



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

□ 本报记者 韩丹东
□ 本报实习生 关楚瑜

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,电影院的售票员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。

漫画/高岳

东莞第三法院分析审理的相关案件发现

房产中介侵犯公民个人信息犯罪多发

□ 本报记者 章宁旦
□ 本报通讯员 钟紫薇

近日,广东省东莞市第三人民法院通过对近一年来审理的侵犯公民个人信息罪案件进行分析发现,此类犯罪呈现侵犯公民个人信息种类多样,房地产中介、销售等相关服务行业从业人员成为重要犯罪主体等特点,该类犯罪已形成黑灰产业链,且易滋生其他违法犯罪行为,导致犯罪溯源更加困难。

据了解,不法分子不仅收集姓名、身份证号、手机号、住址等传统静态信息,还增加了财产信息、轨迹信息等多维度信息,甚至是实名认证的社交账号。为此,东莞市第三法院呼吁广大群众应提高个人信息保护意识,相关行业加强自律,并建议对此类犯罪行为进行全链条打击,筑牢个人信息保护“防火墙”。

孙某曾在某地产公司上班,后跳槽到另一家地产公司担任店长。为了提升新公司业绩,孙某私自转存老客户收集的公民个人信息,让员工联系客户推销中介服务。截至被查获时,孙某转存了1566条公民个人信息,包含业主姓名、详细住址、联系方式等。

东莞第三法院经审理认为,孙某的行为已构成侵犯公民个人信息罪,判处其有期徒刑六个月,缓

刑一年,并处罚金1万元。在承担刑事责任之外,法院还判决其需永久删除非法获取、提供的公民个人信息,并在报刊上向社会公众公开赔礼道歉。

据统计,自2021年11月1日个人信息保护法施行至今,东莞第三法院共受理了18起侵犯公民个人信息罪案件。法院通过分析发现,当下,相关服务提供行业从业人员成为此类案件重要犯罪主体,其中超六成案件被告人系房地产中介、销售等行业从业人员。

“由于此类行业严重依赖电话、短信等途径进行营销,为了提升营销的针对性、有效性,买卖公民个人信息已成了行业‘潜规则’。”东莞第三法院相关负责人告诉《法治日报》记者,侵犯公民个人信息的种类日趋多样,不法分子不仅收集姓名、身份证号、手机号、住址等传统静态信息,还增加了财产信息、轨迹信息等多维度信息,甚至是实名认证的社交账号。

“目前,侵犯公民个人信息类犯罪已形成黑灰产业链。一些犯罪分子大肆购买并通过网络相互转卖,对个人信息进行再加工,如校对合并财产信息和轨迹信息、利用身份信息注册平台账号,再通过QQ群、微信群销售给个人或犯罪团伙赚取差价,形成了收集、加工、倒卖个人信息的‘产业链’。”东莞第三法院相关负责人表示。

从2020年7月开始,被告人郑某在朋友处了解

到手机刷视频赚金币兑换现金的项目,后通过网络购买空白社交账号及居民身份证信息,进行实名认证,再通过软件让该社交账号自动刷视频赚金币。其间,为了确保数百台手机正常运行,郑某雇了蒋某胜、倪某等人帮忙。

之后,因项目收益不佳,郑某又和团队成员在网上贩卖实名认证的社交账号,并拉了王某倩和王某加入,最多一次贩卖了800个账号,非法获利19万余元。

东莞第三法院经审理认为,5名被告人的行为均已构成侵犯公民个人信息罪,分别判处有期徒刑三年六个月到七个月不等,并处罚金。另外,5名被告人的行为侵害了多数公民的个人信息安全,扰乱公民个人信息正常的收集、使用、流通秩序,致使社会公共利益受到侵害,法院判决5名被告人分别赔偿9万元至7630元不等,并向社会公众公开赔礼道歉。

“值得关注的是,此类犯罪容易成为其他各类犯罪的上游犯罪。”该负责人指出,电信诈骗、网络犯罪等多数是以非法获取个人信息为前提。如社交账号,因包含了公民姓名、身份证号、手机号、银行卡号等信息,系公民个人信息有机整合的载体,具有便利性、隐蔽性、金融性、信息关联性等特点,更容易被不法分子利用,滋生更多违法犯罪行为,导致犯罪溯源更加困难。

结合侵犯公民个人信息类犯罪的案件审理实际,东莞第三法院呼吁,增强广大群众网络安全意识和个人信息保护意识。在日常生活和工作中,特别是当下的互联网时代,更需谨慎提供姓名、电话号码、身份证号、地址、照片等个人信息,不轻信以送礼为由的登记个人信息活动,不受高利诱惑,不随意转让、出售个人信息和社交账号等供他人使用。

同时,相关企业和从业人员应自觉承担个人信息保护义务。掌握大量公民个人信息的企业要将用户权益保护作为企业发展的生命线,遵循合法、正当、必要的个人信息获取和使用原则,加强行业自律,尊重用户隐私,保护数据安全,并可通过开展保密教育和培训等,提高从业人员职业操守,规范从业行为,强化个人信息保护意识。

“对此类犯罪,必须要追查源头,完整打击。”东莞第三法院相关负责人表示,对于侵犯公民个人信息的案件,建议相关部门追查源头,深挖泄露数据的主体,并对整个利益链条进行完整打击,包括非法收集、转让、买卖、帮助建立平台、通讯群组等,并深挖各类犯罪的相关利益链条;通过以案释法,加强对有关从业人员的警示普法宣传,不断提升社会法治意识,实现个人信息保护、信息自由流通、数字经济发展的利益平衡。

□ 本报记者 陈磊

殡葬是民生领域的重要内容。近年来,我国殡葬事业在诸多方面取得长足发展,但也存在一些行业乱象,比如“天价殡葬费”,殡葬用品收费不规范,“天价墓地”等,每每触动社会公众的敏感神经。

殡葬乱象为何屡禁不止?该通过怎样的殡葬改革才能真正实现“入土为安”?近日出版的、由民政部一零一研究所研创的《中国殡葬事业发展报告(2018-2022)》(以下简称《殡葬绿皮书》)对这些问题给出了回答。

在我国,殡葬乱象为什么时常发生?

殡葬绿皮书认为,总的来说,殡葬乱象是多种因素彼此交织导致的结果——新型城镇化以及人口老龄化进程的加快,人民群众殡葬服务个性化、多样化需求的增加,使得扩大殡葬服务有效供给更加迫切。与此同时,社会保障水平的提高和财政承受的压力日趋增大,与殡葬法律法规体系滞后的矛盾更加突出。

迄今为止,我国还没有一部“殡葬法”。现行的《殡葬管理条例》于1997年7月发布,实施25年来,殡葬立法理念、立法环境、立法条件、治理对象和执法手段等都发生了不同程度的改变,条例已经无法适应新时代殡葬改革的需要,也无法应对殡葬管理工作中遇到的新情况和新问题。

殡葬绿皮书认为,条例迟迟未能修订,折射出政府各部门之间以及政府和社会各界对殡葬改革的共识还难以达成,深刻地反映着殡葬改革中的一些利益关系之间仍存在着不同程度的张力甚至错位。特别是政府和市场的关系与界限方面,当前“管办分离”的殡葬管理体制变革已经形成共识,但如何正确界定公益与市场,既坚持殡葬公益属性,充分满足基本殡葬需求;又推动殡葬服务市场化,满足不同层次人群需要,尚在摸索中。

值得注意的是,殡葬公益属性与殡葬服务市场化的博弈,属于殡葬改革顶层制度设计上的分歧甚至对立,严重影响着殡葬改革的深入开展。

除了殡葬法律体系滞后之外,我国的殡葬服务设施也不容乐观。

殡葬绿皮书认为,近年来,尽管中央和各级政府部门加大了殡葬服务设施的建设力度,殡葬服务设施的数量有所增加,殡葬服务环境逐步优化,但总体上殡葬服务设施的数量依然明显不足,无法满足群众基本需求。

据民政部统计,截至2021年底,全国仍有22%实行火葬的县(市区)没有殡仪馆,推行火葬缺少设施的基本保障;全国经营性公墓仅有1443个,平均每个县(市区)不足1个,全国72%的县(市区)没有城镇公益性公墓,墓葬资源稀缺。

在殡葬绿皮书研发团队看来,殡葬基础设施的不足,一方面带来了供需矛盾的凸显,进而不可避免地带来墓地价格的虚高,为“死不起”舆论的持续发酵提供了土壤;另一方面,当民众“入土为安”的需求得不到满足时,也会滋生其他怪现象。

我国的殡葬执法体制机制也不完善。

殡葬绿皮书认为,多年来,我国殡葬服务属性不明、定位不清、执法不严、监管不力的情形一直存在。一方面,专项殡葬事务管理还没有形成系统有效管理制度,“加强殡葬执法监管”还处于试点阶段;另一方面,基层殡葬管理部门对一些违法违规殡葬行为不敢管、不愿管、管不了,现行殡葬执法体制机制亟待改革。总的来说,殡葬执法监管缺失,造成殡葬服务不够规范,违规责任小、处罚力度弱,违法成本低等后果,严重阻碍了殡葬事业的健康发展。

根据殡葬绿皮书,我国殡葬领域还存在其他问题,如工作力量薄弱,殡葬管理机构缺少专职工作人员;公众对文明殡葬认识程度不高,移风易俗任重道远等。

一个随之而来的问题是,我国殡葬事业存在的诸多短板该如何补齐呢?

殡葬绿皮书提出的对策建议之一,是补齐服务设施短板,满足基本殡葬服务需求。大力开展火葬区尚无殡仪馆和公益性骨灰安放设施建设,加快补齐殡葬服务设施短板,多方筹措专项资金,支持落后地区进行公益性殡葬服务设施建设和改造,提升基本服务能力,夯实惠民殡葬基础。

殡葬绿皮书提出,还要加快补齐体制机制短板,创新殡葬管理和服务体系。有关殡葬事务的政府管理部门和各级殡葬管理机构,要适应新形势,应对新挑战,做好自身定位,着力转变职能,理顺业务关系,优化组织结构,提高工作效能,创新监管方式,增强公信力和执行力,形成权责统一、决策科学、分工合理、执行畅通、监管有力的综合殡葬管理体制机制。

殡葬绿皮书还建议,加快补齐工作力量短板,增强殡葬治理和服务能力。针对殡葬管理力量不足的问题,各级殡葬管理机构应根据工作需要配备专职工作人员,尤其是要建立一支殡葬执法监察队伍。对于常态化的殡葬专项整治工作,一方面按照岗位补齐专职服务人员,另一方面要大力提升人员素质和技能水平。

民政部在部署2022年民政工作重点任务时提出,坚持殡葬服务的公益属性,破除殡葬领域利益驱动机制,减轻人民群众丧葬负担。加快补齐殡葬服务设施短板,推进殡葬移风易俗。

殡葬绿皮书研发团队一位专家告诉《法治日报》记者,殡葬改革应该坚持公益属性,即政府主导,市场参与。充分发挥政府在推动殡葬改革中的主导作用,进一步明确部门职责、理顺关系,提高政府殡葬管理、殡葬公共服务的能力和水平。对基本殡葬服务,政府要加大投入。对其他选择性殡葬服务,注重发挥市场调节作用,满足人民群众多层次需求。

殡葬绿皮书也建议,尽快补齐法规政策短板,为深化殡葬改革保驾护航。2021年,国务院已经将《殡葬管理条例》修订工作纳入年度立法计划,民政部门应推动早日完成《殡葬管理条例》的修订工作,为深化殡葬改革提供法规依据。同时,在殡葬设施规划、审批、建设、运营、监管方面和殡仪服务、生态安葬、低碳祭扫、遗体运输等方面,制定与条例相配套的专项殡葬管理制度,为深化殡葬改革提供政策依据。

提升基本服务能力 夯实惠民殡葬基础

解读《中国殡葬事业发展报告(2018-2022)》