

最近,观众唐明梦向记者回忆了这样一段感受:“有一次和朋友去影院看电影,发现我们买的座位被安装了按摩椅。在扫码后发现新客使用45分钟的按摩,只需要15元,价格还算合理,于是我们都扫了码。接下来的45分钟,整个人随着按摩椅起伏不定,尤其座椅咯噔咯噔地响,周围观众就会对我投来不解的眼光;到了最后结束的时候,按摩椅还发出了一个绵长的‘屁声’,我实在不知道该怎么缓解这种尴尬,终于明白了什么叫‘社死’现场……”

就影院共享按摩椅会否触犯观众的知情权,记者特别咨询了资深法律顾问王向荣,他表示,影厅将按摩椅强行安装于黄金观影区,逼迫消费者在“看电影的好位置”与“无按摩的差位置”之间二选一,确实涉嫌“强买强卖”,也触犯了观众的知情权和自主选择权。

影厅设置付费按摩椅

触犯了观众的知情权和自主选择权

A 按摩椅突然启动 观众“吓一跳”

记者近日购买了北京万达影城CBD店几个不同影厅的电影票,包括普通2号厅放映的《满江红》,IMAX厅放映的《流浪地球2》,3号厅放映的《毒舌律师》等5个影厅的电影票,并暗中走访,发现除了Vip Prime厅、4DX厅,其他影厅均有安置按摩椅的情况。这些影厅的一些普通座位上加装了某品牌的皮质按摩座椅套,例如2号厅从4排开始到最后一排,每排中间的8个座位都安装了按摩椅。

借此机会,记者也体验了一下这个按摩椅,整体感受座位的皮垫厚了很多,能明显感受到按摩仪器在后背的存在,对“坐”的体验来说确实是占用了一定的空间,需要挺直腰承受。更让人无法理解的是,在没有任何预兆的情况下,坐下两分钟后按摩椅突然自动启动,这大概是想让消费者免费体验几分钟的按摩,若是不知情的人,很有可能刚坐下,就会被突然的启动吓一跳。而两分钟的体验结束后,按摩服务停止,若是在观影时要继续享受按摩则要扫按摩椅上的二维码,在影厅关灯的幽暗环境下,若要扫码需要打开手机摄像头灯光(尽管有些二维码是夜光属性的,但亮度并不理想),扫码后进入页面则可以选择按摩套餐。以万达影城CBD店IMAX厅为例,微信扫码进入该按摩椅品牌页面,需要绑定用户信息,会有几个资费选择,例如19.99元可以购买“舒缓身心+免费充电”的功能,按摩将持续60分钟,甚至还有充电套餐的选择,也给观众提供了超值充值活动以引导观众持续使用按摩。

B 按摩不一定“舒适” 对周围观众影响大

就万达影城CBD店的按摩椅体验来说,按摩整体来说消费不算太高,但平心而论看一场电影要按上一个小时就需要近20元的费用,加上现在的票价确实不算便宜,等于又增加了额外费用。记者选择了其中一种资费按摩,发现一旦启动按摩后,存在一定的机器运行的声音,座椅尽管是皮质的,但按摩效果还是偏硬,长时间按摩后导致后背部位有些疼,虽然可以在受不了的情况下按下暂停键,但产生的按摩资费是不会退回的,同时加装按摩椅的座位也有空间较小的情况。比如就有观众反映“总觉得座位上有东西硌着身体”,“背部不能与座椅贴合,长时间坐导致后背有僵硬感”。

另外,资费方面,按摩至少10分钟起,性价比相对较高一般会选择30分钟档的,长时间的按摩或许对腰椎不好的观众造成一些不安全的隐患。按摩椅除了令观影体验不舒服之外,更严重的是影响周围观众的观影体验,记者发现,按摩椅运行时的声音无法避免,尤其在电影剧情比较安静的情况下,它会发出声音,有些按摩力度重的时候,观众难免忍不住会发出声音。同时,若是本就狭窄的座位,上面再铺上按摩椅就会令垫子凹凸不平的按摩模块直接顶到后背,比如正在被《满江红》结尾高光情节感动得想哭的时候,背后按摩椅突然给你一击,实在令观众难以彻底投入情绪。甚至很过分的是,有些按摩椅没有任何征兆,每隔20分钟就会启动打扰你一次,黑暗的影厅中随着按摩节奏起伏晃动,确实有些尴尬。

C 影厅按摩椅消费触犯观众消费知情权和自主选择权

《中华人民共和国消费者权益保护法》第九条明确规定:消费者享有自主选择商品或者服务的权利,消费者有权自主选择提供商品或者服务的经营者,自主选择商品品种或者服务方式,自主决定购买或者不购买任何一种商品、接受或者不接受任何一项服务。消费者在自主选择商品或者服务时,有权进行比较、鉴别和挑选。

就影院共享按摩座椅会否触犯观众的知情权,记者咨询了资深法律顾问王向荣,他表示,影厅将按摩座椅强行安装于黄金观影区,逼迫消费者在“看电

影的好位置”与“无按摩的差位置”之间二选一,确实涉嫌“强买强卖”,也触犯了观众的知情权和自主选择权,只是目前很多消费者认为这也只是偶然、个别的现象,且影院对这种行为有自己的规定,很少将其引导到法律层面解决,要真正关心每个消费者的消费情况,他呼吁影院方要尊重观众切实感受,不可以强行兜售,长久以往对整个放映行业不利;同时,消费者也需要主动、严格监督影院行为,如果实在不能忍受,应该及时向影院方提出意见,进行维权。

电影票房分析师罗天文表

示,影院在想办法创收的同时,无论如何都应该将观众的体验摆在第一位,不能因为“花式营销”而不顾观众感受。另外,影院在售票时应明示座位是否安装有按摩设备的相关信息,设置按摩椅的影院应当合理设置供观众选择,若一味不告知强行让观众选择有按摩椅的座位,侵犯了观众的知情权和选择权。电影市场专家蒋勇说,每个消费者具有平等的权利享受观影时光,若旁边人动静太大确实会对周遭造成影响,影院应当研究一套科学且行之有效的措施,共建良好的观影环境。 据《新京报》

观众声音

观众沐琳:因为影院按摩椅,我活生生把《深海》看成了喜剧片,因为打工确实很疲惫,想着15元按10分钟,29元能按50分钟,自然选择了后者,但每次在影片各种煽情泪点片段出现时,耳边就是嗡嗡的按摩椅声音,在很想投入电影情节的时候,突然腰上被“一记重击”,你只能在大家的侧目之中正襟危坐,假装什么都没有发生,后来我发现整个观影过程全在担心按摩椅的声音和别人的看法,电影讲什么已经不记得了。

观众朱晓:跟女朋友看电影,这次没有睡着的原因是被诱导购买了影院90分钟的按摩椅买一送一服务,因为中途不能停止,按得实在太疼了。