

同一影院同一场次 退改规则却不相同

建议消费者线上购票时货比三家

□ 记者 章炜



根据上海市电影发行放映行业协会的数据，2024 年“五一”档期间，上海票房再次稳居全国城市票房榜首。近期，长三角四地消保委正在联手开展电影消费体察活动。上海市消保委就社会关注度较高的“3D 电影眼镜要收费”和“电影票能否退改”等两个问题进行了专题调查，发现同一影院同一场次在不同线上平台电影票价格和退改规则都可能存在差异。对此，消保委建议消费者在线上购票时货比三家。

40家影院均提供免费3D眼镜

此次调查覆盖上海不同区域和市场定位的 40 余家电影院和猫眼、淘票票等多个购票平台。

调查显示，40 家影院均向消费者提供免费 3D 眼镜，影院在线上平台及线下购票环节均进

行明示。在 40 家影院中，有 27 家向消费者提供了 3D 眼镜的购买服务，其中有 8 家影院还有个性化 3D 眼镜售卖。

上海市消保委认为，3D 眼镜作为观看 3D 电影的基本设

备，影院应当提供符合观影需求和卫生要求的 3D 眼镜给消费者免费使用。影院在免费提供 3D 眼镜的基础上，也可以售卖全新 3D 眼镜和个性化 3D 眼镜，以满足消费者的不同需求。

距离开场时间越短，手续费越高或不支持退改

6 月 11 日，浦东新区消保委披露，2024 年端午假期，浦东新区消保委受理消费者投诉 192 件。从投诉特点来看，今年端午期间，观影退票、服饰鞋帽退换货、售后服务等问题突出。观影已成为许多消费者假期娱乐休闲的重要选择，“退票难”导致的票务投诉也日益增多。如消费者刘女士投诉，其在某线上平台购票后，因

临时有事不能去看电影，在尚未取票也未去实际观影的情况下，影院拒绝予以退票。

上海市消保委在此次调查中发现，各电影院线上退改规则因影院和售票平台的不同而有所差异。总体而言，多数影院和平台支持退改，但具体退改时间和手续费标准各不相同。部分影院和平台规定，退票或改签距离开场

时间越长，手续费越低或免费；距离开场时间越短，手续费越高或不支持退改。线下退改规则与线上相比更为灵活。

消保委认为，电影院及线上票务平台应正视消费者的合理需求，建立更加完善的公示制度，以此推动影院服务提质增效，还能够更好地满足消费者的观影体验。

消保委呼吁：向消费者提供更灵活的退改规则

消保委在此次调查中发现，有 11 家影院对同一场电影在不同购票平台实施了不同的退改规则。例如，某影城在一平台上允许距离开场大于 24 小时的免费退改，但在另一平台上则设置了 1 元 / 张的退改服务费；又如某影城在一平台上标明未取票且开场前 24 小时以上可免费改签，但在另一平台上则完全不支持退改等。

市消保委认为，单家电影院不具备市场优势地位，电影院可以根据影院所处位置地段、观影设施、片源内容等条件自主设定票价以及退改等交易条件。无论是线下还是线上售票，电影院运营方都应该与消费者就合同内容做明确约定。上海市消保委鼓励电影院与购票平台行业优化竞争，向消费者提供更高性价比的观影服务，如更低的票价和更具灵活性的电影票退改规则等。

鉴于同一影院同一场次在不

同线上平台的电影票价格和退改规则都可能存在差异，上海市消保委建议消费者在线上购票时货比三家，用消费者的选择促进行业有序竞争。

6 月 7 日中午 12 时，第二十六届上海国际电影节一开票，便吸引了 28.6 万人在一小时内同时抢票，成功出票达 35.5 万张，足见上海观众对电影的热

爱。上海市消保委指出，作为国际化大都市的上海，其繁荣的电影市场不仅满足了本地观众的需求，也为国内外电影制作方提供了广阔的市场空间和丰富的商业机会。上海市消保委关注和支持电影消费，在保障消费者权益的同时，鼓励影院经营者开展多维度竞争，为消费者提供更高性价比和更优体验的观影服务。

ONLY等抽检不合格

绫致时装被处罚

据《潇湘晨报》报道，国家企业信用信息公示系统显示，近日，绫致时装（天津）有限公司（以下简称绫致时装公司）因旗下生产销售的 JACK&JONES、VERO MODA、ONLY 衣服不合格，被天津市武清区市场监管局处罚款 14.3 万余元并没收违法所得 4.4 万余元。

处罚内容显示，经抽样检验，当事人生产销售的衣服被判定为不合格。市场监管部门对当事人生产销售的 VERO MODA 牌短裙处 50% 货值金额罚款 1.4 万余元，没收违法所得 6270 元；对当事人生产销售的 ONLY 牌羽绒服处 1.5 倍货值金额罚款 6.5 万余元，没收违法所得 2 万余元；对当事人生产销售的 JACK&JONES 牌外套处 1.5 倍货值金额罚款 6.2 万余元，没收违法所得 1.7 万余元。

天眼查显示，绫致时装公司成立于 1997 年，旗下时装品牌包括 ONLY、VERO MODA、JACK&JONES 等。该公司几年来已多次被罚。今年 3 月，因将 JACK&JONES 普通衣服标为冲锋衣，绫致时装公司被天津市武清区市场监管局罚款 2 万元。此外，在 2023 年 5 月，绫致时装公司南京江东中路销售部因制售不符合质量标准的皮衣，被南京市建邺区市场监管局罚款 2.7 万余元。

“轻满健康”曾获

“3·15诚信品牌”称号？

因虚假宣传被处罚

北京市市场监管局官网近日发布的处罚信息显示，北京轻满健康科技有限公司（以下简称轻满健康科技公司）因存在虚假宣传违法行为，被罚款 10 万元。

行政处罚决定书显示，轻满健康科技公司是微信公众号“拾青学堂”的认证和运营主体，经查，当事人于 2024 年 1 月为林某等 9 名学员录制学习健康养生讲座后的心得分享短视频，林某等 9 名学员在视频中所述自身有“心脏早搏、尿失禁、便秘、肠胃功能紊乱”等情况，以及参加中医健康养生培训课程后上述情况消失、缓解等内容，均为按照轻满健康科技公司事先编写好的材料进行录制。

再查发现，自 2024 年 2 月起，当事人要求讲师在直播课中宣称“拾青学堂”获得“中国 3·15 诚信品牌”“中国 3·15 消费者信赖品牌”“中国健康行业领军品牌”“全国健康行业十佳优质品牌”，并展示荣誉证书和奖牌。经核实，当事人未参加或接受过名为中国质量认证监督管理委员会、中国企业信用评估中心的组织或单位的评选、调研，也未提交参加评选或调研的材料，不能提供荣誉证书和奖牌落款单位中国质量认证监督管理委员会、中国企业信用评估中心的联系方式和地址。执法人员登录全国社会组织信用信息公示平台查询得知，上述两组织均未在民政部门登记。

（综合《中国消费者报》）



网络截图