

老罗帮你忙 13801898568



新浪微博 :@青年消费投诉  
栏目合作 :市民信箱 mail.sh.cn

# 买到12座电影票 座位只有11个

## 大上海影院 事因临时换厅 曾提出补偿一张票但遭拒



影院方面称曾在售票处柜台上放置过关于换厅一事的告知书。

青年报记者 丁嘉 摄

青年报记者 俞韡岭

本报讯 电影票上写着影片于5号厅放映,结果被换到4号厅,由此带来了新放映厅不存在原厅“4排12座”的问题。张小姐向本报微博投诉平台 @青年消费投诉 反映了8月29日晚在大上海电影院观影时的如此遭遇。青年报记者采访得知,此事是影院因拷贝密钥问题,在8月28日、29日对换了4号厅与5号厅的放映影片。

4排只有11座却有12座”的票  
8月29日,张小姐在网上订购了当晚大上海影院《海啸奇迹》的6张电子票,她换来的实体票显示,观影地点在影院5号厅4排7-12座。

“对我们来说退票不是随便就能退的,要打报告给到中影的。如果我们擅自给一个人退票了,那么影院所属院线就收不到钱,发行方也就收不到分账款,影院就会被怀疑‘偷票房’。”

——影院负责人 刘女士

张小姐称,工作人员引导他们一行人进入放映厅后,众人按顺序入座,结果一排只坐了11个人就坐满了,张小姐说,“我们这排的观众把票拿出来和座位号比对,发现这排真的只有11个座位。”

安顿好同行其他5人继续观影后,张小姐拿着6张票走出放映厅,“此时,我才发现放映厅并非5号厅,而是4号厅。”

据悉,检票口工作人员带着张小姐回到放映厅核实情况后,确实未找到4排12座,于是安排张小姐在前几排较偏位置一空位坐下。

要解决问题必须放弃看电影?

张小姐表示,影院方面随后又来了一位顾先生,称如要解决问题需放弃观影。“顾先生跟我说,如果我要解决问题现在就必须跟他出去。我表示拒绝后,他说,如果我坚持看完电影再出来就不要找他了,无法再解决。”

看完电影后,张小姐又找到了顾先生,张小姐称,“这一次对方称‘可送你一场电影看’,你不就想要这张票吗”,她对于这种态度感到不满,“我的疑问实际是,为什么他们换厅时,我作为一名消费者,并不知道。”

### [院方回应]

### 临时换厅 非影院本意”

9月3日中午,影院所属的上海琦鑫影院管理有限公司总经理刘女士在接受青年报记者当面采访时表示,张小姐在微博上的叙述“不少地方是不属实的”。

“当时确实换厅了,但并非是张小姐微博上写的‘随意更换放映厅’,更不是‘出售假电影票’。”刘女士说,放映的影片由中影集团供片,拷贝

存在“规定几号到几号在哪个厅放映”的密钥,无法随意更改。8月28日、29日两天,由于集团失误,使得影院原本申请在4号厅播放的《周恩来的四个昼夜》实际在5号厅播放。“故我们决定对那两天4号厅和5号厅进行整厅对换放映的措施。而且有专门的监片人(非影院之人)进行监督,能证明我们并非随意换厅。”刘女士说。

### 售票处曾有换厅告知

张小姐在投诉时表示,换厅未被及时告知。对此刘女士表示,8月28日和29日,影院在8楼售票处柜台上放置换厅告知书,可能因为张小姐径直走向位于观众休息区的格瓦拉取票

机取票,所以未看到。青年报记者现场采访时,因告知书已过有效期故已经被“拿下”。刘女士进一步表示,购票网站未及时通知到张小姐,可能是线上更新内容时间比较长”。

### 当班人员曾提出赠票方案

刘女士表示,当时张小姐选择在4号厅其他座位观影,说明已经认可了影院的行为,“顾经理这边我也询问过了,当时他们交涉时电影已开始,为了考虑大部分观众,所以顾先生让张小姐出放映厅再谈,称退票是可以的,并不是说要退票就不能看电影。”

刘女士称,当晚顾经理及江先生曾经同意让张小姐先看完电影,再送

她一张电影票赠券”,从监控录像来看,张小姐是要求退票的。但对我们来说退票不是随便就能退的,要打报告给到中影的。如果我们擅自给一个人退票了,那么影院所属院线就收不到钱,发行方也就收不到分账款,影院就会被怀疑‘偷票房’。”不过如今,刘女士称不会就此事再提出赠票补偿。

### [律师说法]

### 影院应适当补偿 退六张票不妥

上海盛联律师事务所徐游律师表示:“造成不便的原因,肯定不在消费者。消费者对座位有讲究,所以选择了自己合意的位置。但不能和同伴一起观影,确实和她当初的目的不符。所以在这一点上,影院应当按照一

定的比例,给予合理的补偿。”  
不过徐律师也说,张小姐的确消费了影院提供的影片服务,可视为一种对合同变更的认可,故如要求退还一行6人的全额票价,要求或许过高,有所不妥。

### ■回音壁

### 安达医院医患纠纷 调解多次不成已终止

本报讯 记者 罗水元 青年报8月23日报道了颜先生与安达医院间纠纷,青年报记者后获悉,经浦东新区医患纠纷人民调解委员会调解,双方仍未达成一致意见。9月3日,浦东新区医患纠纷人民调解委员会发出了《纠纷调解终止通知书》。

9月3日,颜先生女儿颜女士向记者出示了这份《纠纷调解终止通知书》原件,该《纠纷调解终止通知书》上标注的终止调解原因为:“经多次调解,已无调解成功可能”。

颜女士称,调解过程中,她先后3次前往浦东新区医患纠纷人民调解委员会,调解现场未看到安达医院工作人员。安达医院有关方面负责人张女士称,医院一直配合浦东新区医患纠纷人民调解委员会调解,因未接到前往调解现场通知,才未到现场。

颜女士还对安达医院方面以前所指责其“要价过高”作了回应,她说,在与安达医院交涉过程中,她从未主动提出过具体赔偿数字。记者再询问安达医院张女士时,她表示不记得颜女士有没有主动提出过具体赔偿数字,但其多位家人提出过,且金额不一致,对高金额赔偿部分,医院没有答应。

### “我爱我家”称 会尽快处理售后问题

本报讯 记者 俞韡岭 本报9月9日《设计图上要敲的墙是承重墙?》报道引起了上海我爱我家装饰工程的高度重视。据悉,“我爱我家”已安排家装部经理与消费者联系,并对于项目经理在沟通时态度不好及售后部门工作懈怠、未及时跟进处理向消费者表示歉意。“我爱我家”表示,会对相关人员作考核扣分处理,同时与消费者约定9月12日上午由家装部经理带领施工人员上门先行尝试解决部分问题,其他问题另作商议。

据“我爱我家”再三确认,今年6月22日项目经理确实履约到装修现场与消费者签署《竣工验收单》,但:“签署完毕,客户提出有多项遗留问题待解决,项目经理与施工队长承诺将客户需求上报部门领导、商量解决方案后尽快为客户处理。此后售后部门……与客户预约时间上门修复阴阳角不直和墙面起泡问题。客户认为当时天气比较炎热……要求等天气凉快些再维修。但之后售后部门没有再及时跟进处理情况,致使以上问题至今没有解决,引起客户强烈不满。”

### 青年消费投诉黑榜 (第七期 2013年8月)

HTC
百安居
自由之旅