



# 观影要自费买3D眼镜?“霸王条款”!

## 中消协:涉嫌违反《消费者权益保护法》 调查:自愿买还是免费提供,影院应提供多选项



“影院卖3D电影票,却不提供免费的3D眼镜。难道去饭店吃饭,消费者还要自备碗筷吗?”5月28日,长沙市民唐小姐拨打本报投诉电话。她说,自己和朋友前往芒果博纳国际影城观看3D电影《惊奇队长》时,被告知影院不提供免费3D眼镜,不得已花费10元购买两副。

三湘都市报记者调查发现,基于个人卫生和观影体验等因素,长沙多家影院不再向消费者提供免费3D眼镜。要消费者自掏腰包购买观影必用的3D眼镜,这一做法是否合理?

记者了解到,中国消费者协会5月27日发文称,“看3D电影要自费购买3D眼镜”是典型的“不平等格式条款”,涉嫌违反《消费者权益保护法》。

■记者 黄亚苹



5月28日,保利国际影城长沙富兴店多块展示牌提醒观影者,影院不再提供免费3D眼镜。

记者 黄亚苹 摄

### 官宣

### 自费购买3D眼镜是“霸王条款”

去影院观看3D电影,却不提供免费3D眼镜,消费者只能自费购买。5月27日,中国消费者协会在官方微博发文称,影院将自身义务拆分并转嫁给消费者,加重消费者负担,属于典型的“不平等格式条款”,涉嫌违反《消费者权益保护法》。

《消费者权益保护法》第二十六条规定:“经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式,作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定”。

中消协专家委员会委员邱宝昌律师指出,3D眼镜是观看3D影片不可或缺的基本条件,提供3D眼镜是观影服务不可分割的组成部分。消费者按照3D电影的票价购买了观影服务,影院经营者就应当依约向消费者提供满足观影要求的全部服务,包括向消费者提供3D眼镜等观影设施。

同时,中消协呼吁,各地文化主管部门和市场监管部门,加强对影院此类行为的监督执法,纠正此类“霸王条款”,保障消费者的公平交易权。

### 调查

### 多家影院仍需消费者自带3D眼镜

中消协明确表示,要求消费者购买3D眼镜观影属“霸王条款”,但三湘都市报记者走访发现,在长沙,需消费者另行购买3D眼镜的影院还有不少,但也有横店潇湘王府井影城、万达影城、CGV影城岳麓IMAX店等依旧免费提供3D眼镜。

5月28日,通过网络购票软件“淘票票”查询发现,潇湘国际影城阿波罗旗舰店3D眼镜需要购买,售价为每副3元,购买小食套餐可赠送一副;位于凤凰海购物公园的芒果凤凰海影城,普通3D眼镜5元一副;保利国际影城长沙富兴店夹片款、普通款3D眼镜均为5元一副。

记者在芒果博纳国际影城看到,曾经售票处、观

影入场口等多处张贴的“温馨提示”已被撕毁,卖品部工作人员介绍,自2017年5月1日,影院不再提供免费3D眼镜,购买价格为常规款5元/副、夹片款10元/副。沃美影城普通款3D眼镜可免费租赁,需收取5元/副押金,小孩款、夹片款售价为3元/副。

观影需自费购买3D眼镜的现象并非只在长沙发生。此前有报道,2018年1月,商律师通过第三方网站购买了厦门市七星路某影院电影票,前往现场才被告知,要额外花3元购买一副3D眼镜。随后,商律师将影院告上法庭,法院一审判决商律师胜诉,他最终收到53元的电影票退款。

### 探讨

### 自愿购买?免费提供?影院应提供多选项

5月28日,“微博同城”就“你遇到过影院要求自费买3D眼镜”发布调查问卷,在7万人参与的网络投票中,有4.3万人选择“遇到、只能买”选项,2.1万人选择“从未遇到过”。

在三湘都市报记者的采访中,多数市民认为,影院应该提供选项,是自愿购买还是使用影院免费提供的3D眼镜应该由消费者说了算;如果影院保证3D眼镜财物安全,可以收取一定押金。

●声音一:3D眼镜有分类,影院应提供消毒眼镜

长沙资深电影爱好者刘同学介绍,长沙能提供3D甚至4D观影体验的影厅大多有IMAX厅、中国巨幕、RealD 6FL、4K影厅、杜比全景声几类,根据影厅不同,3D眼镜又分为IMAX制式、X-PanD分时制式、RealD分光制式、杜比分色制式,“电影格式不同,自带的3D眼镜可能会影响观影体验,还是建议影院提供消毒眼镜。”

●声音二:看电影是即兴消费,家里存了数十副3D眼镜

“影院每天有上千人看电影,3D眼镜做不到当场消毒,可能会诱发眼疾。”长沙市民郭小姐介绍,如果是计划性观影,为了确保卫生通常会自备3D眼镜,在使用前用酒精棉片擦拭消毒,“看电影总有一时兴起的时候,一家4口齐出动,时间久了,家中已‘收藏’了十几副3D眼镜,都可以开眼镜店了。”

●声音三:提供消毒眼镜会增加影院方成本

业内人士介绍,一些影院使用的X-PanD分时制式眼镜,一副成本都需要数百元,当眼镜出现镜腿断裂、镜片破损、电池损毁等问题时,影院方难以追责,导致放映成本提升,“清洁3D眼镜需要人工统一发放、回收、喷洒专用消毒剂,耗费人工成本;清洗不干净的眼镜,观众观影时会感觉影片整体色彩偏暗,影响观影效果,出现纠纷。”

### 时评

## “自费买3D眼镜”?影院别太霸道

中国消费者协会官方微博5月27日下午就“看3D电影要自费购买3D眼镜”问题发声,认为该行为是影院自行将自身应当承担的服务义务拆分开来,转嫁给消费者,加重消费者负担,违背公平诚信,属于典型的“不平等格式条款”,涉嫌违反《消费者权益保护法》。

现在去影院观影,3D电影场次在影院占多数,有数据统计,截至去年我国3D银幕占比达88%,3D版本电影总量超过一半,尤其是进口大片,基本都是3D版本。但是,眼下不少影院却要观影者须自费购买3D眼镜,这一要求引起不少消费者的质疑和不满。

按理说,消费者按照3D电影的票价购买了电影票,那么就理应享受与之相对应的各项服务,而无偿提供3D眼镜也应包含在其中。毕竟观看3D电影,3D眼镜是不可缺少的辅助工具,因此自然也就是观影服务不可分割的组成部分。越来越多的影院不再免费提供3D眼镜,他们给出的理由是眼镜共享和循环使用不卫生,容易成为疾病传播的途径,另外就是当眼镜出现镜腿断裂、镜片破损、电池损毁等问题时,影院方难以追责,导致放映成本提升,“清洁3D眼镜需要人工统一发放、回收、喷洒专用消毒剂,耗费人工成本;清洗不干净的眼镜,观众观影时会感觉影片整体色彩偏暗,影响观影效果,出现纠纷。”

但是,上述这些说法能否经得起推敲呢?打个比方,我们去餐厅吃饭,基本用餐工具如碗筷,

理所当然应由餐厅提供,没见过哪个消费者自己携带碗筷去餐厅吃饭的,因为我们支付的消费金额就包括了这些基础服务。至于工具消毒、维护、经营成本控制与收支平衡,这些本该由服务方自己解决,怎么能甩锅给消费者呢?无非是转移麻烦和成本,耍无赖罢了。虽说3D眼镜的价格并没有高到哪里去,但由于多数消费者观影都是临时起意,即便之前买了3D眼镜,却不可能时时携带,如此一来,又得重复购买,无形中提升了不小的观影成本,这对消费者来说是不公平的。

《消费者权益保护法》第二十六条明文规定:“经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式,作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定”“格式条款、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的,其内容无效。”显然,“自购3D眼镜”就属于此类范畴,限制了消费者权利,减轻了经营者的责任。也因此,长沙市就有消费者将影院告上法庭并胜诉。

此次中消协发声,无疑是为了维护消费者的合法权益,由于消协并非行政执法机关,无权对影院这一“霸王条款”进行处罚,因此不排除一些影院仍然会我行我素。但消协可以代表所有消费者对这一现象提起公益诉讼,而鉴于已有个别消费者在此类案件中胜诉,其他人也可以模仿和复制,对这一不公平的行为坚决进行抵制。

■本报评论员 张英

