



消费者购买电影票后遭遇退改难 专家认为

合理事由无法观影商家应配合退改签

□ 本报记者 孙天骄

观影计划临时有变，线上购买的电影票却遭遇“不退不换”；提前数日退票被收取高额手续费，同一家影院不同平台的退改规则大相径庭；特殊场次、特价票被设置不合理退改限制，平台与影院互相推诿让消费者维权陷入僵局……

近日，有消费者向《法治日报》记者反映，在一些购票平台购买电影票后，遇到退改难情况。记者调查发现，当前电影票退改领域不仅存在规则公示不清晰、手续费标准不统一的问题，部分平台与影院之间的推诿更是让消费者维权成本大幅增加。

退改政策存在差异

“影院都同意退款了，平台却一直踢皮球，折腾了3天才拿回票款。”贵州省贵阳市的陈女士在某电影票平台的消费经历，让她直呼“糟心”。今年2月29日19时许，陈女士下单购买了次日午间放映的《镖人：风起大漠》电影票，实际支付95.79元。下单两小时后，因个人行程有变，她的观影计划被迫取消。

陈女士第一时间联系线下影院，影院明确表示同意退款，仅需反馈平台完成操作即可。但她向购票平台提出退款诉求时，却遭遇了推诿。在线客服在接到陈女士反馈时，表示会尽快与其联系，但24小时过去后仍未联系，电影放映场次已结束。陈女士再次联系在线客服，对方以“影片已放映不支持退款”“平台不介入影院现场处置”等话术拒绝。陈女士拨打平台官方客服电话，工作人员直接表示“无法解决”，仅提出补偿30元的方案。

多次与平台沟通无果之后，陈女士于2月26日下午向第三方消费者投诉平台提交维权诉求，明确指出现平台利用格式条款排除消费者权利，违反消费者权益保护法相关规定。2月27日下午，平台一改此前态度，以“心意补偿红包”的名义将95.79元全额转入陈女士的平台钱包。

但她发现，原电影票订单仍显示为“已完成”状态，未做退款核销处理。“这是平台为规避售后考核与责任认定的操作方式”。

无独有偶，河北省张家口市的宋女士因高额退票手续费与某购票平台展开了一场拉锯战。今年2月9日，宋女士在某购票平台下单了2月17日16时放映的《飞驰人生3》电影票，花费39.8元，距离电影开场尚有8天时间。随即，宋女士因故决定退票更换场次，却发现系统显示需收取16元手续费，占票款总价约40%。经过一番交涉，客服告知宋女士可先申请退款，手续费返还至其平台账户。

陈女士与宋女士的遭遇并非个例。记者随机查看北京10家影院的退改规则发现，不同影院的退改政策存在差异，有两家电影院明确表示不支持退票（页面无“退票”标签）。

为体验电影票退改流程，3月8日12时许，记者在某购票平台购买了一张3月9日下午3时北京某影院（上述不予退票的影院之一）的电影票，售价68.8元，在购票页面的显著位置，明确标注着“不予退票”的字样。

购票后，记者以“个人行程有变化”为由向平台申请退票，平台客服表示需要与影院进行沟通，随后反馈称“影院方不同意退票，无法办理”。记者随即致电该影院，工作人员在了解情况后明确表示，只要购票平台同意退款，影院端可立即配合完成操作，不存在拒绝退票的情况。

双方反复“踢皮球”近2个小时，其间，记者多次向平台提供影院的沟通反馈信息，平台客服最终同意为记者办理退款。

特殊场次限制退改

“路演场电影票平台说不能退，影院却说可以退，折腾了大半天才搞定退款，感觉自己被忽悠了。”2月16日，广东深圳的栗女士受朋友委托，在某购票平台购买了3张2月20日晚8点放映的某电影路演场电影票，单张票价700元左右，总计2100元左右。

购票后不到一个小时，朋友因临时接到工作通知无法观影，栗女士随即尝试退票，却发现订单无法自助退票入口，只能联系平台人工客服。客服回应称：“您购买的是路演特殊场次，平台规定不支持退票退款。”栗女士提出异议后，客服进一步表示，该规定是影院要求，平台专员与影院沟通后，对方明确表示不同意退款。

彼时距离电影开场还有4天，栗女士不愿就此自认损失，当即接通了影院的电话，值班经理的答复与平台截然不同：影院完全同意为其办理退票，只是票款仍在某购票平台的账户中，必须由平台专员与影院相关负责人对接后，影院才能完成座位释放及后续退款流程。

得知这一情况后，栗女士立刻再次联系购票平台线上客服，却依旧得到“影院专员不同意退款”的答复。为核实情况，栗女士再次致电电影院值班经理并进行电话录音，对方再次确认影院始终支持退款。至此，栗女士意识到，平台所谓的“专员协商不一致”“努力争取”等说法，不过是拒绝退款的套路。



平台影院共同履责

在栗女士明确指出平台与影院反馈信息截然不同后，客服态度才有所缓和，表示会再次协助协商，却又以“当晚退票人数过多，无法联系上相关人员”为由拖延。直到次日栗女士再次致电客服后，3张电影票才完成退款。

“平台不是不能退，而是主观上不愿退。”栗女士说。特殊场次的退改限制让消费者维权不易，电商平台上的部分特价电影票，也暗藏消费陷阱。

今年2月20日，山西省运城市的张女士因购买特价电影票遭遇了一场消费纠纷。当天，她在某电商平台一家名为“××特价影院”的店铺，购买了约3小时后放映的某影院电影票两张，单价39元。就在张女士购票的同一时间，她的表姐在正规购票平台上，直接购买了同一场次、同一座位的两张电影票。

发现问题后，张女士第一时间向商家提出退票，商家以“特价票不退不换”“不保证座位”“如座位被占，会自动更换座位，不另行通知”为由拒绝。多次沟通无果后，张女士只能和表姐协商，由表姐在正规平台办理退款，最终被扣除12元手续费。

经纬观

推动建立全国统一阶梯式电影票退改签标准

□ 任超

当前，部分影院与购票平台以“电影票具有特殊性”“防止恶意退票”等为由，设置不合理退改门槛，忽视消费者合理诉求，将行业经营风险变相转嫁给个体消费者，有违契约精神与公平交易原则。

其核心问题主要集中在以下几个方面：其一，格式条款滥用，消费者权益被刚性限制。有的购票平台与影院通过“不退不换”“一经出票概不退改”等格式条款，单方面剥夺消费者合理退改权，即便观影时间尚早、无任何观影损失，此类“霸王条款”依靠购票平台强制缔约，消费者无协商空间，只能被动接受，有违公平交易原则，是退改难的核心困境。其二，退改成本偏高，对消费者不公平。部分影院虽开放退改权限，但设置高额手续费、严苛时限、退改次数上限，使得消费者在实际履行退改权利时面临阻碍。且退改条件、手续费定价尚无统一标准，进一步加剧消费者维权难度。其三，退改规则公示方式模糊，平台与影院相互推诿责任。退改规则多隐匿于购票页面角落、格式合同附件，未以醒目方式告知消费者，侵害其知情权。发生退改纠纷时，平台以影院规则为由拒绝，影院以平台出票为由推诿，使得消费者陷入维权困境。

根据消费者权益保护法相关规定，经营者不得以格式条款、通知、声明等方式，作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定。此类“霸王条款”自始无效。高出正常范围较多的手续费要求不合理，可参照火车票、机票等退票规则，制定差异化、阶梯式的退改签收费标准，平衡各方利益。

虽然中国电影发行放映协会在2018年发布了《关于电影票“退改签”规定的通知》，但该通知属于行业自律性文件，并非具有强制约束力的规定，且部分影院与平台担心开放退改后影响票房收益，增加运营成本，因此选择性落实规范的要求。在监管层面，电影票退改规则不一的治理也存在诸多难点。监管主体分散，涉及市场监管、文旅等部门，监管权责交叉重叠，易出现监管真空；经营者的违规行为较为隐蔽，将退改规则隐藏在格式合同中，或通过技术手段关闭退票入口，且跨区域购票，线上线下联动的模式，进一步增加了执法取证、属地监管的难度。

针对电影票不退不换、退改手续费过高、规则公示不清晰等情况，需从法律规制、行政监管、行业自律、社会监督等方面进行有效治理。

其一，完善法律规制，细化立法规范并加大追责力度。推动将电影票退改规则纳入法律法规或部门规章，明确退改时限、手续费定价标准，公示要求等硬性规定，禁止“一刀切”不退不改，赋予消费者合理退改权，提升规则的法律强制力。加大对“霸王条款”的追责力度，细化电影票领域“霸王条款”的认定情形，对违规设置不退不改条款、收取高额手续费的经营者，依法处以罚款、停业整顿等处罚，提高违规成本。

推动建立全国统一、阶梯式的退改签标准，确保规则透明、公平。行业协会可牵头制定统一规则，听取影院、购票平台、消费者等群体

的意见，参照已成熟的交通、演出票务模式，制定并执行统一的阶梯式退改签标准。例如，可借鉴2019年广东省深圳市消委会发布的《电影票退改签标准》，根据退改时间距离电影放映的时间，实行阶梯式退费，24小时以上免收手续费，2—24小时收取不高于票价10%的手续费，1—24小时收取不高于票价30%的手续费。既保障影院在临近开场时避免空座损失，也赋予消费者在合理时间内灵活调整的权利。此外，相关标准的通过需经历公示、征求意见等程序，保障各方主体的参与与监督权。

其二，强化行政监管，明确监管权责并推动常态化监管。建立协同监管机制，明确监管权责，由市场监管部门牵头，联合文旅等部门等建立跨部门协同监管机制，厘清平台、影院的权责边界。开展常态化监管与人工智能线上监测，重点核查退改规则公示、退改服务落实情况，考虑将违规行为纳入信用惩戒体系，倒逼企业合规经营。

其三，规范行业自律，制定统一标准并保障消费者权益。制定统一行业准则，细化退改细则，由行业协会牵头制定标准化退改规则，推行阶梯式退费模式，依据退票距离放映时间长短设定差异化费率，兼顾消费者权益与行业经营利益，杜绝高额手续费现象。落实公示告知义务，保障消费者知情权，强制要求线上平台在付款前以醒目弹窗、加粗等形式展示退改规则，线下影院在大堂显著位置公示细则，确保消费者购票前充分了解相关条款。

漫画/高岳

□ 本报记者 张雪泓 □ 本报通讯员 孙 淼

“地租纠纷拖了20多年，是检察院的‘法治副村长’帮我们解决了难题。”近日，北京市延庆区延庆镇莲花池村党支部书记房文生紧锁的眉头终于舒展开来。村里的一起建设用地使用权转让合同纠纷，在延庆区人民检察院“法治副村长”团队的努力下，找到了破解之道。

《法治日报》记者在采访中了解到，2021年，延庆区检察院首批32名检察人员走出机关，走进乡村，成为26个行政村的“法治副村长”。至今，该院已有46名“法治副村长”走进山乡，以检察履职赋能乡村振兴。

协助解决法律纠纷，为遭遗弃的老年人撑起法律“一把伞”，守护村民个人信息安全，为征地拆迁难题提供决策参考……“法治副村长”既当联络员，也当调解员和宣传员，把基层的问题清单变成检察机关的履职清单。

捋清难解“糊涂账”

去年年初，房文生找到“法治副村长”聂志霞，道出一桩困扰村子多年的烦心事：2003年，村里将一块建设用地出租给某公司，后因租金纠纷陷入诉讼，案件已至二审。“当年合同签订草率，现在想把地要回来，却不知从何处下手。”房文生说。

面对这份时间跨度超过20年的“糊涂账”，聂志霞没有简单答复。她对证据逐一分析后，第一时间将案情分享给第四检察部民事检察官贾珍。检察官们联合研判，线上线下多次与村干部沟通，最终联合乡镇法律顾问为村子量身定制维权方案。“检察官不仅帮我们分析法律问题，还教我们怎么依法收集证据、表达诉求。”房文生说。

类似的场景在延庆区已多次上演。在康庄镇，针对农村建房审批中相邻权纠纷高发问题，“法治副村长”郭建军协调民事检察官为工作人员开展专项法律咨询，从法律层面梳理审批流程风险点；在张山营镇丁家堡村，“法治副村长”工作组现场调解一起买卖合同纠纷，向双方当事人解读相关法律，帮助村委会引导村民依法维权；在香营乡，面对农民工讨薪难题，“法治副村长”手把手指导收集证据，协助向劳动保障部门投诉，切实维护劳动者的合法权益。

走进田间地头宣讲

成为康庄镇小丰营村的“法治副村长”后，郭建军的日常工作不再局限在院里办案。走进田间地头，走到群众身边，成为他的常态。

郭建军是延庆区检察院民事检察部门的“老兵”，也是最早担任“法治副村长”的一批人。那时，他对这个新身份既抱有期待，也心怀忐忑。“从跟案子打交道，到跟村民打交道，我心里还真有点没底。”郭建军说。

一次走访中，他听到村民们在村口闲聊，说是邻村的一起失火案，这起案件中，当事村民因情节显著轻微被免于起诉，有村民认为，“不起诉就等于没事了”。听到这样的讨论，郭建军就地坐下，给大伙儿算了一笔“法律账”，让大家认识到不起诉不等于没有违法，行政处罚、赔偿损失、劳务代偿一样没落下。一场普法课，就这样在村口老树下讲开了。

“法治不是高高在上的条文，它就在那里老树的树荫下，在村民的闲谈里。”郭建军说。

据了解，2024年，延庆区检察院联合区委组织部、区委农工委等部门，搭建起检察融入乡村全面振兴示范平台，以“法治副村长”为触角，延伸履行检察职能。“法治副村长”积极参与法治乡村建设，提供普法宣传服务，助力矛盾纠纷化解。

不让村民权益“悬空”

延庆区千家店镇一起涉及老人赡养问题的家庭纠纷，牵动着“法治副村长”李慧云的心。看到案情后，她第一时间配合乡镇党委、村“两委”及相关职能部门赶赴现场，从法治教育到民事调解，再到司法干预，一套阶梯式处置策略迅速形成。

更让老人感到温暖的是，“法治副村长”工作组联动民政部门与村集体，在做好生活安置与情绪安抚的同时，持续开展跟踪回访，确保老人的家庭矛盾得到实质性化解。

“农村家庭矛盾，赡养纠纷往往隐蔽性强，但伤害性大。”李慧云说，“法治副村长”应立足检察职能护民生，不让村民的权益“悬空”。

在刘斌堡乡，“法治副村长”王洋则将目光投向了更隐蔽的角落。走访中他发现，多个村的村务公开栏里“赤裸裸”张贴着村民的身份证号码、银行卡号等敏感信息，存在个人隐私泄露的风险。他立即将线索反馈给公益诉讼检察部门。此后，他参与案件办理，与乡政府座谈分析危害，倾听基层公示存在的现实困难。最终，一份检察建议推动全乡完成整改，乡里还建立了规范的信息管理制度。

同样的守护也在珍珠泉乡、沈家营镇同步上演——51位村民的个人信息被“去标识化”，公益诉讼的触角延伸到最基层。

深化需求导向服务

2025年，针对延庆区个别乡镇出现的“抢栽抢种”违法犯罪问题，“法治副村长”团队成立专题调研组，深入一线，与代理村支书座谈，向村民发放问卷。随着调研的深入，症结逐渐清晰：部分村民法律意识淡薄，受补偿利益驱使，导致乱象滋生。

“调研不是为了‘找茬儿’，而是为了‘治病’。”调研报告中，基层反映的现实困境也被如实记录：村内事务繁杂，人手紧缺；新任村干部对情况不熟悉，群众工作基础薄弱；部分村民对相关政策存在误解，干群关系有待进一步融洽。这份沉甸甸的报告，最终呈报给了延庆区委政法委，为系统性治理提供了决策参考。

针对旧县镇某村委会与某建筑公司的集体土地使用权纠纷，“法治副村长”精准提供法律咨询，分析证据问题，最终村委会撤诉，避免了不必要的诉讼成本和耗时耗力。“事后灭火”到“事前防火”，“法治副村长”正在成为乡村治理的“瞭望哨”。

“过去我们是办案子，现在是参与‘治村子’。2025年，46名检察人员带着专业和对乡土民情的深刻理解，走出机关，走进乡村。今年，‘法治副村长’将继续深化需求导向服务，让法治之光照亮乡村全面振兴的每一寸土地。”延庆区检察院副检察长鲁雪松说。



(作者系华东政法大学经济法学院副院长)