



观众正在购买电影票(资料图)

同一场电影票价不同  
不同人购票价格不同  
票面金额与实际不同

# 一张电影票背后藏了多少猫腻?

同一家电影院、同一场次电影，不同平台票价不同，不同观影者票价不同……这样的情况你遇到过吗？近日，不少网友通过自身经历进行了吐槽。

记者调查发现，有些平台抬高老客户票价，以更低价吸引新客户，其实是变相地杀熟。

对此，专家呼吁，有关监管部门、影视相关行业组织应建立健全相关的行业标准和制度，引导行业内经营者诚信、自立，主动维护消费者合法权益，主动促进行业健康发展，维护行业的形象。有关监管部门对行业加强监管，对明显的违法违规或伤害消费者权益的行为，依法进行查处，督促整改落实。

## 平台利用大数据“杀熟”

上海的王女士前不久在某售票平台购买两张电影票，价格为45元一张，总价90元。但是在电影开始前30分钟，王女士却发现票价突然成了25元一张。经查看座位图，最佳观影区仍然有座位，并不存在非最佳观影区座位打折出售的情况。

四川成都的罗女士与朋友一起买电影票时也发现价格出现差别。罗女士与朋友都办理了某平台的VIP，然而罗女士在购票时发现，同一座位，朋友手机显示每张电影票23.9元，而她的手机显示每张电影票34元，相差10.1元。

在北京天驰君泰律师事务所高级合伙人饶伟看来，如果临近电影开演还有部分闲置座位，平台为了吸引客流，增加边际收益而降价出售，这属于市场行为。对于先购票的消费者来说，只要没有额外增加费用，且座位未调整，个人权益并未受到损害。

“如果平台利用收集到的数据进行系统分析，对不同的消费者进行区别对待，甚至对某类消费者实行更高的价格，这也就是俗称的‘杀熟’现象。”饶伟说，若没有特别的理由，平台涉嫌侵犯消费者的公平交易权，消费者在购买商品或者接受服务时，有权获得质量保障、价格合理等公平交易条件。

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江说，从经营者的角度来说，制定的交易规则和价格标准应该公平合理。经营者应该把跟消费者有重要利害关系的交易规则和价格标准向消费者公开。如果没有相应的公示，价格不一样，导致消费者本来可以享受的优惠因为不了解相应的规则而多花了钱，那消费者的知情权没有得到充分的保障。

近日，记者打开一些第三方售票平台后发现，确实存在同一家电影院、同一场次电影票价不同的情况，一般影城自己的售票平台会比第三方售票平台便宜几元钱。同一场次电影在不同时间段购买价格也会存在差异，一般会随着播出时间的接近而出现降价，甚至大幅降价。

对于影城的售票平台比第三方售票平台便宜的原因，北京某影城的负责人王森(化名)向记者解释，第三方售票平台需要收取相应的技术服务费，影城自有售票平台不收取服务费，使得观众能够享受优惠，所以票价会低一些。

## 票面价格与实际不符

记者还发现，在网络平台上有不少售卖低价电影票的商家，每一张电影票的价格从10元到20元不等。消费者只需要打开售票平台找到想看的场次以及选好座位，再截图发给商家，付款后，商家会将取票二维码发送给客户，客户前往影院自助取票机取票即可。

王森告诉记者，目前市面上许多黄牛能够购买到电影票，但他也不知道黄牛是通过何种途径买到的。因黄牛电影票出票后的实际显示价格与正常的票价有差别，所以此类电影票的退改签，影院是概不负责的。

记者在采访中得知，关于电影票还有一个“奇怪”的现象：电影票票面显示的价格经常和购票时所支付的钱款不一致。

山东东营的张女士在某第三方售票平台买了一张电影票，买票时显示票价为39.9元，影票服务费6元。纸质电影票上显示的票价却是40.9元，影票服务费5元，价格显示不一致。

更有甚者，票面价格远低于实际支付金额。上海的刘女士通过售票平台购买了3张电影票，购买票价显示金额为109元一张。刘女士取票观看完电影经朋友提醒才发现，电影票面价格显示为94元，电影票价与实际付款票价不一样。

饶伟说，根据《明码标价和禁止价格欺诈规定》，经营者销售、收购商品和提供服务时，应当按照市场监督管理部门的规定明码标价。明码标价应当根据商品、服务、行业、区域等特点，做到真实准确、货签对位、标识醒目。对于电影票价而言，平台购票价格应当与票面价格相一致，如果平台需

要收取服务费，应当以书面形式明确告知消费者，将票价与服务费价格明确区分。

## 诱导消费者开卡充值

在第三方售票平台购买电影票时，经常会看到办理影城卡或折扣卡可以享受优惠价格，并且显示出优惠后的价格，然而在办卡后是否真的可以以显示的优惠价格购买吗？

8月初，湖南株洲的吴女士在某平台上购买了一个月的电影折扣卡，开卡前显示一张票开卡后优惠价格为30.5元。然而吴女士根据界面提示开完月卡之后，优惠后的价格变为了35.5元。

吴女士后来跟朋友进行求证，发现她没有开通月卡时显示开卡后的优惠价格也是30.5元，那为何开卡后优惠价格却不是显示的价格呢？吴女士怀疑，这不是显示问题，而可能是商家做虚假广告，诱导消费者充值，而且吴女士还发现没有退款途径。

随后，吴女士就此现象进行了投诉。平台联系吴女士，承诺会在十日内将价格调准核实，然而吴女士近日查看时，发现这个现象依旧没有纠正，“有些人不注意就吃了这种哑巴亏。”

无独有偶，浙江嘉兴的徐女士也遇到了相同的情况。购票页面显示购买影城卡后所有票价20.8元起，徐女士花费30元购买影城卡后，在购票页面找了一遍，也没有寻找到20.8元的电影票，电影票价格最低的是39.9元。对此，徐女士非常疑惑：“如果没有20.8元的电影票，为什么要标记20.8元起？为什么还要特意标注影城卡20.8元起？”

据吴女士与徐女士反映，对于此类现象，平台采取的方式都是退还办卡的钱，并赠送10元或者20元的优惠券作为补偿，“并没有真正解决问题。”

对于上述问题，饶伟建议，如果消费者的权益受到侵犯，可以与经营者协商解决，也可以通过拨打12315进行举报，还可以向市场监督管理部门投诉或通过司法途径维权。行业监管部门应当加强监管制度，规制售票过程中的信息不透明、不真实的问题，同时完善投诉热线，加大鼓励行业间的监督。

## 退改签机制亟须完善

提起电影票的退改签问题，许多观众反映，影票退改签很麻烦，有些不让退只能改签，而有些是既不让退也不能改。

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》，其中明确规定，第三方售票平台、影院网站或自有App，应该在观众购票付款前弹出影票“退改签”规定协议，确定观众了解规则，并点击“同意”上传后，观众方可进一步支付票款。

记者查看发现，不同平台的退改签规则是不一样的。在一些第三方售票平台购票付款时，会弹出一份退改签规定协议。协议规定：“退改签服务仅能适用于支持退改签服务的影院。其中标有‘退’标识的影院支持退票，标有‘改签’标识的影院支持改签。”

记者随机点开一些第三方售票平台内的10家影院详情页面，发现每一家影院的退改签规则都不相同。有一些允许“未取票用户放映前30分钟至60分钟可退票，放映前1分钟至60分钟可改签”，有些则允许“未取票用户放映前24小时可退票，放映前1小时可改签”，而许多全国连锁影城仅允许放映前60分钟改签，不允许退票。

对此，陈音江说，一经售出概不退票涉嫌霸王条款，这是无效的、不具有法律约束力的条款。消费者权益保护法规定商家不能通过这种格式条款的形式来限制消费者的权利，也不能通过这种格式条款来减轻经营者的责任，这种行为和规定限制了消费者的权利。

在饶伟看来，购买电影票后在平台和消费者之间就建立了一份消费服务合同。在电影开映前，平台的主要义务尚未履行。消费者要求变更甚至解除合同，平台不应该拒绝。不允许退改签的条款属于加重消费者责任的格式条款，应属于无效条款。

“当然，可以参考机票退票费的规则，如离开映时间越短，退票手续费或扣款额可以高一些，但不能完全禁止。”饶伟说。

据法治日报