

# 电影票退改 非不能也,实不为罢了



近日,澎湃新闻“马上测”在五个平台上的不同电影院购买相近时段的电影票,发现即使标注着“不支持退票、不支持改签”的电影票,通过向客服申诉、拨打影院和平台电话等渠道后,也都能100%退款。此外,实测中还发现,上述售票平台退票渠道藏得很深、套路也不少。比如需要找到客服入口后转人工,在线和客服“battle”后,可能还要拨打影院的电话沟通才能退票,有些则可直接联系平台要求退票。

## 电影票退票规则与市场发展水平存在明显“代差”

正常购买电影票时,不少平台都会标注“不支持退票、改签”等,但是若将《影院计算机售票软件系统技术规范》规定的“售票软件应具有退票功能,并建立相应退票记录”发给平台,则几乎100%可以退票。媒体测试出来的这一“bug”,俨然揭示了某种长期存在却又秘而不宣的退票“新大陆”。

值得注意的是,除了一些消费者可能因为善于维权而能够退票,还有一些则是因为会员身份而得到退票“优待”。于是,理论上应该对每位消费者都保持平等、透明的退票规则,在现实中则是因平台而异、因人而异,这显然构成了一个明显的消费者权益黑点。要知道,即便是会员权益与一般用户有差别,也不能把最基础的退票权变成会员才能享有的“特殊权益”,这不仅让人难以接受,也和相关规定相冲突。如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》就明确要求各院线、影院投资公司、影院与第三方购票平台要完善电影票“退改签”规定,优化流程、简化手续,履行对观众的告知义务,便于观众查阅和社会监督。

一方面是不同的影院、平台的规则不一样,另一方面是消费者需要“较真”维权才能退票,这背后反映的是一个比对消费者苛刻更严重的事,即时至今日电影票市场依然没有真正通行于行业的统一退票规则。按理说,电影票市场的竞争早就非常充分,从火车票、机票到演唱会门票等各类在线票务市场也非常完善,但几乎只有电影票,到底能不能退、如何退仿佛成了一个迟迟无法厘清的“谜案”,这显然不正常,背后的原因更值得深思。它不仅滞后于电影市场和在线票务市场的发展水平,也与整个社会的消费者权益保护水平形成了明显的“代差”。

## 别把老实人逼成“维权斗士”

退票渠道藏得深,套路也不少,得费一番周折,和客服斗智斗勇,有的还要拨打影院电话沟通,才能成功退票。撕开规则的伪装,露出赤裸的真相:怕麻烦的消费者认栽,爱较真的消费者可退。

平台和影院并非真的“不能退”,而是“不想退”,规则真正拦住的是老实人。平台和影院利用信息不对称和维权高成本筛选“韭菜”,把本该透明公开的退票服务层层上锁。

不可否认,若对电影票的退改签完全不加限制,或会出现恶意抢票再恶意退票等情况。而且,距离开场时间太近的退票,有可能影响二次销售,进而给平台和影院带来损失。但更合适的办法,不是通过将退票渠道隐藏和增加套路,来让“不爱较真、嫌麻烦”的群体成为“韭菜”。那些被欺负的老实人,恰恰更有可能是存在真实退票需求的消费者;相反,那些有组织的恶意退票者可能深谙退改规则,并不怕麻烦。消费者不应被迫成为“维权斗

士”,影院更不该将正常服务异化为营利手段。建立合理的退票规则和标准化流程,既是法治社会的必然要求,亦是行业健康发展的基石。影院和平台可借鉴机票、高铁票的退票规则,实行阶梯式退票收费。距离电影开场时间越近,退票手续费可越高。还可利用技术手段建立信用体系,对频繁恶意退票的用户进行购票限制。但退改流程应该透明,退改入口应该清晰易操作,而非藏于层层套路之后,让消费者知难而退。

欺负老实人的电影票退改规则当休矣。监管部门应推动出台统一的电影票退改标准,明确各自责任,平衡多方利益,让规则透明化,让维权简单化。消费者更不要被电影票“不可退不改签”的规则吓住,该较真时就要较真,只有更多人站出来,才能戳破“纸老虎”条款,让层层上锁的退票服务在阳光下解锁。

综合自光明网、红星新闻等

(谕路 整理)

## “我没16岁,欢迎报警”,年龄护身符早该打破了

□ 何勇海

“我没16岁,欢迎你报警!”这两天,一段令人震惊的未成年人霸凌视频在网上热传。视频里,八九个同龄人对一名男孩轮流扇耳光、踢腿,在5分钟里掌掴62次、脚踹48次,施暴者还边打边拍边笑,逼被打者喊“妈妈”,倚仗未满16岁的“年龄特权”为所欲为。江西万载县公安局近日发布《警情通报》称,警方对朱某某等6名违法行为人作出行政拘留处罚决定,均因未满16周岁不予执行。

这又是一起未成年人违法犯罪却只能“一放了之”的案件,让人痛心。现行治安管理处罚法规定,对14—16周岁以及16—18周岁初次违反治安管理的未成年人,不执行行政拘留处罚。这是基于最有利于保护未成年人的原则,或者说确保未成年人利益最大化,是“以教育为主、惩罚为辅”原则的体现,以帮助未成年人更好地悔过自新,同时避免未成年人在拘留所中“交叉感染”。

然而,近年来未成年人违法犯罪数量总体呈上升趋势,现实中有有的未成年人故意利用未成年身份,多次违反治安管理,挑战社会底线。多年来,不少一线执法人员常遗憾地表示:“一些孩子多次实施小偷小摸、打架斗殴等行为,因为年龄原因无法进行实质性处罚,不仅对受害者不公平,也容易让违法未成

年人产生侥幸心理,进而滑向更严重的犯罪深渊。”多年来,常有专家学者建议如何打破未成年人“初犯免责”的僵局,既不简单“一关了之”,也不“一放了之”。

6月27日,新修订的治安管理处罚法获得表决通过,自2026年1月1日起施行,其中规定:“对14周岁至16周岁以及16周岁至18周岁初次违反治安管理但情节严重、影响恶劣的,或者14周岁至16周岁一年内二次以上违反治安管理的,依法执行拘留。”这条新规打破了让部分未成年人有恃无恐的“年龄护身符”,体现了该宽则宽、当严则严、严慈相济的分级治理思路,体现了惩处与保护的再平衡,避免以年龄一刀切,一概不执行拘留,有助于打破“违法成本低→重复违法→违法升级”的恶性循环。

法律的修订只是第一步,更重要的是后续的贯彻执行。新法表决通过,无异于给社会打了一针“强心剂”,这颗“法治种子”更应尽快植入未成年人心里。各地应趁热打铁开展这方面的宣传。相关部门应尽快细化相关规定,比如,新法对“情节严重、影响恶劣”的未成年人可执行行政拘留,但未明确具体标准,为避免各地执法尺度不一,防止“选择性执法”,就需要细化相关规定。

## 骗老变身“公益化”,防范打击就该“靶向化”

舒爱民

央视《财经调查》栏目接到消费者反映,市场上有人打着“银发经济”的幌子,专做坑老骗老的勾当。这种骗局隐蔽性极强,消费者想取证举报困难重重。

近年来,打着“银发经济”旗号的骗局愈发猖獗,且呈现出新的变异趋势:不法分子将诈骗活动伪装成“公益活动”,以“免费体检”“慈善捐赠”“社区关怀”等名义接近老年人,骗取信任后实施精准收割。这种“公益化”骗局更具隐蔽性和迷惑性,让老年群体防不胜防。

与传统骗局不同,“公益化”诈骗往往披上“公益”“爱心”的外衣,通过“情感+公益”的双重攻势瓦解老年人的心理防线。例如,某些机构假借“社区健康服务中心”之名,定期为老人提供“免费义诊”,实则推销虚假保健品;直播间主播以“助农扶贫”为噱头,诱导老人高价购买劣质农产品,声称“消费即慈善”;更有甚者,成立伪慈善组织,以“老年互助计划”吸引投资,最终卷款跑路。

“公益化”骗局的泛滥,暴露出银发经济领域的监管短板与老年群体的脆弱性。一方面,公益与商业的边界模糊导致监管难度升级。现行法律对“伪公益”行为的认定标准尚未细化,部分机构游走于灰色地带,监管部门对线上公益直播、线下社区活动的动态监测不足。另一方

面,老年人的情感需求与信息获取渠道存在真空。空巢老人对社交与关怀的渴望被骗子利用,而子女陪伴缺失、社区防骗教育滞后,使得“情感攻势”屡屡得逞。此外,老年人对新技术适应不足,难以识别AI合成语音、虚假公益资质等新型骗术,进一步加剧了风险。

遏制“公益化”骗局,需以“靶向化”的精准思维构建治理网络。首先,技术手段要“瞄准痛点”。利用AI识别虚假公益资质,对直播间、社交平台中的“伪慈善”行为实施动态监测;建立公益活动“溯源系统”,要求机构公开资金来源与去向,阻断非法集资通道。其次,情感关怀需“填补空白”。社区可打造“防骗+陪伴”双功能平台,通过老年兴趣社团、防骗情景剧等沉浸式教育,增强老人的风险识别能力;子女也可以主动建立家庭“财务共享机制”,共同决策大额消费。最后,社会共治需“织密网格”。鼓励公益组织、志愿者开展“真假公益鉴别”行动,建立全民监督的“防骗哨点”,形成“发现即举报、举报即核查”的高效机制。

银发经济的健康发展,需要首先清除寄生其上的毒瘤。唯有将监管的“显微镜”对准骗局的变异形态,用技术的“雷达”扫描风险死角,才能打破骗子“温情收割”的恶性循环。