

电影票退改依旧难 背后“套路”多?



■中国城市报记者 马源

“买了电影票,但我临时有事看不了,平台又不支持退改签业务,最后只能以很低的价格转出去了,挺无奈的。”家住北京市通州区的高女士向记者说。

随着《你好,李焕英》《阿凡达》(重映版)等热门影片的上映,今年国内电影票房持续走高。根据1905电影网统计数据,截至3月23日,2021年全国电影总票房已达173.17亿。

在电影市场逐渐回暖升温的同时,观众退票难、改签难等问题亦逐渐增多。记者了解到,大部分影院在电影票退改签程序上标准不一、漏洞百出,甚至在退改签的时间限制上采取“一刀切”的偏激策略。

观众:

退票屡遭影院“婉拒”

有许多观众反映,他们退票时常被影院以各种理由拒绝,或者被告知不支持改签,甚至遇到影院和第三方平台客服之间互相“踢皮球”的情况。

近期,北京市民吴先生买了一张电影票,但因为临时有事不得不将电影票退掉。当他来到影院退票时,影院工作人员告诉他:“很抱歉,您的这张电影票超过退票时间了,而且在第三方平台购的票,需要找平台方退票,影院现场不能退。”

“当时得知不能退票,觉得一张电影票没多少钱,就没再跟影院理论,随后通过朋友圈无偿转给别人了。”吴先生说。

此前,家住西安的周女士到长安区某影城看电影,影片

放映至一半时画面突然卡停、黑屏,随后被工作人员告知:因机器烧坏了,电影无法继续播放。周女士找影院负责人询问,对方表示票根背面已写清规定:如电影因故停映,该场次观众凭票根可转签一周内任意时段同类型影厅观影一次。“由于我家并不在该影院附近,如果再专门来一次,算上交通费就不值当了,而且当时已经快晚上9点,转签临近场次对女性来讲也不妥当。”周女士说。但影院方坚持表示,一旦购买、持有或使用影票皆被认为接受条款。

据淘票票数据统计,在全国范围,近期放映某部热门电影的影院有160多家,其中支持电影票退改签的仅有59家,且不同影院有不同的退改签政策,截止时间及手续费也都不一致。

记者尝试在几家不同的第三方平台上购票、退票,在确认好座位之后,页面弹出“退改签规定协议”,协议明确表示:退改签服务仅能适用于支持退改签服务的影院。如果同意此协议,页面就会跳转至“确认支付”。此时,几家平台在“确认支付”页面都会显示一行小字:不支持退票、改签。

影院:

拒绝退票是为防止恶意刷票

2018年9月18日,中国电影发行放映协会发布了《关于电影票“退改签”规定的通知》,要求各院线、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,需明确“退改签”规定。对此,北京市通州区某影城负责人表示,该通知给予了各影院自主裁量权,虽然要求满足消费者知情权,却未对退票具体情形做统一规定。“大部分影院都会同意改签,但比较抵触退票。因为改签的话观众还可以在影城再次消费,但退票就会流失一定的客源。”该负责人告诉记者,“但是自从某影片出现大面积恶意锁票、退票后,许多影院也借机关闭了改签通道。”

记者在淘票票、猫眼等购票平台相关页面上注意到,多家影院的退改签时间都不一样,有些影院设置了四五个时间节点,有些只有两个时间节点,手续费也在1—5元之间随意切换。此外,记者发现某平台上的订单页面会显示“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”的提示。

浙江省杭州市江干区某影城负责人表示,影城这么做其实也是为了保护自己的权益,因为之前存在很多恶性竞争的情况,比如某部电影上映前,一家影院恶意购买另一家影院部分影票,但在临开场前将这些票全部退掉,这样就会给另一

家影院带来很大损失。

“刷票会造成预售期间票房大卖的假象,影响院线排片,一场电影只要有一个人买票,就无法更改电影的排期。如果此时恶意退票,不仅会使其它电影失去更多排片机会,这部电影的票房也会降低,直接影响影院收入。”北京市通州区某影城负责人向记者解释道。

专家:影院和平台需完善机制,提升观众体验

根据《中华人民共和国民法典》的相关规定,经营者单方规定“电影票售出概不退换”,属于以格式条款对消费者进行的不公平规定,也即“霸王条款”和“行业痼疾”,应予以纠正。

北京市中策律师事务所合伙人李福来说:“影院排片实际上还是看观众的反应,排片量与观众上座率息息相关。如果一部影片在上映初期因宣传推广力度大等原因引发热议,上座率非常高,那么影院也会相应增加排片量,反之随着热浪过去,上座率直线下滑,影院则很快减少场次。一些‘饭圈粉丝’因为吃透了影院的排片规则,在上映初期大量囤积电影票,开场前再进行退票的行为确实会给影院造成损失。但影院也应该建立科学预防恶意刷票的机制,而不是将矛盾转嫁给消费者,‘一刀切’地限制退票、改签。”

对此,李福来表示,一方面,恶意刷票可以通过技术手段判定并进行针对性预防;另一方面,影院可以提前告知观众上座率低于一定比例就更换影片。由此可见,影院防止恶意刷票而限制退票、改签的理由站不住脚。

李福来建议,影院或第三方购票平台可参照火车票的“退改签”规定,依据退票或改签时间收取比例不等的手续费,也可以通过实名制购票,限制退改签次数来预防恶意刷票;影院或平台有义务为顾客提供亲民便利的服务,尽量精简手续流程,并明确向观众告知“退改签”规定。

“观众购票前一定要多看看标注,如线上购票时,平台会提示支持或不支持退票、改签,购票付款前在相应的位置也会有显示。到影院进行现场购票的观众,也应注意票根后面关于退改签情况的说明。”李福来说。



中国国际时装周在京举行

3月24日,以“触及”为主题的2021秋冬中国国际时装周在北京751D·PARK拉开帷幕。本季时装周将举办时装发布、童话小镇童装发布、专业大赛、DHUB设计汇与商贸对接会、中国国际时尚论坛等300余场精彩活动。本次时装周活动持续到3月31日。图为时装发布活动上,模特展示K-BOXING劲霸男装。

中国城市报记者 全亚军摄

话剧《香山之夜》首演 创新编排讲好党史故事

■人民网记者 刘颖颖

3月25日是中共中央进驻北京香山的72周年纪念日。当日,北京人民艺术剧院(以下简称北京人艺)原创重大革命历史题材话剧《香山之夜》正式登上首都剧场的舞台。这部由北京市委宣传部、北京市文化和旅游局、北京人艺联合推出的庆祝中国共产党成立100周年重点剧目,经过两年多的前期筹备、精心策划、潜心创排,

迎来首演,让观众通过观演感受作品艺术魅力的同时,能够更加深入了解党史。

《香山之夜》由李宝群编剧,任鸣导演。故事以1949年4月解放军占领南京这一重要的历史关头为时间节点,通过毛泽东和蒋介石的“对话”,以两位历史人物的不同选择和不同结果,来全面回溯党的新民主主义革命史,展现党的奋斗历程,揭示出深刻的主题——中国共产党之所以取得胜利并

不断发展壮大,是因为始终在为人民谋幸福、为民族谋复兴。在建党百年之际,这部作品既能让观众全面回顾党的历史,了解党为什么能够走到今天并不断发展壮大,又能思考当下,感悟新时代的使命担当。

虚实结合,以史实为内容基础,用诗意化的想象作为外部形式,是该剧区别于传统现实主义作品的艺术特色。导演任鸣表示:“我们充分利用戏剧舞台的假定性,实现一种隔空

对话。”在戏剧结构上,该剧采用跳进跳出的形式,演员在舞台上既是历史人物,又是演员自己,同时还是历史的叙述人,这三重身份,有清晰的转换。任鸣认为,舞台上演员通过身份转换,更能带领观众一起进入到戏剧情境中,感受剧中人物的所思所想,从而引发更深入的思考。

“在舞台上形似是第一步,但仅仅靠形似只能吸引观众五分钟,之后的就要靠神似,神似

需要的是对人物思想的理解。”扮演毛泽东的演员王斑说。作为观众熟悉的北京人艺演员,他曾在影视剧《毛泽东三兄弟》中扮演过青年毛泽东。在王斑看来,要展现立体的人物形象,离不开背后的学习和理解,“我们作为创作者,自己要先学党史、懂党史,才能在舞台上给观众讲好党史。”

据悉,《香山之夜》的首轮演出将持续至4月1日,6月17日至7月4日将开启第二轮演出。