

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

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;特殊场次等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。



(高岳/绘)

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购票平台的消费经历,让她直呼“糟心”。今年2月23日晚7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。但当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,表示会尽快与其联络,但24小时过去后仍未联系。陈女士再次联系在线客服,对方以“平台不介入影院现场处置”等话术拒绝。

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,明确指出平台违反消费者权益保护法相关规定。隔天下午,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购买了2月17日下午4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。后来,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)。

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。”3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3月20日晚8时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,当即拨通了影院的电话,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款,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。

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。

平台影院共同履责

电影票不退不换、限制退改并收取高额手续费,这样的规定是否合理?面对平台与影院设置的各类退改门槛,消费者的合法权益该如何保障?

在沈阳师范大学法学院副教授吴迪看来,消费者购票后与经营者之间成立电影放映服务合同,在影片尚未放映、消费者并未实际享受服务的前提下,因合理事由无法观影,属于合同履行中的正当变更与解除情形。经营者以“票务具有时效性”“防止恶意退票”等理由拒绝退改,实质上是单方面免除自身责任,排除消费者主要权利,违反了民法典、消费者权益保护法相关禁止性规定。

吴迪认为,对于高额退票手续费,依据民法典的规定,如果收费标准显著高于经营者实际损失,则构成不当限制消费者权利、变相转嫁经营风险,同样因显失公平而不具有法律效力。

记者了解到,早在2018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》,提出各影院需在大堂醒目位置公示“退改签”须知,线上售票需在观众付款前弹出“退改签”规定协议,直到观众点击“同意”后才可进一步支付票款。但在实际执行中,这一要求有时落实不到位。

吴迪分析,其原因在于行业规范层级较低、约束力不足,容易出现“有要求、无问责”的情况,难以对经营者形成有效约束。

针对电影票不退不换、退改手续费过高、规则公示不清晰等问题,吴迪建议,可以将行业自律要求升级为具有强制性的规范,明确退改权限、手续费上限与公示义务,同时相关部门应加强执法检查与信用惩戒,对违规平台和影院依法处罚、公开曝光。只有规则明确、监管到位、平台与影院共同履行责任,才能真正平衡各方利益,推动电影行业长期健康发展。(《法治日报》)

泉州网招聘新媒体运营和视频人员

福建省重点新闻网站——泉州网招聘新媒体运营和视频人员。泉州网由中共泉州市委主办主管,是泉州晚报社的直属单位。作为泉州的新闻门户网站,每天集纳和发布泉州的主流信息,是海内外了解泉州的主要网络平台。

根据业务需要,泉州网拟通过泉州市刺桐新闻网络有限公司招聘新媒体运营和视频人员。

岗位要求

◎新媒体运营人员

1.35周岁以下,本科及以上学历;
2.具有一定的写作能力,有微信、微博、抖音等新媒体图文视频采编经验;

3.有较强的责任心和团队协作意识,能吃苦耐劳,服从工作安排。

◎新媒体视频人员

1.35周岁以下,大专及以上学历,新闻学、传播学、广播电视编导、播音主持等相关专业优先考虑;

2.熟练掌握市场主流非编软件,可独立完成视频剪辑、包装等全流程后期工作;

3.具备出色镜头感与出镜表现力,形象气质良好,普通话标准,语言

表达流畅、逻辑清晰;

4.拥有抖音、视频号等自媒体平台出境、内容创作及运营经验,可独立策划出境内容、优化传播策略,有相关成熟作品者优先。

工作待遇

试用期为一至两个月,岗位薪酬待遇可具体咨询。

报名时间

即日起至2026年3月26日。

考试时间

材料初审后通知考试时间。

报名方式

有意者请将个人资料(个人简历、学位学历和身份证复印件、代表作品、获奖证书复印件、联系方式等)寄往:福建省泉州市刺桐路泉州晚报大厦张女士收,邮编:362000。请务必在信封左上角注明“应聘”,或将材料发送到邮箱:728973209@qq.com。

联系人:张女士0595-22500136

杨女士0595-22500194

泉州市刺桐新闻网络有限公司

2026年3月18日