

消費者保護相關案例 Q&A-電影及流行音樂類

項目	案例	說明
一	電影片禮券可以請求補發嗎？補發禮券是否需要費用？	電影片禮券發生毀損或變形時，如果禮券的重要內容（含主、副券）仍然可以辨認，消費者可以申請補發。惟業者收取之補發費用，紙券每次不得超過新臺幣50元；另電影片禮券倘為記名式磁條卡或晶片卡，如發生遺失、被竊或滅失等情事，消費者可申請補發，其補發費用，每次不得超過新臺幣100元。
二	請問是否可以攜帶漢堡、炸雞、薯條等外食進入影廳觀賞電影？	為保障消費者於看電影之消費行為符合平等互惠原則，及兼顧電影院業者、不希望觀影片質受飲食噪音、氣味干擾及希望攜帶外食入場之觀影片者三方權益，依「電影片映演業禁止攜帶外食定型化契約不得記載事項」公告及解釋令，其明文規定「電影片映演業不得為禁止消費者攜帶與映演場所販售相同品項之食物進入映演場所食用之揭示、標示或口頭告知。但味道嗆辣、濃郁、高溫熱湯（飲）或食用時會發出聲響之食物，得於映演場所明顯處揭示或標示禁止攜入。」
三	當消費者與電影院之間對於禁帶外食有所爭議時，應該如何處理？	電影院業者對消費者攜帶外食之處理，應採取柔性勸導之方式，並且不得違反「電影片映演業禁止攜帶外食定型化契約不得記載事項」。而消費者對電影院之處理如不願接受時，可要求業者全額退費，且業者不得拒絕及收取手續費或其他任何費用。另外消費者亦可撥打 1950 消費者服務專線向縣市消費者服務中心申訴。（消費者保護法第 43 條）

項目	案例	說明
四	若電影院業者違反「電影片禮券定型化契約應記載及不得記載事項」、「電影片映演業禁止攜帶外食定型化契約不得記載事項」而發生消費爭議時，我可以去何處申訴？	<p>有關電影院業者與消費者之間之消費爭議，係由各地方政府依據消費者保護法處理，消費者得依消費者保護法第 5 章消費爭議之規定，向各地方政府消費者服務中心提出申訴、調解與消費訴訟。</p> <p>電影院業者違反「電影片映演業禁止攜帶外食定型化契約不得記載事項」者，中央與地方主管機關即可依消費者保護法第 33 條至第 38 條等所為之調查，採取必要改善措施及命其限期改正，屆期不改正者，依同法第 58 條規定處新臺幣 6 萬元以上 150 萬元以下罰鍰，並得連續處罰，俾以維護消費者之權益。</p>
五	請問電影院兒童票優惠標準是以年齡或身高為優惠基準？	<p>有關電影院兒童優惠措施，文化部已公告「電影片映演場所兒童優惠措施之適用範圍及一定年齡」，明定以年齡為優惠標準，兒童符合下列情形之一者，電影院應提供優惠措施：</p> <p>(一)未滿二歲，不占位且有成人陪伴，其陪伴之兒童免費進場，並以一人為限。</p> <p>(二)二歲以上，且未滿十二歲之兒童，以優惠票價進場。</p>
六	若消費者於購買流行音樂演唱會票券後發生消費爭議，可以到何處申訴？	有關流行音樂演唱會票券販售業者與消費者之間之消費爭議，係由各地方政府依據消費者保護法處理，消費者得依消費者保護法第 5 章消費爭議之規定，向各地方政府消費者服務中心提出申訴、調解與消費訴訟。