

暗中收费、捆绑售险、无法出票…… 小心山寨订票App陷阱

国庆中秋长假期间,旅客出行需求旺盛。记者调查发现,一些山寨订票软件近期“活跃”起来——它们与官方平台界面、标志相似,却暗中收取额外服务费,强制捆绑销售保险;一些软件存在无法出票、退款难等风险,让旅客蒙受经济损失。

这些软件有何套路?存在哪些风险?记者就此展开调查。



新华社发 曹一作

订票软件现“李鬼”

天津的闫大妈刚退休,想多去看看世界,不料在出行购票第一步就遭遇了陷阱。“我下载了应用商店推荐的第一个买票软件,票价跟女儿查询的并不一样。”闫大妈说,“我费了好大劲儿才发现其中的猫腻,原来下载的不是正版App,而且这个软件还自动勾选了保险费用。”

近期,一些山寨订票软件,趁着客流高峰“活跃”起来,普通用户一时难以辨别是“李逵”还是“李鬼”,老年旅客也成为受影响更多的群体。

在手机应用商店输入“高铁”“火车票”等关键词后,出现的一些App与官方平台“铁路12306”标志相似。记者随机下载多款此类“高仿”订票软件,发现其界面设计、功能排布甚至色调风格,都与“铁路12306”官方App如出一辙。

7月,江苏一名男子在下载山寨版订票软件后,点击内嵌的广告链接,并在后续页面中按照提示填写个人身份信息和银行卡号,导致银行卡被迅速盗刷。

山寨订票软件不仅让消费者蒙受经

济损失,用户的手机号、行程信息等也存在泄露风险。

记者尝试在一款软件上订票,在未完成支付退出登录的数分钟内,接连收到几条催促付款短信,并接到自称“客服”的来电,声称“票源紧张,请尽快完成支付,以免耽误行程”。

在“黑猫投诉”平台,记者检索“订票App”“虚假订票软件”等关键词,发现相关投诉有上千条,多数涉及捆绑收费、需强制观看广告、无法出票等问题。

存在哪些套路和风险

进入实际订票环节,种种“套路”接连浮现。

在一款订票软件中,用户必须观看长达30秒的广告方可继续购票,关闭广告按钮颜色与背景接近,不易察觉。记者发现,这些广告五花八门,有的是正常的购物链接,有的是线上非正规投保App,有的甚至是小额贷非法链接。

在部分平台,关闭广告后,系统进一步提示需支付每张车票10至20元不等的“快速出票费”,否则可能“出票失败”,

从而误导消费者付费。

在一款订票助手软件上,平台“悄悄”勾选“优选座位”“极速出票”等付费服务选项,导致消费者不经意间额外支付费用。有的App甚至将“优选座位”和“出行保险”等额外服务直接纳入车票的“一口价”中,且很难甚至无法取消勾选额外服务。

一些软件无法实际出票,乘客也面临退款难、维权难的问题。

临时出行买不到票的王越女士,下

载了应用商城中一款订票App,在支付环节却被自动加上“出票服务费”。“我加价30元抢去杭州的车票,付款后却提示出票失败,但抢票加价的钱却一直不返还。询问电话客服,对方却总是来回说套话搪塞我。”王越说。

记者注意到,在用户投诉量较大的情况下,一些仿冒订票软件仍能在应用商店中正常下载。部分山寨App会在上架后刷下载量、评分及评论,更具迷惑性。

多方联动守护购票安全

天津社会科学院政府治理和公共政策评估研究所副所长段威表示,山寨订票App扰乱票务市场秩序,侵犯消费者合法权益,可能引发个人信息泄露、电信网络诈骗等社会问题。这些乱象不仅会损害旅客的切身利益,还会埋下法律风险隐患。

此外,天津行通律师事务所律师杨洋说,未经授权仿冒正版软件的图标和界面,不仅涉嫌侵犯著作权,还可能构成假冒注册商标;强制搭售保险或收取额外费用,侵犯了消费者的自主选择权,若无资质从事票务代理甚至诈骗,可能触及非法经营或诈骗等刑事责任。

段威表示,真正堵住漏洞,必须推动制度、监管与行业责任的全面升级。“打

击治理山寨订票App,应形成以监管部门为主导,平台守责、行业自律与消费者警觉共同组成的治理合力。”

从源头入手,应用商店必须强化票务类App的备案和上线标准,严格双审制度,对可疑仿冒产品发现即下架。

杨洋建议,官方购票渠道可在应用中明显标识“12306官方”,并针对老年群体设计直观易懂的防伪提示。“加强宣传教育,普及识别山寨App的方法,并建立便捷的举报机制,对积极举报的用户给予奖励,引导消费者主动识别并远离山寨软件。”

《中华人民共和国反不正当竞争法》已明确禁止混淆行为,《网络反不正当竞争暂行规定》也明确了仿冒混淆、虚假宣

传等传统不正当竞争行为在网络环境下的新表现形式,专家表示,应进一步从法理和执法实践上提升违法成本。

在打击山寨订票App的过程中,仅依靠单一部门难以形成有效震慑。段威认为,市场监管、网信、公安等部门可形成联动,实现线索共享,更快锁定违法行为,形成合力打击。法规和技术需同步施治,切断不法之源。

此外,警方也提醒,下载手机应用,务必通过官方认证的应用商店或官方网站,切勿点击不明链接或扫描来源不明的二维码。消费者也要帮助家中老人识别正规应用,提升防诈意识。

新华社记者 张宇琪 马博文

持续加码运力 不断升级服务

——各地多措并举护航旅客平安顺畅返程

国庆中秋假期临近结束,出门在外的旅客陆续踏上返程之路。

来自交通运输部的数据显示,10月7日全社会跨区域人员流动量超3.09亿人次,同比增长18.6%;预计8日全社会跨区域人员流动量超2.9亿人次,同比增长11.3%。为应对持续攀升的返程客流,各地交通运输部门持续加码运力,不断升级服务,确保人们平安、顺畅返程。

“在这里充电又快又稳,‘里程焦虑’缓解了不少。”7日,来自河北的自驾车主赵传友在吉林省吉林市南山街换电站给自己的新能源汽车充电,为他的返程之路增添一份安心。

为保障今年自驾或租赁新能源车的旅客顺畅返程,吉林供电公司组织运维专班,对高速服务区等重点区域充电桩开展“拉网式”巡检。采用“人工+技术”模式,重点排查充电桩枪头、电缆线路及配套变压器等设备,确保设备“健康上岗”,助力旅客返程电力无忧。

护航“双节”返程,滴滴在北京、贵阳、泉州、宁波等多个城市组建保障车队,依托智能调度系统,灵活调配机动车辆,及时补充运力资源。助力旅客提高返程效率,神州租车加大车辆投放力度,加强车辆调度和供应,增加重点地区车辆储备。

国庆中秋假期,西北地区迎来大量旅客。临近假期尾声,客流明显上升。

“我们针对旅客上车较多的车站,第一时间引导大家按席位就坐,并加强列车禁烟、座椅调整、设备设施使用等方面的宣传力度,倡导大家安全乘车、文明返程。”中国铁路兰州局集团有限公司银川客运段高铁车队列车员张凤丽说。

针对老人、孩子、孕妇等不同旅客出行需求,银川客运段从饮食供应、旅途照顾、站车交接等环节入手,推出萌娃“百宝箱”、便携式儿童充气床等特色适需服务举措60余项,在列车上配备了装有多功能充电器、针线包等服务用品的便民服务箱,以高品质服务保障广大旅客的返程之路。

假期即将结束,太原武宿国际机场航站楼内的旅客络绎不绝,大家有序办理值机、行李托运手续。

为应对高峰,太原武宿国际机场持续推出便利服务,动态增开值机柜台、开设晚到旅客通道,同时增派工作人员提供引导咨询等。此外,机场方面还联动各航空公司,优化运力投放,目前太原至上海、昆明、广州、成都、杭州等城市的航线客流量较大。

新华社记者 叶昊鸣 王隼昊