

# 长沙85家影院32家同意“退改签”

## 电影票“退改签”落地有点难 业内呼吁全行业统一制定详细规则



今年9月,中国电影发行放映协会发布《关于电影票“退改签”规定的通知》(以下简称《通知》),要求电影院、电商购票平台等要明确电影票“退改签”规定,获得网友交口称赞。

虽然行业协会力挺“退改签”,三湘都市报记者走访发现,目前支持“退改签”的影院并不多,长沙的85家影院中仅有32家影院全面支持网销渠道“退改签”,占比不到四成,且基本是中小型或新开影院,大型全国连锁影城鲜有参与。

■记者 潘显璇 黄亚苹

### 线上已实现提醒,线下难觅提示

《通知》要求各院线、影院投资公司、影院在与第三方购票平台签订电影票代售协议时,要明确“退改签”规定,并且规定条款要尽量细化,做到权责清楚。

同时,通知要求下达后立即落实,各影院需在大堂醒目位置公示“退改签”须知,保证观众提前了解相关“退改签”规定。线上售票需在观众付款前弹出“退改签”规定协议,明确“退改签”细则。

如今,通知下发已近3个月,落实情况如何呢?12月13日,记者登录猫眼、淘票票等APP,发现

### 到店退票者不足5%

虽然“退改签”获得消费者的一致支持和称赞,但记者体验发现,星城支持“退改签”的影院只是少数,并且诸如百丽宫等影院还出现了不支持网销渠道“退改签”仅支持到店“退改签”的情况。

从体验来看,上述6家影院中,仅芒果国际影城、中影百誉影城2家影院支持到店临时退票,影院方根据退票时间与开场时间差收取5元1张或者10元1单的退票手续费。对于大多数影院不支持临时退票的行为,长沙一影城经理表示,影院到店退票用户不超过5%,一般是顾客买错了影城或者时间不合适,“现场购票观众

### 全面支持“退改签”影院不到四成

有统计数据显示,2017年,全国电影线上票务占比81%,这意味着互联网票务平台在影片宣传和用户触达中发挥越来越重要的作用,那么线上退票渠道又是如何呢?

以猫眼APP为例,记者统计发现,长沙市芙蓉区、开福区等6区共有85家影院支持通过猫眼APP购买电影票,但仅有32家影院全面支持“退改签”政策。当然,各家影院对退票、改签的时间要求和手续费标准都略有差别,比如芒果国际影城,在距开场时间一小时前未取票,退票收取5元/张手续费,改签收取3元/张手续费;距开场时间不到一小时的话,则不支持退票和改签。中影百誉影院在距开场时间24小时前未取票,可免费退票或改签;距开场时间不到24小时未取票退票收费10元/张手续费,改签收取6元/张手续费;开场后未取票不支持退票

这些平台对每家影院都设置了标签提醒,支持“退改签”的影城,在影院名称下方备注有“退改签”的标签。同时,在观众在点击付款购票时,页面里会出现一行小字,告知观众该影城能否退票或改签,以及具体的相关规定。

不过,影院现场购票告知的情况却不甚理想,当天记者实地走访了SFC上影影城绿地中央广场店、保利国际影城长沙富兴店、万达影城华创广场店、CGV星星影城等6家电影院,但没有一家影院在售票处张贴了“退改签”执行规定及服务流程。

一般会购买临近场次,很少出现不能观影的突发情况。”

CGV星星影城一工作人员介绍,CGV影城有会员卡制度,持卡会员在门店购票后,可在开场前45分钟办理退票手续;而普通顾客购票不享受折扣,且出票后一律不能退换,“如果是网络渠道购票用户,则要遵循平台的退改签规则。”

此外,线下购票的优惠活动也是消费者“不舍得”退票的原因之一。市民高小姐就在卢米埃影城河西王府井店以总价46元买到2张正晚场电影票及一个可乐爆米花套餐,“尽管知道不可以退票,还是没忍住诱惑。”

和改签。值得注意的是,消费者并不是可以无限制地“退改签”,淘票票、猫眼等平台都对用户的“退改签”次数进行了限定,同一用户根据相应等级每个月只能有2至5次“退改签”机会。

除了32家全面支持“退改签”的影院外,还有星美国际影城悦方店等10家影院不支持退票但支持改签。

虽然有超过三成的影院全面支持网销渠道“退改签”,但记者梳理发现,这些影院大多是中小型单个影院或新开影院,而万达影城、CGV影城等大型全国连锁影城鲜有参与。

从猫眼APP的提示来看,电影票能否“退改签”,主要是电影院方面的决定。记者了解到,不支持“退改签”的影院,都是影院管理系统后台关闭了网销渠道的“退改签”功能。



12月13日晚7点,CGV星星影城内有不少消费者在取票、候场等待观影。 记者 潘显璇 黄亚苹 摄

### 现状

### 呼吁

#### 业内应统一制定“退改签”规则

长沙一家影院的资深市场经理表示,众多影院不愿意支持“退改签”,主要是担心恶意刷票会给影院造成损失。“影片上映前通常都会在各大购票APP上进行预售,影院通常会根据预售情况来进行排片。如果影片在预售时大卖,让影院多排片多锁座,等到预售声势做出来后,却又出现大规模退票,会给影城造成较大损失。”

至于“退改签”制度何时才能在本地影院全面普及?该影院资深市场经理认为,这是大势所趋,但有一个过程,“这需要院线、影院投资方、第三方网络售票平台等多个主体的共同努力。”

此外,芒果国际影城市场部唐榕表示,在情况允许的条件下“退改签”是群众应该有的权利,影院方选择支持这一项也是表达影院在服务上的诚意,若全行业联合引用信用体系,制定详细的“退改签”规则,将会让行业更加良性发展。

### 互动

如果,你在消费中发现“黑现象”、潜规则,请告诉我们;如果,你在消费过程中遇到质量、服务等问题,或者碰到不良商家,各种推诿不愿承担责任,消费者权益得不到保障,不管哪个行业,请告诉我们,我们帮你维权。请记住我们的联系方式:

热线:0731-84326110  
微博:三湘都市报  
微信:三湘都市报微信公众号(ID:sxdsb96258)



三湘都市报微信公众号 三湘都市报微博

### 律师说法

#### 电影院拒绝“退改签”不属“霸王条款”

电影院不允许“退改签”,是不是“霸王条款”呢?

记者采访了北京中银律师事务所律师。 “不能简单地说不支持‘退改签’就是‘霸王条款’,因为一般来说‘霸王条款’是指违反了法律法规,或者社会交易习惯的条款。” 骆忠解释,现在尚无电影票还能够“退改签”的法律法规,同时据统计有80%以上的电影院是不支持“退改签”的,这就是一种交易习惯。“如果购票时,网页或票面有不‘退改签’的提示,说

明已经进行了提醒或者已经构成合同的一部分,双方对‘退改签’的理解也不存在歧义,那么就不是霸王条款。”

骆忠介绍,如果按照《消费者权益保护法》,影院公示票价、场次等信息构成了邀约,观众的购买行为就构成完整合同,因电影票是统一印制、重复使用的,是格式合同。同时,从电影放映排片等行业资源分配,不可能随意增加放映场次,“所以我个人认为,不能‘退改签’也有理可循。”

### 记者手记

#### 看电影不能是一锤子买卖

2018年,电影“暑期档”票房超过170亿元创下历史新高,这意味着电影市场交出了一份漂亮的“暑假作业”成绩单。随着生活水平不断提高,看电影从“奢侈软消费”变成茶余饭后最基本的娱乐项目。

对消费者而言,电影票“退改签”的规定能极大减少“买错票只能低价处理或浪费”的情况;但影院方担心的,是类似于《后来的我们》大规模退票事件再度发生,这种通过大规模购买预售或首映票,影响院方排片的方法,让他们后怕。

尽管《通知》落地三

月有余,长沙支持有偿“退改签”的影院不足三成,但该规定让原本无法变更场次、影院的“一锤子买卖”,转化为消费者有权选择各类售票方式的自主行为,如此,也能为支持“退改签”的影院赚足口碑。

不过,《通知》并未硬性要求所有影院必须开放电影票“退改签”业务,只是要求影院明确电影票“退改签”细则,如此给了电影院自主选择的机会。如何在行业内推广电影票“退改签”,则需要影院方、消费者及监管部门共同推进并完善相关制度。