

博物馆门票定价为何谈“涨”色变?



2023年8月31日,德阳市发改委发布关于公开征求《三星堆古蜀文化遗址博物馆景区门票定价方案(征求意见稿)》(以下简称方案)意见建议的公告,拟核定将三星堆古蜀文化遗址博物馆景区门票价格从72元/人·次调整为120元/人·次。一时间,社会大众讨论热烈。记者近日了解到,公开征集意见建议已经历时半年之久,价格调整方案仍悬而未决。

近年来,不少博物馆景区都曾因调整门票定价引发热议,其中湖南湘西凤凰古城、江西婺源景区、江苏扬州瘦西湖等一度深陷舆论漩涡。社会大众对博物馆景区门票定价为何谈“涨”色变?

三星堆票价拟调整引争议

“还没来得及看就要涨价了,涨幅也太高了。”在网络平台上关于三星堆票价调整的讨论中,有不少反对声音,认为其“爆红”过后涨价,存在“宰客”嫌疑。

事实上,此次三星堆价格调整,是德阳市发改委进行深入成本调查后,结合经济社会发展水平和景区运营成本,兼顾游客承受能力,参照国内同类景区门票收费标准拟定的方案。

方案中还列出了定价理由,例如,新建馆建设投资超过14亿元,投资23.77亿元的三星堆遗址保护区还将开展征地拆迁、考古遗址保护以及环境整治、景区道路建设、绿化和景观工程等基础设施建设;管理、运营、维护成本不断攀升,景区财务费用负担沉重;按照国家发改委明确的“建立主要补偿景区服务和生态环境保护合理成本并适当反映景区价值,以补偿合理运营成本、保持收支总体平衡”的定价原则,现行景区门票价格不能覆盖运营成本等。

方案还明确,价格调整后,依旧对60岁(含)以上老人、残疾军人等免票。然而,记者对网友留言梳理发现,民众针对三星堆门票价格调整的讨论,大部分围绕72元到120元的价格涨幅展开,上述关于价格调整决策的支撑性内容并未得到重视。

普惠共享成为消费心理定式

一位文旅业内人士表示,近年来,城市公园、博物馆、纪念馆等公共场所相继对市民、游客免费开放,由此逐渐形成了一种社会性的免费共享消费心理定式,使得旅游景区尤其是公共资源依托型景区的收费问题,不管是免费变收费,还是价格上涨,都容易受到批评。

国家发改委2018年6月印发了《关于完善国有景区门票价格形成机制降低重点国有景区门票价格的指导意见》,要求从合理界定门票定价成本构成、创新价格管理方式、严格履行定价程序等方面,完善国有景区门票价格形成机制,确保降低偏高的重点国有景区门票价格取得明显成效。当年9月,各地已出台实施或发文向社会公布了981个景区免费开放或门票

降价措施,其中5A、4A级景区占比超过7成。

“每逢小长假,各地文旅部门往往会积极宣传景区免费或降价的普惠政策,大家都在‘降’,三星堆逆势谈‘涨’,的确很难让老百姓心安理得地为此买单。”有受访市民和游客表示。

“说清楚、讲明白”是重要前提

有文旅产业研究者认为,公共资源依托型旅游景区的收费是一个涉及公共资源管理、游客及居民利益、地方经济发展、生态环境保护、企业经营诉求等多方关切的公共议题。“是否收取门票、门票价格数额的确定,决策机制与过程要规范和优化,对于舆论争议尤其需要积极主动引导,说清楚、讲明白是重要前提。”

记者了解到,博物馆景区的价格调整其实已有成功案例,例如,此前北京故宫博物院拟调整票价,拉大淡旺季价差,景区第一时间就“票务政策调整方案(征求意见稿)”召开研讨会,广泛征求意见。景区还公布了票价调整的议定程序,即首次研讨会后还将召开咨询会、听证会等,确定了合理方案。

民营企业家樊建川创建的建川博物馆,目前在成都拥有35座馆、重庆14座。樊建川曾公开表示,建川博物馆60%以上的开支是人工费用,其次是水电、维修、监控、行政等费用。作为民营博物馆,必须依靠经营生存。此前,围绕减轻博物馆运营压力,重庆相关部门通过专题会议磋商的形式,核定政府财政补助,实现了建川博物馆作为重庆爱国主义教育基地,对未成年人游客免费开放的普惠政策。

近几年,三星堆遗址发掘成果愈加丰富,三星堆古蜀文化遗址博物馆景区作为首批国家4A级景区、首批国家一级博物馆社会关注度极高,“一票难求”几乎成为常态。有业内人士认为,三星堆博物馆发展前景广阔,越是关键时期,涉及关乎民众普惠利益的票价调整问题,越要审慎推进,在多方配合努力下争取确定最优方案。此外,当下博物馆旅游景区还应走出门票依赖路径,充分发挥业态规划、创意设计、市场激励等现代产业发展手段的作用,实现旅游业持续高效发展。 本报综合消息

微短剧充值套路深 如何“避坑”付费陷阱?

据统计,截至2023年12月,我国网络视频用户规模已超10亿,其中市场规模超300亿元、日付费高达6000万元的微短剧正成为网络视频的新宠。

大规模获取商业利润的同时,呈现井喷式增长的微短剧也出现了不少问题。与长视频不同,大量微短剧采用的是付费订阅的模式,这类剧集需付费观看,而且往往价格不菲。一些老年消费者由于对网络不熟悉,往往容易遭遇微短剧付费陷阱,并且面临着投诉难、退费难的情况。

老年人沉迷微短剧被诱导高消费

王女士表示:“最近我妈发现她的钱用得特别快,然后我就去帮她看了一下她的微信支付记录,结果发现大部分的钱竟然用来充值看短剧了。”

一开始,王女士的母亲只是在微信小程序刷到一部微短剧,但看到10集就跳出付费界面。王女士的母亲以为9.9元就能解锁全集,但殊不知其充值的金额折合成“币”只够解锁9集,而这剧有100多集。就这样,王女士母亲在充值了多次9.9元后,终于把这部剧看完了。而后,王女士母亲又以19.9元至49.9元不等,在不同微短剧小程序充值了天会员、月会员。

记者在调查中发现,很多老年消费者与王女士的母亲遭遇相同。不少网友在社交平台上晒出父母的微短剧订单,金额大多从几百元到几千元,甚至还有网友发帖求助,称家中老人为看微短剧,平均每个月都要充值6000元左右,至今累计充值金额竟高达4万元。

而在网络投诉平台上,记者也查询到不少相关投诉,涉及内容包括虚假宣传、诱导充值消费、不予退款等问题。

《中国微短剧市场发展研究报告》调查显示,目前用户付费观看微短剧的方式主要有四种,分别是平台会员、单剧集购买、平台充值和解锁激励广告。有41%的被调查者表示自己会付费观看,其中超过70%的被调查者每月付费50元以上。

是谁在为微短剧付费呢?调查显示,35岁—44岁的付费用户占比最高,45岁—64岁的用户付费表现也高于整体水平。

0.9元作诱饵 微短剧小程序似“无底洞”

除了发布在短视频平台之外,还有很多微短剧发布在小程序中。记者在梳理各视频平台会员年费时发现,如今,微短剧小程序价格普遍高于长视频平台。长视频平台的会员年费大多在198元、258元,而微短剧小程序的年费大多在三百元以上。还有部分小程序会员价格以月计算,年费高达数千元。微短剧的高额消费大部分产生在小程序里。观众先被短视频平台上的切片视频吊起胃口,再进入微短剧小程序付费解锁。而市面上的微短剧众多,小程序也层出不穷,一集一集“解锁”仿佛无底洞。

记者随机对部分微短剧小程序进行查看时发现,一些小程序的充值页面上,会自动勾选“默认开启自动解锁下一集”选项,且能够自动扣款。由于很多中老年人对手机操作不熟练,常常会忽略这一选项,有些老年人甚至可能都无法看清付费按钮下方的补充解释文字。因此,在受到“解锁一集只需

0.9元”诱导后,很难注意到“默认下一集自动解锁”的选项。

同时,由于每次充值都是9.9元、39.9元等数额较小的订单,不容易引起用户的注意,从而让人反复落入这样的付费陷阱中。等到用户或者家人发现时,往往已经积累到较大的金额,但当用户进行投诉维权时,往往会因为订单过多、申诉手续烦琐,有的商家会不时下架视频,导致维权困难。

据相关单位于2023年12月对微短剧用户进行的问卷调查结果显示,在消费过程中五成用户遭遇过虚假广告,充值时告知的优惠与实际不符;有四成用户在开通小程序全站会员后,观看其他剧集仍然需要付费;还有超过三成的用户为小程序充值后,该小程序随即下架,再也无法使用。

微短剧收费套路涉嫌违反多项法律法规

其实,微短剧的这些收费套路并不新鲜。业内人士指出,年轻人已经培养起为长视频平台影视作品付费的习惯,并且擅长搜索网络资源,很难为微短剧持续付费,而中老年人更愿意为低门槛的线上娱乐付费。但对于很多刚刚习惯在手机上看短视频的老年用户来说,他们往往无法准确识别付费套路。专家介绍,微短剧这些付费套路,已经涉及违反价格法和消费者权益保护法。

中国互联网协会法工委副秘书长胡钢表示:“价格法和消费者权益保护法都明确规定,相关收费首先要明码标价,不能使我们消费者产生误解,或者是故意诱导我们消费者,而我们现在看到的微短剧,很多时候相关的经营者在明码标价方面并没有做到足够清晰明确。另一方面,我们还涉及收费合理性问题,对于微短剧来说,它在价格法里面属于市场调节价,价格必须是公平合理的,否则就违反了诚实信用的基本的我们民法典的准则。”

专家指出,微短剧的付费都属于预付费的一种,在消费者权益保护条例里面,对预付费也有专门的规定。

中国政法大学传播法研究中

心副主任朱巍表示:“所有的这样预先缴费必须签合同,这个合同可以是纸面的合同,也可以在互联网上有这种网民协议,在合同中你必须明确约定什么情况下可以退费,怎么退费,相关的计算标准是什么。所以一旦遇到比如说节目被暂停了,节目出现问题了,或者是消费者觉得节目不好看想退费,这种情况的话要按照原来的合同来办。”

微短剧平台经营者应承担哪些责任?

此外,专家介绍,由于微短剧小程序依托于相关平台进行推广,因此根据电子商务法和消费者权益保护法,平台经营者也需负起相关法律责任。

例如用户投诉较多的部分微短剧经营者,经营一段时间突然消失不见的情况,平台经营者应当提供相关微短剧经营者的真实名称、地址、有效联系方式,以便消费者维权。如果不能提供或者提供不准确的话,平台有可能要承担先行赔付的责任。

专家:充值付费微短剧前应查看退费条款

专家建议,平台经营者有义务在消费者进行付费充值前,对消费者充分告知相关重点条款。同时消费者在进行充值付费前,要注意以下几点。

中国政法大学传播法研究中心副主任朱巍表示:“第一是要看微短剧的平台和微短剧的制作方有没有相关的许可,有没有备案;第二,在交钱的过程中,尽量不要一下交很多的钱,如果非得交的话,你要看他给的书面合同写没写退费的这种权利,退费的渠道,退费要把这个钱退回来多少的比例;第三,一旦剧集中间突然不播了,很可能是因为它播出的内容违法违规了,这个时候消费者可以主张退还所有的缴纳的费用。”

此外,专家还特别提醒消费者,微短剧的预付费机制并不代表消费者充了值就一定要将剧集看完。如果在观看过程中发现剧集有明显虎头蛇尾,或剧情拖沓、滥竽充数的行为,根据相关法律也可以申请退费。 本报综合消息

