

《中国消费者报》孟刚

近期,随着电影《哪吒之魔童闹海》的火爆,电影院分区售票模式引发广泛关注。记者调查发现,目前不仅实行分区售票的电影院越来越多,分区的方式也越来越细致。消费者是否对分区售票买账?电影院的行为是否涉嫌侵犯了消费者的合法权益?记者对此进行了调查采访。

电影院分区售票引热议 是创新服务还是变相涨价

分区模式兴起

通常来说,分区售票经常出现在演唱会、音乐会、现场话剧等领域,但这股风也吹到了电影院。

记者了解到,电影院的分区售票,是根据影厅内座位和观影效果的差异,对不同区域制定不同的价格。记者调查发现,今年春节以来,北京地区电影院多数门店实行了分区售票,仅有少数电影院全场同价。这种模式在面积大的巨幕厅更加常见,不同座位的价格相差1元至20元不等。

2月28日,记者登录某购票平台,在金逸影城朝阳大悦城店,看到当日11点场次的《哪吒之魔童闹海》,影厅价格分为“默认区55元”“A区60元”“黄金座65元”,最高价差为10元。细看座位排布,除了前4排是“默认区”,后面10排、超过160个座位都是“A区座位”和“黄金座”,其中“黄金座”有108个。

在万画影城国投财富广场店,当日10点40分场次的《唐探1900》,影厅划分了“默认分区”“一般区”“按摩区”3个区域,价格分别为29.9元、43.9元、43.9元,最高价差为14元。在全场78个座位中,29.9元的座位仅有4个,而“按摩区”的座位多达40个,超过座位总数的一半。

此外,有的电影院在划分座位时十分精细。在沃美影城常营华联店,记者发现,《哪吒之魔童闹海》2月28日9点的场次,影厅划分了“特惠区”“普通区”“后排区”“中心区域”“按摩区域”“情侣座”等6个区域,价格从39.9元到59.9元不等,价格差最高达20元,且“特惠区”仅有第一排22个座位。同样,在光耀华纳影城大红门店,《哪吒之魔童闹海》2月28日9点30分的场次,分区多达6个,除了“文惠特价座”“普通区”等外,还有“电动躺椅区”“普通按摩区”“按摩区”。

市场褒贬不一

记者了解到,电影院分区售票这一模式并非新鲜事物,早在2020年初,国内部分一二线城市电影院就开启了分区售票的尝试。

多家电影院工作人员在接受记者采访时表示,分区售票的本意不是直接增加收入,而是通过降低观影门槛和精细化服务吸引更多观众。从实际效果上看,分区会带来观影人数的增加。新影联东申影城的工作人员表示,由于电影市场存在淡季与旺季之分,影城会根据淡旺季调整分区售票。在淡季,一般不会分区售票,而在春节档等热门时段会进行分区售票,在线下买票一般也没有分区。

中国企业资本联盟副理事长柏文喜认为,常规档期,电影票分区售票看不出明显的效益,但一旦到了热门档期,例如春节档、国庆档,或是有现象级影片上映之时,分区售票就能有效为影

城创收。

记者在采访中了解到,多数消费者对电影院分区售票持包容的态度,年轻观众群体的接受度普遍较高,认为不同的观影体验理应匹配不同的价格,特别是有意愿购买“黄金座位”的观众,期望能获得更优质的服务体验。还有消费者认为,分区售票提供了不同的选择方式,让消费者有了更多的选择机会。北京消费者张女士表示:“不同位置的观影感肯定有差别,有些位置还配备了按摩椅,消费者完全可以依据自身的消费意愿进行选择。”

不过,也有消费者明确反对电影院分区售票,认为“黄金区”的范围划定标准并不明确,相较于演唱会的舞台,电影院没有那么大的区分度。山西太原消费者侯女士表示,电影院分区售票制度也有执行漏洞,在全场观众较少时,持低价票的观众可随意占坐高价区域,这对购买高价票的观众来说不公平。

价格须充分公示

北京红枫律师事务所主任律师黄启瑞表示,电影院作为经营主体,对电影票享有自主定价权,分区售票并不构成对消费者的侵权。但电影院在行使自主定价权的同时,应保障消费者的知情权、公平交易权及自主选择权。

北京理道律师事务所主任律师王久成表示,电影院行使自主定价权时,应当遵循合法性、合理性及公平性原则。如果电影院在分区售票时,未对价格进行充分的公示,存在分区定价不符合市场规律、不合理,强制消费,消费者不能自主选择观影位置等情形,致使消费者无法真实、全面了解电影票相关信息,就涉嫌构成对消费者的侵权。

有观众担心,一些电影院会不会利用分区售票变相涨价,或者通过技术手段事先锁定低价票,迫使消费者只能选择高价票。

王久成和黄启瑞均表示,如果商家在售票时通过技术手段锁定低价区域座位,强制消费者购买高价票,实质上侵害了消费者自主决定购买或不购买、选择何种价格商品的权利,剥夺了消费者的自主选择权。根据消费者权益保护法规定,商家的行为涉嫌侵害消费者的知情权、选择权、公平交易权。

柏文喜表示,分区售票是正常的市场行为,关键在于电影院是否能够通过不同票价给观众提供良好的观影体验,从而证明采用分区售票是有价值的。如果分区售票的价格差距过大,可能会导致消费者对影院的信任下降,造成观影者流失。相关部门应充分听取消费者和影院经营者意见,深入影院开展调研,出台标准规范,加强行业监管。

王久成表示,虽然分区售票是一种常见的销售策略,但商家也应严格遵守法律规范,升级服务、设备,保障消费者合法权益,不使用锁票手段,坚守法律红线,并做到价格透明化公示。另外,分区定价要合理,分区价差应当符合体验差异,差价不宜过大。

网购如何防“踩坑”?

中消协支招 牢记“三个不”

新华社 赵文君

随着网络购物的快速发展,各类新型消费陷阱时有发生。面对“限时特惠”“品牌同款”等情形,消费者如何增强风险防范意识?“3·15”国际消费者权益日即将来临,中国消费者协会4日发布消费提示,网络购物牢记“三个不”,即不轻信夸大宣传、不点击不明链接、不脱离平台交易。

【谨慎识别促销活动真实性】“原价999元,限时特惠99元”“限时秒杀倒计时”,很多看似优惠让利的促销活动是否真实,消费者一时难以辨别。实际上,部分商家通过虚构原价、夸大折扣等方式诱导消费。

中消协消费指导部主任吕金波表示,此类行为涉嫌违反我国价格法、消费者权益保护法中关于明码标价和禁止虚假宣传的规定。消费者可以使用正规比价工具或平台历史价格查询功能,核实商品真实价格波动情况。理性对待“限时”“限量”营销话术,避免因冲动下单造成经济损失。留存商品促销页面截图、商家承诺记录等证据,便于后续维权。

【防范假冒伪劣风险】“品牌同款”“正品代购”,网络平台部分商家以“低价清仓”“工厂直销”为名销售假冒品牌商品,或通过仿冒商标、模糊描述误导消费者。

中消协建议,消费者优先选择品牌官方旗舰店或平台认证的自营店铺,查验店铺公示的营业执照等资质。收到商品后仔细核对品牌标识、防伪码、产品批次等信息,发现异常立即拒收。保留购物凭证、商品详情页及聊天记录,作为维权依据。

【警惕新型诈骗手段】近期频发“冒充客服退款”“快递丢失理赔”等电信诈骗案件。不法分子通过非法获取消费者订单信息,诱导点击钓鱼链接、提供短信验证码或下载不明软件,导致消费者资金被盗。

中消协建议,消费者切勿轻信陌生电话、短信,所有售后问题都应通过平台官方渠道联系客服;拒绝向他人透露银行卡密码、短信验证码等敏感信息;谨防“屏幕共享”操作,避免远程操控导致账户失控;谨记正规网购平台的退款、赔付款都是从顾客支付账户原路返回,没有所谓的“退款链接”,也无需下载其他App,要求另行下载App或扫码人群等大概率是骗子。

【强化个人信息保护】部分商家违规收集消费者身份证号、人脸数据等个人信息,或通过快递面单非法收集、买卖用户地址、电话,导致骚扰电话、诈骗风险增加。

消费者如何强化个人信息保护,防范隐私泄露?中消协建议,消费者非必要不提供详细住址,可填写代收点或快递柜地址;丢弃快递包装前,务必清除或涂抹面单上的个人信息;谨慎授权App获取通讯录、定位等权限,定期清理缓存数据。

【依法主动维权】当消费者遭遇虚假宣传、商品质量缺陷、拒不退换货等问题怎么办?

中消协建议,消费者要积极维护自身权益。维权途径可依次选择协商解决、平台介入、投诉举报、司法诉讼。先通过平台客服发起投诉,要求商家履行退换货或赔偿义务;若协商未果,可申请交易平台介入处理;平台处理不佳可通过“消协315”投诉平台或者热线电话向消协组织投诉,也可以向相关监管部门举报;如果涉及金额较大、情节严重,可向人民法院提起诉讼。

