

诚信建设万里行

退张电影票有多难？

聚焦电影票退改签「霸王条款」

新华社北京6月11日电(记者关桂峰、冯松龄、初杭)退张电影票有多难?电影票不能退改签理由成立吗?一些霸王条款为什么迟迟不改?记者近日展开调查。一些专业人士建议,针对电影退票纠纷相关部门要明确“退改签”的具体规定,保障消费者权益不受侵害。

退票有多难?

——临时有事?“明明白白”退不了。

记者近日通过某App购买两张电影票,随后申请退票被拒,拒绝理由为“已告知不可退”。经过仔细查看,原来在付款页面有“退改签通知”,提醒不支持退票、不支持改签,提醒字体为浅灰色,不仔细看很难发现。记者调查了解到,无法退改签,缺乏事前提醒或提醒信息不醒目等情况在线上、线下影片销售平台并不鲜见。

——影院过错?“按规定”也退不了。

北京消费者王先生近日在大地五彩城CGV影城观影。晚上八点半,电影开始放映。而当电影放映一半时,画面突然卡停、黑屏。随后,观众得知因机器烧坏,电影无法继续播放。影院称,“票不能退,按照规定,每人可免费再看一场,但为表歉意,现场观众每人可看2场。”

几番沟通,该影院负责人表示,票根后面的规定写得很清楚:“如电影因故障,当场观众凭票根可转签一周内任意时段同类型影院观影一次。”一旦购买、持有或使用票根皆被认为接受条款。而王先生说,自己为了看这场电影,推掉了其他安排,现在票都不能退,最终王先生也没能退掉电影票。

——要退票,上法院?

一位调解过退改签纠纷的市场监管部门负责人告诉记者,根据合同法相关规定,影院因设备故障未能成功放映电影,构成单方违约,应该满足消费者退款的合理要求。而记者注意到,如果没有监管部门介入,消费者与影院自主沟通难以达到监管目的。

2018年,四川省消费者委员会公布的消费维权案例中,有一些电影放映故障后经有关部门调解退款的案例。而广州市民朱先生因影院未能成功放映电影且不退票,将影院告上法庭,最终胜诉并获赔电影票价款和交通费共48元。“退一张几十块钱的票要找政府监管部门,甚至上法院起诉才解决,这样的维权成本显然太高,也影响了消费者维护自己的合法权益。”北京君合律师事务所合伙人罗永强说。

影响票房所以退不了?

记者将退票难的情况向中国电影发行放映协会反映,负责影片放映故障处理的马姓负责人表示,目前对于因影片质量问题而要求的退票情形,国家尚未出台具体规定,行业协会也没有退费补偿措施。“票根上的规定多为影院自行规定,如果不满意可继续向中国消费者协会反映情况。”

上述涉事的一家影城负责人则解释说:“影片已开播后,即便放映故障也不可退票,消费者购票钱均已向相关部门交税,如退票,会出现偷税漏税的问题,相关部门不允许。”

这样的说法是否成立?北京一律师事务所律师周兆成认为,影院向消费者退费后,如已经缴纳相应税费,影院仍可以向税务部门办理退税手续。

一些影院负责人坦言,如果大家都随意退票,那不仅会降低电影的票房,还会影响影院其他影片的排片,从而直接影响到影院的收入。业内人士透露,出现放映故障后,许多消费者不仅仅提出退票,还会借此提出停车费、打车费、时间成本等一系列补偿要求,因此一般不做退票或者赔偿处理。

对此,北京君合律师事务所律师芦云认为,退票就是解除合同,影院单方面任意限制消费者退票权,不具备合法性。“影院方如因放映事故构成合同违约并对消费者造成其他损失的,应向消费者赔偿,但这些都因在票根背后的承诺上并没有体现。”

退不了的票该怎么“改”?

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》,要求各院线、影院投资公司、影院在与第三方购票平台签订电影票代售协议时,要明确“退改签”规定。但记者注意到,该通知给予各影院自主裁量权,要求满足消费者知情权,而对退票具体情形未做统一规定。

深圳市消费者委员会5月15日通报了深圳市《电影票退改签标准》,该标准首批有20家影院代表签署了自律规范承诺书,表示将落实该标准。该标准根据消费者“退改签”时距离电影放映的时间,实行“阶梯式”退费:24小时以上免收“退改签”手续费,2至24小时收取不高于票价10%的手续费……

深圳市消委会副总监熊汉东说,影院方主要担心恶意刷片,增加人工成本,影响二次销售。出台此标准的目的积极保护广大消费者的合法权益,改变一售售出概不改签的“霸王”现象,进而建立标准,规范行业;标准采用阶梯式,既便于影院灵活操作又保护了消费者。

中国消费者权益保护法学研究会副秘书长陈音江建议,考虑到订票的特殊性和影院整体的运营秩序,行业协会可参照火车票“退改签”规定,制定一个根据时段间的退票规则,依据退票时间收取比例不等的退票手续费,兼顾行业和消费者的利益。同时,行业协会要明确电影票“退改签”规定,防范误导消费者或实施不正当竞争。

从“基本解决执行难”到“切实解决执行难”

解决执行难,人民法院将健全长效机制

新华社北京6月11日电(记者罗沙)“基本解决执行难”阶段性目标实现后,人民法院执行工作如何继续发力?6月11日,最高人民法院公布《最高人民法院关于深化执行改革健全解决执行难长效机制的意见——人民法院执行工作纲要(2019—2023)》,确定十个方面、共计53项主要任务,推动法院执行工作向“切实解决执行难”目标前进。

核心指标不凋低,坚持从源头解决执行难

“纲要的目的,是巩固基本解决执行难成果,健全解决执行难长效机制。”最高人民法院执行局局长孟祥说。

根据纲要,“基本解决执行难”成果的巩固主要通过“五个常态化”实现:执行工作良性循环状态和“3+1”核心指标高标准运行常态化;“一把手抓、抓一把手”工作机制常态化;以现代信息技术为支撑执行工作模式常态化;对消极执行、选择性执行、乱执行等不规范执行行为严肃整治常态化;对规避执行、抗拒执行、干预执行保持高压态势常态化。

“基本解决执行难只是我们的一个阶段性目标,在这个阶段性目标实现之后,执行工作要求绝不会放松,质效标准也不会凋低。”最高人民法院执行局副局长赵晋山说,“核心指标不但不会凋低,相反还要继续进行巩固和深化。”

解决执行难,必须从源头入手。纲要提出的第一项任务即是“完善综合治理执行难工作大格局”。

孟祥表示,“党委领导、政法委协调、人大监督、政府支持、法院主办、部门联动、社会参与”的综合治理大格局,是中国特色社会主义的制度优势,是“基本解决执行难”取得成功的根本保证。解决执行难必须坚持党的领导,加强综合治理,从源头解决。

为此,纲要提出,推动出台地方性法规、规范性文件,使综合治理执行难格局制度化、机制化,具有长远性和可持续性。推进执行

工作部门协作联动机制化,把执行联动各项工作纳入各联动部门职责范围。提高社会信用体系基础信息的完整性、全面性和准确性,从源头上解决执行财产和被执行人信息不准确、不全面,导致执行查控系统功能不能有效发挥的问题。

根据纲要,人民法院将在2019年前完成民事强制执行法调研起草工作。此外,人民法院还将开展与个人破产制度功能相当的试点工作,为建立个人破产制度打下实践基础。

加强执行信息化建设,完善失信惩戒系统

“加强执行信息化建设,实现网络化的查人找物、财产处置、信用惩戒等执行工作新模式,是人民法院敢于向执行难全面宣战的基础。”孟祥说。

纲要提出,深化以现代信息技术为支撑的执行模式变革。完善“1+2+N”执行信息化系统,加快以执行指挥中心综合管理平台为核心,以四级法院统一的办案系统和执行公开系统为两翼,以网络查控、评估拍卖、信用惩戒、执行委托等N个执行办案辅助系统为子系统的执行信息化系统建设。

其中,在失信惩戒系统方面,纲要提出通过国家“互联网+监管”系统及全国信用信息共享平台,推进失信被执行人信息与公安、民政、人力资源社会保障、自然资源、住房城乡建设、交通运输、文化和旅游、财政、金融监管、税务、市场监管、科技等部门以及有关人民团体、社会组织、企事业单位公共信用信息实现资源共享。

纲要提出,在2020年底前完成将失信被执行人名单信息嵌入各联合惩戒单位“互联网+监管”系统以及管理、审批工作系统中,实现对失信被执行人名单信息的自动比对、自动监督、自动惩戒。

纲要还提出,细化信用惩戒分级机制,根据比例原则对不同程度的失信行为采取相应力度的惩戒措施。畅通信用惩戒救济渠

道,对于错误纳入、未及时屏蔽、公布信息不准等问题及时予以纠正。结合执行工作实际,探索建立守信激励和失信被执行人信用修复制度。

深入推进执行改革,对不规范执行行为“零容忍”

“人民法院执行工作取得的显著成绩,一条根本的经验就是坚持深化执行改革。”孟祥说,“下一步我们将继续深化执行改革,加快推进审判权和执行权相分离体制改革试点,深化司法体制综合配套改革,全面落实司法责任制,健全中国特色社会主义执行体制。”

——加快推进审判分离体制改革,将执行权区分为执行实施权和执行裁判权。

——全面推行执行团队办案模式,实行以法官为主导的“法官+法官助理(执行员)+法警+书记员”团队办案模式。

——积极引入专业力量参与执行,建立健全仲裁、公证、律师、会计、审计等专业机构和人员深度参与执行的工作机制。

——推进司法警察参与执行,发挥司法警察采取强制措施、打击拒执行、收集证据等作用,提升执行效率和威慑力。

……

“继续加强执行规范化建设,对消极执行、选择性执行、乱执行等不规范执行行为‘零容忍’。”孟祥表示,纲要规定持续推进执行规范化建设,构建科学、严谨、系统的执行规范体系,打造“制度铁笼”“数据铁笼”,确保执行权规范、高效运行。

“债权不仅要实现,还应当以看得见的方式来实现。”赵晋山说,“纲要把执行公开作为今后五年执行工作中要重点完成的十大任务之一,通过公开充分保障当事人的知情权、参与权、表达权和监督权,以公开促规范、提效率,以公开获认同、求理解、增威信。”

“热销款”搭售“冷门货” 买支口红这样难

新华社上海6月11日电(记者王默吟、何曦悦)买支口红必须购买售价超千元的“套盒”,热门色号有货但不单卖……记者近日调查发现,众多国际美妆品牌存在“强加门槛”“配货售卖”的现象。“热销款”搭售“冷门货”的行为正在一些品牌、类别的美妆商品间蔓延。

一支口红三百多 想买得掏逾千元

“必买的5支口红”“值得入手的10个经典色号”……这些被塑造成“一生必买”的美妆界“网红”产品,线上吸引大量目光的同时,想在线下专柜买到却没有那么简单。

南京白领张妍琪近期看中了某知名国际美妆品牌的一款口红,这款俗称“小金条”的口红在社交网络上拥有极高热度。当她来到南京某商场的该品牌专柜时,却被迎头泼了一盆冷水。

“这款口红所有色号都断货了,只有套盒还有货,但不拆开卖。”店员介绍,所谓套盒,就是一支口红加上一瓶香水的组合,其中香水售价为770元。

“为了买一支300多元的口红,得搭一个自己不喜欢的产品,要花上千元,有点被套路的感。”张妍琪说。

上海市民李瑶在去年10月也曾因为类似遭遇,向专柜所在商场进行了投诉。“当时我想购买某品牌的一支热门唇釉,柜员说必须同时购买一款不那么热门的妆前乳才行。”商场负责人在接到投诉后表示,如果购买了该产品可以申请退货,但商场无权处理品牌本身的搭售行为。

此前奢侈品行业的配货规则曾引发了不少质疑,如今这种“规则”正被越来越多的国际美妆、日用品品牌效仿。一支口红动辄要搭配购买其价值2到3倍以上的其他商品,比奢侈品行业流行的1:1比例还要高。



套路 新华社发 郭德鑫 作

想买不容易 品牌挟“热”居奇怪象多

尽管消费者普遍对这种“冷热搭配”的售卖行为感到不满,但不少人还是为自己并不需要的搭售产品掏了腰包,尝到甜头的国际美妆品牌热衷于这种销售“潜规则”,出现了不少怪象。

——线上火热,线下“饥饿”。从“番茄红”到“枫叶红”,从“人鱼色”到“斩男色”,国际品牌新品的营销推广愈演愈烈,邀请明星与“网红”代言推广更是不遗余力,这使得从口红、眼影到化妆刷、指甲油,几乎每一个品类都有诸多“爆款”,随之而来的便是全面“断货”。“推广铺天盖地,专柜无货供应,到底是因为产能跟不上需求导致的真断货”,还是为了自抬身价营造出来的假断货,消费者并不知情。“曾担任某国际知名美妆品牌公关的徐女士说,“可以肯定的是因为断货”,爆款在消费者心中的身价就地而起。”

——单买没有货,有货不单卖。韩国某美妆品牌一款指甲油近期大热,多地店员要求必须同时购买三瓶非热门指甲油才能购买;某日

有的母语非英语、有的毫无教学经验、有的根本无资质

花数万元请的英语外教,到底靠不靠谱

新华社北京6月11日电(记者舒静、柯高阳)交了25800元学费学英语,报名时说好的英语母语外教,开课却是东欧老师来上课,还经常出现明显语法错误……重庆市民郭女士在北碚区一家外语培训机构生了一肚子气。“打着欧美外教的旗号,一节课二三百元,几个月过去却没什么效果”“13000元的口语班,却发现外教没有资质,态度恶劣还不退费”……“新华视点”记者近日在多地调查发现,持续火爆的外教市场存在诸多不规范的现象。

不少外教母语非英语、低学历、无经验

记者走访多家英语培训机构发现,普通中教英语培训课程费用约为每年1万元,外教授课则高达2万至3万元。“欧美外教”课程更是费用高昂,有些地区市场价格高达“一节200元”“每小时500元”“6单元课12229元”等。

记者调查发现,与繁荣的市场、高昂的收费不相匹配的是,不少外教连基本的资质都不具备。

外国人来华工作许可制度规定,外国语言教学人员属于B类外国专业人才,在国内上岗,必须取得工作许可,原则上应从事其母语国母语教学,取得大学学士及以上学历,具有2年以上语言教育工作经历。记者调查发现,母语非英语、低学历、无经验的英语外教在市场上并不少见。外籍人才招聘平台“聘外易”的一名顾问告诉记者,有的地方80%的外教都来自母语非英语国家。深圳一家英语培训机构的负责人称:“经常有其他国家人士被包装成英美国家外教,反正客户不会查护照。”

记者找到北京一家中介机构,表示要以乌克兰留学生身份应聘外教机构。中介人员表示,即使母语非英语,无工作经验也没关系,“发音不错的话,可以有一份很不错的全职工作”。

重庆一名业内人士说,履历“注水”是不少中介机构包装外教的惯用套路:说有3年教学经验的,实际可能不到1年;所谓“金牌



乱象 新华社发 王鹏作

外教”,其实可能没有任何资质。“反正家长很难核实,只要拥有一张看起来像欧美的洋面孔,外教资格就合格了一半。”

在线青少年英语教育机构VIPKID的一名工作人员告诉记者:“很多外教的工作签证办不下来,会办旅游签证入境,教几个月就走。”

无资质外教是如何上岗的?

按照外国人来华工作许可制度要求,取得所在国教师资格证书或取得符合要求的国际语言教学证书的,可免除工作经历要求。记者调查发现,各类教师资格证书五花八门,有的甚至可在网上随意购买。

记者在淘宝网上找到多名卖家了解到,在美国代考TESOL证书——对外英语教学证书,价格为9366元,需两周时间,而直接在中国购买价格为6300元,周期比代考短,且“办理工签没有问题”。

代考证书的卖家表示,买家只需提供护照,其余由他来操作。为证明证书没有问题,卖家向记者发了一些购买记录,并表示,之前一名芬兰外教就如此操作,使用没有问题,“不行可以随时退款”。

记者拿着某英语培训机构提供的外教TESOL证书,向美国TESOL中国总部项目负责人李彬求证。他表示,颁发该证书的机构总部设在泰国,从域名和证书内容判断,该机构及证书不具有权威性。李彬表示,市场上此类证书版本五花八门。相关部门检查时,机构或外教会提供各种证书,但因技术条件所限,工作人员往往无从判断真伪,也无法核实证书颁发机构的资质。

重庆市外国专家局工作人员介绍,外专部门会对外籍人员提交的申请资料进行网上预审和现场核验,但由于缺少相应的技术手段,不少资料的真实性很难查证。

记者调查发现,中介有各类规避检查的方法。一家外教中介机构的工作人员为记者“支招”称,如果想聘请留学生做外教,可以与他们签订一份“志愿者协议”,这样可以规避风险和免责。

外教中介机构澳凯文化教育咨询(广州)有限公司的工作人员称,“我们有合作的幼儿园和语言培训机构,只要发音好,性格活泼就行”,并表示:“教育局检查让外教回避就可以了”。

市场火爆还需加强监管

业内人士认为,目前,没有教学经验和资质的外教,往往发音含混、语法不通、拼写不准,教学内容敷衍,对学生的教学质量无法保障。此外,这些外教可能在外国有犯罪行为,或存在其他不宜从事教学活动的不良记录,对于未成年人的人身安全产生风险。

中国教育学会第八届理事会学术委员会顾问朱永新认为,目前,外籍教师资格颁发机构较多,可以认定一批外教资质认证机构,通过合格机构申报,对区域内从事英语教学的的外籍教员进行考核管控。

专家建议,要严查中介机构隐瞒、伪造外教身份、学历和工作经历等信息的行为。用人单位在聘请外教时也要加强对外教人员的出入境资料、教育资格等审查,把好最后一道关。

朱永新建议,未来,应建立外籍教育专家信息和公共就业平台,实施外籍教师资质评审登记和分级就业指导,通过公开披露信息加强监管。