

“不退不改”“只改不退”等现象广泛存在 电影票“退改签” 难在哪儿?

在刚刚过去的2018年电影“暑期档”，全国电影市场总票房达到174亿元，创历史新高。然而，电影票“不退不改”“只改不退”等现象广泛存在，饱受消费者诟病。

记者调查发现，不同售票渠道的“退改签”标准不一，“套路”重重。这背后，原因何在？电影票“退改签”全面放开能否实现？谁来保障消费者的合法权益？



退改签规定“套路”多

记者登录多家在线购票平台后发现，消费者要想退掉手里的一张小小电影票，可不是简单的事。例如，某款在安卓市场下载量显示超过4000万次的客户端里，电影票不能退，只有部分影片的可以改签。

随着调查深入，记者还发现了电影票“退改签”规定中更多的“套路”——有的购票平台将“退改签”列为会员权益中的“特权”，不同积分等级对应不同的“退改签”次数，每月最少1次，最多只有5次。

记者在其中一款客户端上退票一次后，再次购票时在选择电影和付款前的界面均显示支持“退改签”。可当付款后想

“套路”背后的各方“博弈”

业内人士透露，“退改签”基于影院所采用的售票系统，在电商平台上，有的影院同时开通了两项服务，有的影院只开通了其中一项服务，或都没开通。

记者发现，长沙一家影院同一场次影片，一家购票平台上显示“购买后无法退换”，而另一家购票平台上则显示“支持退票”“支持改签”。

随后记者致电这家影院，影院工作人员建议记者联系购票平台，“让他们提前和我们沟通，我们一般都给退”。记者按这种方法，最终顺利退票。

“各家影院会自行决定是否提供退票或改签服务，以及提供服务的渠道。在这一过程中，电商平台作为撮合交易的中间方，可以在和影院签约后，按照合同约定将影院的服务提供给用户。”某知名售票电商负责人告诉记者，“退改签”服务是一个需要影院、售票系统和电商平台三方协作实施的过程。影院可以有选择地在不同购票平台提供退票或改签服务，这是部分影片场次在不同购票平台“退改签”服

“不退不换”是否侵害消费者合法权益?

在采访中，“防止恶意刷票”成为购票平台和影院回应退票难问题的关键词。

有影城工作人员解释说：“刷票会造成预售期间票房大卖的假象，影响影院排片。一场电影只要有一人买票，就无法更改电影的排期。如果此时恶意退票，不仅别的电影失去更多排片机会，这部电影票房也会降低，直接影响影城收入。”

湖南骄阳律师事务所民商法律事务部主任王飞鹏认为，电影院对售票数与座位数等设置属于正常的市场风险范围，不能把这种市场风险通过不退不换的强制规定转嫁给消费者。

中国互联网协会法工委副秘书长胡钢说，依据合同法及其司法解释，消费者

再次退票时，界面显示“本月已退票/改签1次，暂不能申请退票”。

还有的影院推出自己的客户端，只有会员在官方客户端上订购电影票时，才可以自助办理退票，通过第三方平台购票则不能“退改签”。

在某知名电影网的售票客户端上，所有订单都提示：“请核对订单信息，电影票及优惠套餐售出后，因票务系统限制，将无法进行退换操作。”当记者致电客服时，对方却表示：部分院线可以按规定办理退票，方式是给售票客户端客服打电话，让客服进行操作，但不支持改签。

务不统一的原因。

中国电影发行放映协会负责人表示，主张允许电影票“退改签”，一些影院也在努力使“退改签”业务更加人性化。但鉴于电影这一消费产品的特殊性，也鉴于各地区电影放映的差异性，目前全面放开“退改签”确实还有一定困难。

“如果强制所有影院都实行无条件电影票‘退改签’服务，电影行业可能面临一定风险：如恶意退票的偷漏瞒报行为，恶意刷票干扰影院正常排片和放映秩序等，客观上也有可能为‘黄牛党’的倒票行为提供条件。”这位负责人说。

不过业内人士也承认，不断完善“退改签”服务来提升用户体验，是大势所趋，用技术手段甄别正常退票和恶意退票并非完全不可能。某知名售票电商负责人表示，电商平台可以通过监控后台数据、观测数据趋势来识别异常，形成预警机制。出现异常后还可以查看购票账号的购票历史是否有其他不当操作，形成预判。这可以在一定程度上防范恶意退票等不当行为。

权益保护法等规定，经营者单方规定“电影票售出概不退换”，属于以格式条款做出的对消费者不公平不合理的规定，属于“霸王条款”和“行业痼疾”，应予以纠正。

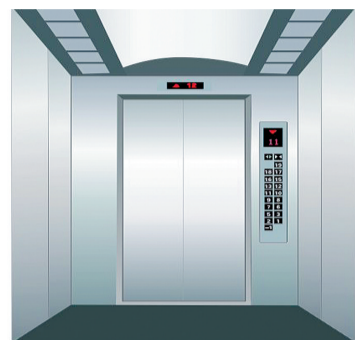
他建议，可参照火车票的“退改签”规定，电影票依据退票时间收取比例不等的退费手续费。同时，修订完善电影产业促进法，明确电影票“退改签”规定，防范误导消费者或实施不正当竞争。

中国电影发行放映协会强调，为使观众清楚了解到自己所买电影票的“退改签”规定，保障观众权益，不管是影城还是第三方电影售票平台都应履行告知义务。

据新华社长沙9月13日电

居民需求强烈却进展缓慢 旧小区加装电梯 卡在哪儿?

随着中国老龄化社会来临，对城市老旧小区进行改造加装电梯的需求日益强烈。今年全国两会期间，《政府工作报告》明确提出鼓励有条件的老旧小区加装电梯。北京、上海、广州、南京等城市已先行探索，鼓励既有住宅增设电梯。但记者采访了解到，这项备受关注的民生工程在不少地方推进缓慢，有的业主申报审批“无人受理”，有的社区拿到批文却筹集不到资金。



加装电梯居民需求强烈，部分地区推进缓慢

记者调查发现，对于加装电梯，各地老旧小区居民需求强烈，但普遍推进较为缓慢。

位于武汉汉口的香江新村是一个1998年建成的老小区，退休老人较多，上下楼梯不方便，居民商议对部分单元加装电梯。13栋居民黄先生说，去年，居民业主全体同意签字件、电梯公司设计方案相关手续都已报到区里，但至今没有音信。

武汉一家电梯安装公司负责人估算，在整个武汉，像香江新村这样的老旧小区

加装电梯需求量，至少上万部。

南京市推进加装电梯不到两年，累计已有1121部办理规划审批手续，365部已经完工。但相对于全市约2万部老旧小区单元的巨大市场需求而言，依旧“任重道远”。

广州从2012年开始推进电梯加装工作，广东省住房和城乡建设厅公布的数据显示，到今年5月份，广州市旧楼加装电梯已经达3000多部，然而全市加装电梯需求量预计在4万多部。

各地推进缓慢，老旧小区加装电梯存三大难题

记者采访了解到，加装电梯的流程包括征集业主意见、安装公司设计方案、政府部门审批通过、施工建设转交维护等四个环节。各地推进缓慢的原因，除部分老旧小区自身存在建筑条件限制外，主要有三大难题。

——**申报审批难**。截至目前，湖北武汉、江苏苏州等不少城市加装电梯规范性文件尚未出台。苏州一些小区居民和物业公司找到发改、住建、规划等部门，没有部门受理，因此无法申报。苏州有的小区私下安装电梯，因未完成审批流程等因素，被市场监管部门拆除相关部件暂时停用。

武汉市特检所原副所长、电梯专家黄祖辉介绍，电梯加装涉及住建、规划、消防、城管等诸多部门，各地政府制定加装电梯规范政策时，需统筹考虑加装电梯技术标准制定、政府牵头责任部门、财政补贴标准等，涉及面广、工作量大。“面对迫切的民生需求应加快政策配套。”他说。

——**资金筹集难**。记者在南京、武汉等地采访发现，包括采购、施工建设等成本在内，老旧小区加装一部电梯的普遍报价在40万至60万元。尽管多地已出台财政补贴政策，但仍需居民承担大部分

费用。很多老旧小区居民都是退休老人，收入不高，一次性支出数万元颇有压力。南京市一位街道负责人说，有的小区虽然拿到规划许可和施工许可证，但因为费用难以解决导致工程不断拖延。

此外，管线迁移等公共服务收费偏高，也是造成电梯加装成本居高不下的主要原因。武汉一家电梯安装公司负责人介绍，加装一部电梯，城市基础设施配套费、1:500地形测绘图两项收费均要1万多元，供水、供电管网改造至少要8000多元，煤气管道改造1万多元，“一部造价45万元的加装电梯，这些行政事业性收费和公共服务收费至少得5万元”。

——**业主诉求协调难**。根据物权法规定，改建、重建建筑物及其附属设施，应当经专有部分占建筑物总面积三分之二以上的业主且占总人数三分之二以上的业主同意。北京、广州、南京多地在审批中，都要求加装电梯单元三分之二及以上业主同意。然而实际操作中，常常出现一户反对全楼搁置的情况。

业内人士介绍，电梯加装的前提条件是多数业主同意，但因为不同楼层的业主往往诉求不同，加上缺乏有效组织，很难达成一致的意见。

多地区探索“租赁电梯”，政府与业主需形成合力

记者采访发现，针对当前加装电梯的难题，一些地方政府已积极展开探索。

今年8月中旬，《武汉市既有住宅增设电梯工作实施意见》向社会公开征集意见。武汉市国土部门工作人员介绍，相关实施政策将很快出台。此外，天津、苏州等地也在加快推进设计原则和规范政策制定。

针对电梯建设资金筹集问题，多地明确对加装电梯给予财政补贴。同时，北京、南京等地正在探索“电梯租赁”模式。

在北京市海淀区，老旧小区探索电梯

租赁，业主自愿、企业出资、免费安装、有偿使用。业主按月缴纳费用，平均每月每户收费200元左右。加上电梯广告收入，将有效减轻业主负担。

东南大学法学院副教授顾大松认为，老旧小区加装电梯，需要政府支持和居民自治形成合力。各地应借鉴成功经验，在建设资金分摊、业主异议协商等方面制定参考建议，同时建立起受益业主对受损业主的补偿机制，让更多群众能够更快捷、更便利地享受到这项惠民政策的实效。

据新华社北京9月13日电