

退改签规则由影院方决定 不同地区不同场次存在差异

买错了电影票凭啥不让退

- 我国影院业分布状态呈现散而杂的特征，尚未对电影票退改签作统一的行业规范。目前电影票退改签主要由影院方决定，因此不同地区、不同场次、不同影片的退改签都可能存在差异
- 目前同时支持退票和改签的影院不多，但其中绝大部分影院都支持改签，也有少部分既不支持退票也不支持改签。同一家影院，在不同的购票平台上退票和改签的规则也不一样
- 消费者购买电影票后，在电影放映前因为各方面原因需要退票或者改签，而影院和平台不允许退改签，或者设置过高门槛造成事实上难以退改签，无疑将会造成消费者的财产损失，可能侵犯消费者的知情权、财产权

前不久，陕西榆林的冯女士在票务平台购买了两张某影院的电影票，但不小心选错了时间，于是就想联系平台退票。由于该影院不支持退票和改签，所以平台拒绝了冯女士的退票请求。

“我发现选错时间后马上联系退票，退票对影院没有任何损失。但App上根本没有设置退票功能，这是不是霸王条款？”冯女士不解道。

冯女士的遭遇不少消费者都经历过。记者调查发现，不少消费者为此感到苦恼和不满，在某第三方投诉平台上，相关投诉已经高达上万条。

行业协会资料显示，我国影院业分布状态呈现散而杂的特征，尚未对电影票退改签作统一的行业规范。目前电影票退改签主要由影院方决定，因此不同地区、不同场次、不同影片的退改签都可能存在差异。

那买错电影票想退票有多难呢？影院只改签不退票，购票平台限制每月的退改签次数等规定，是否属于霸王条款？这些规则是否侵犯了消费者合法权益？带着这些问题，《法治日报》记者进行了采访。

退票改签困难重重

消费者为此很苦恼

不知道从什么时候开始，有些观众已经默认影院只改不退的规定，一旦临时有事看

不了，要么选择把票转手，要么自认倒霉。买错了电影票，想退掉到底有多难？

冯女士告诉记者，客服回复称，按照影院和平台的退改规定，不能退票和改签。最后，她直接去电影院协商，电影院的售票负责人才给她改了观影时间。

无独有偶，近日，山东济南的陈琳（化名）花费55.1元在某平台买了两张电影票，但当她到影城时却取不了票。联系影城工作人员后得知，原来是她买的票与别人撞票了——她与另一个人在两个不同平台买到了同一张电影票。

“由于没取到票，我最终也没看成电影。第一次遇见这种事情，真是一次非常不愉快的经历。”陈琳说。

由于陈琳是通过某平台购买的票，于是她回家后马上联系平台客服反馈情况，希望对方能够退款、退回原本使用的优惠券。一开始客服让她等待20分钟，最慢24小时可以退款到账，但是一直到现在将近1个月了，也没有收到退款金额。

陈琳说，她后来也一直在跟平台协商这件事，一开始客服说会解决让她等电话，但是一直都没有进展，每次还是不同的客服接待她。最后客服直接说电影院不支持退改签，所以不能给她退款。作为补偿，客服只能为她申请20元代金券，而且还只能在该平台购买电影票。

“由于平台的问题，导致我跟其他顾客买了同一张票，但因为影院不支持退票、改签，竟然连我购票的钱都不给退了，这算什么道理。”陈琳说。

后来，陈琳拨打了12315热线电话，向消费者协会反映这件事情，对方表示会记录她的诉求，具体还得她和平台协商。

“能做的我都做了，不可能因为这个去起诉他们，因为消耗的时间成本实在是太高了。”陈琳说。

退改规则各不相同

不支持退票受诟病

记者在某第三方投诉平台上检索电影票退票改签相关信息，发现相关投诉高达一万多条，基本都是投诉购票平台不支持退票等。

为此，记者也专门浏览了各大常见的电影票购票平台的退改签规则。以淘票票平台为例，仅标有“退票”“改签”标识的影院支持退票或者改签，其中个别特殊场次

根据影院要求可能不支持退票或者改签，使用电影院兑换券的订单不支持退票或者改签。每笔订单只能改签一次，确认改签之后不可以再次改签或者退票。平台的会员与普通用户每月可享受的退票或改签次数还有限制，只有黑钻会员才能享受无数次改签或退票服务。

猫眼电影平台的退改签规则也基本与淘票票的一致，仅有标明“可退票”“可改签”的影院才支持退票或改签，而且对于平台内不同等级的会员的退票或改签次数也有限制。

记者调查发现，目前同时支持退票和改签的影院也不多，但其中绝大部分影院都支持改签，也有少部分既不支持退票也不支持改签。

影院对于改签也有相关的规则，以一家位于广东广州天河区的某品牌影城为例，该影城支持开场2小时前改签，改签的手续费为5元/张。而另一家位于广州海珠区的同一品牌影城，开场24小时前可免费改签，开场1小时前改签，则需支付3元/张的改签手续费。虽然两家都是同一品牌的影院，但是前者只支持改签，后者则同时支持退票和改签。

不仅如此，记者调查发现同一家影院，在不同的购票平台上退票和改签的规则也不一样。

以位于广东阳江新达成的华夏君盛影城为例，记者在猫眼电影平台购票时发现，该影院不仅支持退票也支持改签；但当记者在淘票票平台打开时却发现，该影院仅提供改签服务。并且具体的改签要求和手续费也不同，在淘票票购票开场2分钟前可改签；而在猫眼平台购票，开场30分钟前可改签。

### 亟待完善票务系统

### 保障消费者财产权

那么，一些影院或购票平台的退改签规则，只支持改签不支持退票，购票平台限制用户每月的退票次数等是否合理合法呢？

“无正当理由拒绝消费者退改签的请求而造成消费者票价损失的，限制了消费者请求退换票的权利，侵犯了消费者的财产权。”北京理工大学法学院教授孟强认为，这些退改签规则其实就是法律上所说的“格式条款”。根据民法典的规定，提供格式条款一方不合理地免除或者减轻其责任、加重对方责任、限制对方主要权利，或者排除对方主要权利的，该格式条款无效。因此，消费者提出的退票、改签的请求，如果具有合理性，平台和影院应当同意。

孟强认为，平台和院线不得利用其缔约中的优势地位，单方面制定仅对其有利的退改签规则，而无视消费者的正当诉求，否则消费者可以拿起法律武器，诉诸格式条款无效。中国电影发行放映协会发布的《关于电影票“退改签”规定的通知》也曾指出，如各院线、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，规定条款尽量细化，做到权责清楚。

对于电影票只改签不退票的行为，北京云嘉律师事务所律师赵占领认为，根据消费者权益保护法，网购商品适用七日无理由退货制度，但是四类商品例外：消费者定作的商品、鲜活易腐的商品、在线下载或者消费者拆封的音像制品、计算机软件等数字化商品以及交付的报纸、期刊。

“网购电影票或演出门票，并不属于法律规定的不适用七日无理由退货制度的范围，商家自行规定电影票不支持退票违反法律规定。电影票有一定的特殊性，如果支持任意退票，确实可能会给经营者的销售带来较大影响，但是并非所有退票都会影响商家二次销售。如果是距离演出开始的时间较长，并不会因退票而影响再次销售。”赵占领说。

“消费者购买电影票后，在电影放映前因为各方面原因需要退票或者改签，而影院和平台不允许退改签，或者设置过高门槛造成事实上难以退改签，无疑将会造成消费者的财产损失，可能侵犯消费者的知情权、财产权。”孟强说。

孟强表示，消费者权益保护法规定，消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。电子商务法第十七条也规定，电子商务经营者应当全面、真实、准确、及时地披露商品或者服务信息，保障消费者的知情权和选择权。因此，影院和平台必须明确告知消费者有关退改签的规则。

孟强建议，平台和院线应当进一步完善票务系统，借鉴机票、高铁票等类似商业行为的退改签规则，进而制定一些更加合理的规则，例如允许提前多少天之内无偿退改签，并且在规定时间内实行阶梯式退改签收费规则，在不给经营者造成难以避免的损失的情况下，尽量赋予维护消费者的合法权益；如果出现利用退改签规则实施恶意刷票、虚假交易的行为，监督检查部门应当进行执法检查，对相关违法主体进行处罚。（记者 韩丹东 实习生 关楚瑜）

来源：法治日报