

电影票“退改签”落地起了好头

深圳市电影院的“吃螃蟹”举动，将“退改签”措施落地，并制定了全国首个退改签标准，可谓是迈出了一大步。希望能由深圳市拓展到全国范围，并推行线上线下统一标准，相关流程透明公开，给予消费者便利操作条件。



本报地址
青岛市南京路110号

邮编
266071

传真(0532)
80889000

半岛一号通
96663

报纸广告(0532)
80889888

半岛互动平台



半岛都市报官方微信
bandaobao



半岛都市报官方微博
weibo.com/bdnews



半岛V视小程序



老街角



□江德斌

5月15日深圳市消费者委员会召开新闻发布会，通报深圳市《电影票退改签标准》落实情况。会上，首批加入该标准的20家影院代表现场签署了《深圳市影院自律规范承诺书》，承诺支持电影票“退改签”，自觉维护消费者合法权益。该标准为全国首个电影票退改签标准，综合全市各大影院具体情况制定，这也标志着深圳市消委会成为全国率先推出电影票退改签标准的组织。(5月15日中新网)

电影票究竟能不能退改签，该如何退改

签，乃是长期以来颇受争议的问题。由于目前缺乏强制性规定，也没有全国统一标准，各地电影院自行其是，导致电影票退改签处于混乱之中。如今，深圳市电影院集体签订承诺书，制定全国首个电影票退改签标准，具有破冰意义和示范效果，能够促进电影票退改签制度走向规范化，吸引各地电影院效仿，进而形成全国统一的电影票退改签标准。

目前电影票退改签的标准不一，有的电影院可以退票、改换场次，有的电影院不能退票。而在可以退票的电影院里，其退改签的细则也不同，比如，有的电影可以退票，但又规定特价票、特殊场次的电影票不能退。

显然，诸如此类的电影票退改签规定过于混乱，令消费者无所适从，确实需要制定统一退改签标准，便于消费者依照标准行事，以减少因退票而引发的消费纠纷，让消费者和电影院的合法权益均得到有效保障。2018年9月，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》，明确了具体的电影票“退改签”措施，而深圳市电影

院的“吃螃蟹”举动，则进一步将“退改签”措施落地，并制定了全国首个退改签标准，可谓是迈出了一大步。

与火车票“退改签”类似，深圳市电影票退改签标准也实行“阶梯式”退费，按照消费者退改签时距离开影的时间分为四个阶段，距离开影时间越短，退改签手续费也就越高。如此一来，消费者即可根据行程表的临时变动，在对应的时间段安排退改签事宜，以减少自己的经济损失。同时，电影院也可以防范故意退改签、粉丝锁场退票行为，以保障基本放映收益，让电影排片更为合理化。

如今票务平台已经成为电影票的主流销售渠道，覆盖了全国电影市场，拥有超过七成的市场占有率，大多数消费者已经习惯网络购票、退改签。因此，电影票退改签标准应契合市场发展，希望能由深圳市拓展到全国范围，并推行线上线下统一标准，相关流程透明公开，给予消费者便利操作条件，以促进电影票退改签顺利落实到位，提升消费者体验感。

用惩罚性赔偿填平免费宽带“陷阱”

今日谈

□张淳艺

购买手机套餐，获赠免费宽带，这样的通信套餐实用又划算，给消费者带来许多实惠。然而，不少手机用户近日反映，自己一年前办理的免费宽带，到期后没有提示自动扣费。想要取消却困难重重，又是要求缴纳撤机费，又是要求归还全套设备。(5月15日新华社)

先是说好的到期提示爽约了，不少消费者在发现话费猛增后，才查询得知宽带已经到期并自动续费。想要取消宽带并不容易。同时，继续使用宽带也有诸多不便，手机套餐在规定时间内不能降档，携号转网也会受到影响。

《消费者权益保护法》明确规定，经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性

能、用途、有效期限等信息，应当真实、全面，不得作虚假或者引人误解的宣传。承诺到期提示，却直接扣费；只讲用户福利，不讲消费限制……免费宽带成为“收费陷阱”，侵犯了消费者的知情权、选择权和公平交易权。

运营商之所以敢于这样做，底气主要来自两个方面。一是难以举证维权。所谓“到期提示”“自动取消”，大都只是工作人员的口头介绍，许多人在办理免费宽带时并没有签订文字协议。二是违法成本太低。即使事后发现较起真来，运营商通常只是取消了之，并不会退费或赔偿。运营商收一笔算一笔，稳赚不赔。

眼下，随着固网宽带和移动业务趋于饱和，手机套餐赠送免费宽带成为通信行业的发展趋势。不过，这一服务本应实现消费者和运营商双赢，不能纵容运营商夹带私货，暗设陷阱。对此，有关部门应加大市场监管力度。同时，提高消费者的维权意识和能力，注意保存证据，积极主动维权。对于损害消费者权益的行为要依法严厉查处，通过引入惩罚性赔偿提高违法成本。

■观察家

禁朋友圈“打卡”维护用户安宁权

□房清江

5月13日晚，微信安全中心发布的一条消息引发关注，该消息称，大家屡见不鲜的在朋友圈“打卡学英语”的现象或涉嫌违反微信规定。记者14日下午从部分实行“打卡制”的英语培训公众号或机构了解到，目前他们均已停止学英语在朋友圈打卡获返利的这一规则。(5月14日《北京青年报》)

所谓的“打卡”其实也是营销广告的一种形式，比如“学习打卡”，就是在线学习平台通过奖金或者积分等形式，激励或者变相强制学员向朋友圈转发学习平台相关信息的链接。2018年2月微信团队发布了《微信外部链接内容管理规范》，禁止通过利益诱惑，诱导用户分享、传播外链内容或者微信公众账号文章，包括但不限于现金奖励、实物奖品、虚拟奖品等诱导用户分享、点击、点赞微信公众账号文章。

此规范主要是防止信息复制的病毒式传播，维护微信用户体验，而这也一定程度保证了用户的信息“安宁权”。如果微信运营管理者能够严格按照相关规范来进行管理，是可以有效阻断一些特定的用户诱惑促动用户广告传播的乱象。但是，在庞大的用户群体和海量的信息面前，对平台而言，既考验能力，更考验勇气。事实上，平台的这一规定已经发布一年多，似乎并没有更多地用以管理。因此，此次禁止“打卡”后，一些网友认为“微商霸屏才是真的影响体验”，不应该单拎英语打卡来反对，而是微商都应该禁。无疑，这都是用户对微信信息传播“安宁权”渴求的一种表达。

不要让广告玩坏了微信，微信运营者既要完善信息传播规则，更要当好“裁判”，增强规则执行力。同时，也要完善微信功能设计，赋予用户通过技术功能来过滤、屏蔽信息，享有更多“免打扰”的信息安宁保证。

巷议

企业不唯学历自然也不唯洋学历

近日，一份关于留学生回国求职现状的调查报告走红网络。其中，针对留学生回国求职回复率低于国内学生的调查结果，引发网友热议。有人惊讶海归简历也屡屡石沉大海，有人无奈留学的投入与回报相去甚远……(5月15日人民网)

在过去的学历金字塔中，洋学历一般居于最高位置，然后是国内名校学历，最后才是一般学历。然而，如今的现实令不少留学生很失落。这在一定程度上受了洋野鸡大学的影响，但从根本上讲，还是与国内教育水平提高，以及整个社会用人导向的变化有关。当前，社会已经形成了“不唯学历”的导向，凭什么会为“洋学历”而改变？企业不会为学历买单，只会为能力更高者提供高薪。如果留学生看不清这个导向，还在幻想靠着一张洋文凭包打天下，只能说是白留学了。 乔杉

不文明乘地铁挂钩信用为文明出行护航

北京市交通委员会对《北京市轨道交通乘客守则》进行修订，同时，制定《关于对轨道交通不文明乘车行为记录个人信用不良信息的实施意见》，并于5月15日起正式发布实施。意见规定，逃费、占座、列车上进食、推销营销、大声播放视频音乐等不文明乘车行为将被纳入个人信用不良记录。(5月15日《北京日报》)

不能把乘地铁出行只看作是个人私事和生活小事，任何不文明乘车行为，受影响的都不只是行为个体，还有车厢“小社会”的众多同行者，更有本应和谐、安定、洁净、有序的公共交通秩序。将这些不文明乘车行为纳入个人信用不良记录，是对轨道交通秩序与时俱进的管理举措，对矫正陋习、倡导文明出行和构建社会信用等，具有积极的引领效应。 张玉胜