

近30天就有逾千条投诉未处理

淘票票App缘何退票难？

近日，羊城晚报记者接到部分消费者对知名购票软件淘票票App“退票难”的投诉。有消费者表示，还未取票和到期，即使电影院已经同意退款，App上仍显示该电影“不支持退票”且未能退款。而这些“退改签须知”的相关提示字体较小，不少消费者很难注意到。记者注意到，在黑猫平台上，淘票票名下的投诉量近30天就逾千条，但截至记者发稿时，尚无一回复和完成。在小红书App上，还有热心网友总结其在淘票票App的“退票攻略”。



小郑与客服的聊天记录 图/受访者提供



淘票票App被指退票难 图/视觉中国

淘票票百般绕弯不退票 消费者从影院要回退款

最近，王先生在淘票票App上遇到了“退票难”的问题。12月24日，他购买了一张12月31日上映的电影票，随后发现买错了，淘票票App却表示不支持其退票的诉求。

在致电电影院并取得退票同意后，王先生再度与淘票票App联系，这回，人工客服表示“客服人员也在加班加点跟进处理，会按照开场时间依次处理用户相关诉求”，但需要5天以内的等待时间。“打电话也是那几套话来回说，12315投诉他也不怕，客服回答就挺敷衍的。”王显示无奈地表示。

截至记者采访结束，王先生仍未收到退票的退款。

无独有偶，消费者小郑也没能在淘票票App上成功退货掉99.8元的电影票，不过，在联

系影院后，他很快就收到了退款信息。

小郑告诉记者，12月6日，他购买了20多天后的电影《一闪一闪亮晶晶》的票。因计划有变，他在次日至13日之间曾多次联系淘票票App人工客服退票。

小郑向记者展示了其淘票票App的聊天记录，可以看到，尽管人工客服回答“今天会有专员给您回复的”，“亲亲 小二帮您加急催促，请您耐心等待哦！有结果会以电话或者短信方式告知到您”，但在这7天中，小郑既没收到能退票的肯定答复，客服也没有告知通知退票结果的具体时间。小郑被迫改变“策略”，转头联系电影院，并在沟通后直接从电影院方面收回了退款。

经常使用淘票票App的小文是淘麦VIP会员，近日，他却顺利地退了电影票。为了找出在淘票票App退票难度大的决定性原因，记者也下载了淘票票App。

值得注意的是，在当天首次打开App进行付款时，弹出了“退改签服务规范”的提醒窗口。

而经过与小文的App页面的详细比对，记者发现，在“立即付款”的页面上方，有一行灰色小字“退改签须知”，点击“退改签须知”后可以看到每部电影的相应情况。另外，在点击“立即付款”后，部分电影则会弹出3秒钟的提示框，其中包含可否退改签。

经提醒，小文这才发现自

己当时所选的广州市“中都影城(克洛维店)”的电影为“支持退票”“支持改签”。“字比较小，位置也不太明显，平时不会留意到”，他说。其他一些影院则不支持退票或改签，或两者都不支持，例如，小郑当时选择的电影就“不支持退票”。

离电影上映日期还有好几天，真的不能退票吗？记者在淘票票App上随机选中了部分电影“不支持退票”的广州飞扬影城-正价IMAX店并致电询问，店员表示，无论在线上平台还是线下购票，在电影开场前，都可以联系该电影院交15元退票费或5元改签费实现退改签。随后，记者拨打了相关影院服务热线400-825-9220，

客服表示，无论院方情况如何淘票票App退改签规则须以淘票票App为准。而12315热线的客服则告诉记者，建议选购“支持退票”的电影票，否则不能保证借助投诉成功退票。

记者经梳理发现，点开小字“退改签须知”能看到，淘票票App的退改签采用了分级机制，分为“支持”或“不支持”退票或改签，同一家影院的不同电影也可能不同。而在“支持退票”且“支持改签”的情形下，不同电影还有不同的细则，如有的“未取票开场前24小时以上，免费退票”，有的“未取票开场前24小时以上，退票服务费3元/张”，有的“未取票开场前1小时以上，退票服务费5元/张”等。

此外，退票的分级为普通用户2次/月、淘麦VIP会员5次/月、黑钻会员无限次/月(前2次可免退票费)，且此退改签特权需在影院“支持退改签”的基础上才能用。

在黑猫平台上，淘票票名下近30天的投诉量就逾千条，但截至记者发稿时，无一回复和完成。累计投诉量则逾万条，只有1400多条已完成处理。记者注意到，小红书上也集结了不少关于淘票票退票难的投诉帖，还有热心网友总结“退票攻略”。其中有投诉提到“人工客服确认会退款，电影放映结束之后却发短信通知不予退款”，“电影院和平台都拒绝退票”等。

律师说法
若电影院同意退票
淘票票更无理由拒绝

针对淘票票App上部分电影不支持退票、很难让消费者注意到的“退改签须知”的提醒、设置分级的退改签机制、与线下影院退改签规则存在差别这几个重点问题，记者咨询了北京市京师律师事务所钟兰安律师。

钟兰安表示，根据《电影院计算机售票管理系统软件技术规范》的规定，售票软件应具有退票功能并建立相应退票记录。电影院拒绝退票的单方面规定并不符合上述国家技术规范的要求，同时也侵害了消费者的合法权益，并不具有合法性。若电影院同意退票，淘票票App更无理由拒绝消费者的退票申请。这种理由网络技术限制消费者权益的行为违反了我国《消费者权益保护法》和其他法律的规定。

我国《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，不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。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。”

钟兰安分析，淘票票App设置了退票和改签的分级，本质是利用技术手段对消费者退票的权利进行限制或者让消费者退票承担额外的费用，这种情况就属于利用技术手段进行强制交易，违反了该条的法律规定。

我国《消费者权益保护法》第二十六条还规定“经营者在经营活动中使用格式条款的，应当以显著方式提醒消费者注意商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等与消费者有重大利害关系的内容，并按照消费者的要求予以说明。”

钟兰安表示，有消费者表示淘票票App涉及以上退票信息的“退改签须知”按钮字体较小，位置也不太显著，难注意到，这种行为违反了上述法律规定——格式条款应当予以显著标识。这也无疑侵害了消费者的合法权。

“互联网企业应当利用技术为消费者提供更优质的服务，而不是利用技术限制消费者的权益，这种短视的非法行为，不仅会受到政府部门的查处，也会遭到消费者的抛弃。”钟兰安说。

近30天就有逾千条投诉 难被留意的退改签规则

“招财猫”50万、“喜相逢”100万！ 广州福彩刮刮乐连爆大奖

文/羊城晚报记者 黄颖琳 通讯员 郭新庆 盘芷滢 插图/采采

记者从广州市福彩中心获悉，近期彩市喜事不断，各类票种接连为彩民奉上大奖。来自花都区的彩民郑先生（化名）和海珠区的曾先生（化名），分别中得“招财猫”即开票一等奖50万元和“喜相逢”即开票一等奖100万元。

接机途中刮“招财猫” 喜中50万

位于花都区的44012545号福彩销售站点率先传来大奖喜讯，幸运儿郑先生在该站点刮20元面值的“招财猫”即开票喜中头奖50万元。近日，他带着中奖彩票来到广州市福利彩票发行中心办理了兑奖手续。

回想起中奖的场景，郑先生表示，中奖当天，他正准备去机场接女儿，把车临时停在了44012545号福彩销售站点附近的停车场。因为距离航班到达还有一段时间，他决定到附近刮几张“刮刮乐”再动身去机场。郑先生先是挑选了两张10元面值的“连年有余”即开票，第一张便刮出了20元奖金。随即，他兑换了一张最近上市的



“招财猫”即开票。当他刮开左边的玩法区后，看见众多图标中有一串数字格外显眼，这串数字正是“500000”元。“我当时不确定是不是中奖了，就递给销售员帮忙核查，他又核对了一遍，告诉我真是中了大奖，太意外了！”郑先生说道。

接到女儿后，郑先生就迫不及待地分享了中奖的喜讯，父女俩一路怀着激动的心情回到家中。和家人商议后，决定由郑先生前往办理兑奖手续。

据悉，“招财猫”刮刮乐是中国福利彩票发行管理中心于近期推出的一款即开票游戏，票面设计取自“剪花娘

子”库淑兰的剪纸艺术风格，特色鲜明、色彩艳丽，生动展现出中华优秀传统文化的独特魅力。

海珠街坊刮“喜相逢” 喜中100万

“喜相逢”系列即开票游戏票如其名，欢乐喜庆、寓意美好。近日，来自海珠区的街坊曾先生刮30元面值的“喜相逢”即开票中得头奖100万元。

曾先生表示，他是退休后经朋友介绍才接触福利彩票，购彩至今已有十余年。由于退休后时间比较充裕，购彩成为了他的娱乐方式之一。“现在每天去店里和几位彩民一起探讨号码走势，我觉得挺悠闲的。既支持了福彩的公益事业，自己又乐在其中。”

中奖当天下午，曾先生像往常一样到44010306号福彩销售站点投注双色球游戏。投注完毕后，他又招呼店员拿了三张30元面值的“喜相逢”即开票准备试试手气。他说：“我觉得‘喜相逢’这个票名寓意不错，红色看着也喜庆，所以经常刮这款即开票。”

令人意外的是，中得百万大奖的彩票是最后一张刮出的。他刚刮开彩票玩法区，就看到第一行出现了“喜”图标，再定睛一看，图标下面对应的金额赫然写着“1000000”元。



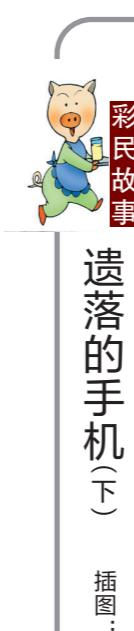
大小均衡 奇数热出 ——析福彩玩法走势

36选7: 02、03、07、14、23、33、36。

双色球: 03、09、14、19、20、33

后区: 03、04、07。

福彩3D: 02、05、09。（源源）



老刘拿起手机来想看看通讯录，希望通过通讯录里的人尽快找到手机主人，但手机屏幕设置了密码，无法查看。“唉，只能守株待兔了。”老刘叹了口气，不承想“××保险”第三次来电。

这次，老刘没有犹豫，直接接通了电话：“喂，你好，手机主人不在，等下午你再打过来吧。”对方是个姑娘，狐疑地质问道：“你是谁？强哥的手机怎么在你手里？”

老刘耐心地解释了缘由，姑娘听完，迅速变得客气起来：“老板，刚刚不好意思。强哥估计还没起床，我马上过去找他，然后让强哥去你店里拿手机……”

约莫过了半小时，老刘正站在凳子上更新墙上的彩票走势图，转头看到一位年轻人跟一个漂亮姑娘走进了店里。“原来这就是强哥。”老刘嘀咕道。

强哥开门见山，掏出500元

钱递给老刘，老刘一边还手机，一边笑着拒绝道：“你昨天进店来买彩票，就是我的顾客，顾客遗落在店里的东西，我怎么能收钱呢？”

一旁的姑娘笑着竖起大拇指，对老刘称赞道：“老板，你真是个好人。”老刘乐呵呵地摆摆手，然后送他们出了店。

（董川北）

中芯种业获评2023广州独角兽创新企业

秉持“为猪业创基因价值，让人人享营养美味”的核心理念，温氏股份下属企业——广东中芯种业科技有限公司（简称“中芯种业”）在近日举行的广州国际创新节上，也拿下了“2023广州独角兽创新企业”称号。

就在今年年初，福布斯中国发布了新年首份观察，中芯种业被列为2022年国内新晋独角兽企业榜单的榜首，此次获“2023广州独角兽创新企业”称号，是政府与行业对中芯种业综合实力和核心竞争力的又一次认可。

据悉，广州独角兽创新企业榜单旨在挖掘一批创新性强、成长速度快、发

展潜力大的广州独角兽创新企业，树立科技企业创新标杆，打造广州新经济高质量发展引擎。

一直专注于猪育种和养猪科技创新的中芯种业，潜心专注生猪育种25年，建立了一套覆盖全国的专业化育种体系，下辖7家专业化猪育种分公司，30多个现代化育种基地和高标准区域公猪站，分布全国11个省份；拥有性能优异、各具特色的5个品种、12个专门化品系，可满足全国各地不同消费需求；组建了“国家生猪种业工程技术研究中心”，承担了国家畜禽种业产业园的建设任务，在国家种业