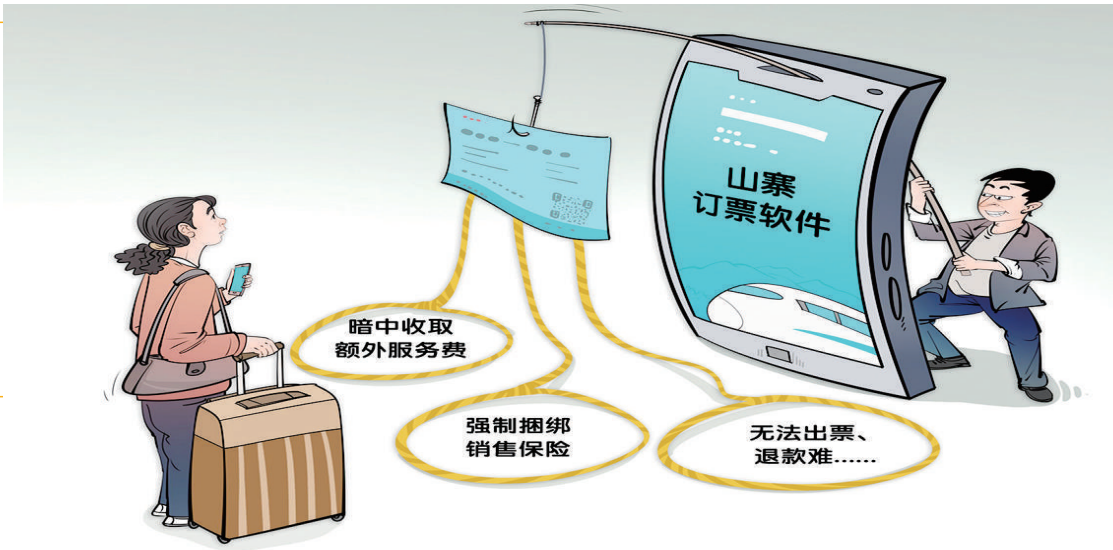


暗中收费、捆绑售险、无法出票……

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。



1>> 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。

2>> 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。

3>> 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。

新华社天津 10 月 8 日电



探访黄岩岛国家级自然保护区

右图:10月2日拍摄的黄岩岛海域的夕阳。

左图:10月2日拍摄的黄岩岛礁盘一段。

中图:10月2日拍摄的黄岩岛露出水面的南岩礁石。新华社 发