

抢票软件误导消费者,侵害了消费者的知情权、选择权和公平交易权

抢票未必成功 退费更不容易

春节临近,许多热门线路的火车票依旧是一票难求。据官方提供的数据显示,2019 年 12 月 12 日春运首日,全国铁路共售出车票 1256.1 万张,其中铁路 12306 网售出 1062.5 万张、电话订票售出 0.4 万张,铁路 12306 网络售票占总售票量的 84.6%。

中国铁道科学研究院 12306 技术部相关负责人表示,为了保障用户权益,他们已经屏蔽了多个抢票软件的渠道。不过,记者近日实测发现,多款抢票软件仍可正常使用,如果不留心避开默认选项,很容易就下单 5 元至 40 元的高速抢票服务费。几款软件需要先开通自动支付,才能享受抢票服务。

北京市消费者权益保护法学会常务副会长邱宝昌告诉记者,软件提供加速服务的抢票行为,原本就是概率性问题,现在更是误导消费者,已侵害了消费者的知情权、选择权和公平交易权。



资料图片

抢票被要求先开自动支付

近日,记者实测了应用商店中排名前列的多款抢票软件,发现仍然可以使用抢票功能。记者在某在线旅游平台中抢购一张高铁二等座时,必须提前开通自动支付,才能享受低速抢票服务,或者转发到朋友圈或者群聊邀请朋友帮忙提供“加速包”,也可花费 10 元购买“快速抢票”服务。记者开通自动支付 76.5 元票价的

半小时后,并没有抢到车票。

随后,针对记者的退款诉求,上述在线旅游平台客服人员承诺按照规定可以在 2020 年 1 月 18 日前退回全额票款。针对“12306 称已屏蔽多个抢票软件”的消息,他表示,“目前该平台的抢票服务依然正常运转。”不过他并没有承诺百分百的成功率,“只要 12306 还有票,我们就能关注到。”

此外,一款“××火车票”在官方渠道显示无票的情况下,支付 30 元即可开始“高速抢票”。选购完成需要的车次后,会出现“抢到票再付钱”页面,选项仅有“推荐自动扣款”一项。售后方面,软件内部只有智能客服,无法就具体问题给出解答。记者拨打客服电话后,也没有相应人工频道,用户只能选择平台提供的

几个固定语音解答。

另一款“××管家”可以直接导入 12306 账号登录,如果购买每张 40 元的“光速抢票服务”,可以将成功率从 7%提高到 42%。在选择服务的过程中,多步骤出现默认勾选的购买选项,稍有不慎就会点选。而该平台没有电话客服,只有在线“AI 客服”,提供多个固定话术的回答。

抢票软件隐形“猫腻”多

一家大型互联网公司的网络工程师告诉记者,第三方抢票软件的运行原理很简单,“就是写一个脚本,然后自动化地去获取余票的信息。相比人工盯着,这样可以全天候盯着,反应速度可达毫秒级别。”

在杭州工作的小徐,每半个月都会从杭州回绍兴老家,因为总是临时起意,并不总能买到时间合适的车票,所以成为了第三方抢票软件的重度用户。她向记者提供的一份 2019 年 12 月 29 日从杭州东到绍兴东的订单显示,朋友们提供的“加速包助力”可以让她从“低速”跨越 5 个级别到达“光速”,不过最高级的“VIP 服务”需要付费购买。

“现在回头想想好像没什么用,不过还是会下意识请大家帮忙加速。”小徐表示有时候确实能抢到票。但大部分情况下,她都只能在抢票失败后改乘其他车次或者更换交通方式。

2019 年 12 月 30 日,杭州某高校的林同学向记者抱怨现在的第三方抢票软件似乎越来越不好用了,“大概两三年前吧,过年回家或者黄金周出去玩,好几次用第三方软件都抢到车票了。”2020 年春运售票开启后,家住福建的她开始同时使用第三方软件和 12306 刷票。“同一个班次,第三方平台退回了预约单,反而是通过 12306 的‘候补’功能抢到了。”

归家心切的林同学早就留意

到了 12306 的“候补”功能,“我觉得比之前好用很多,候补功能挺好的。就是不知道为什么 12306 的 APP 点选总是会出现连接超时的提示,希望能越做越好吧。”

上述两位受访者都提到了第三方抢票软件的一些“陷阱”:选项中有太多默认勾选的付费服务,一不留神就会购买 5 元至 50 元的加速服务;大部分平台需要提前开通自动扣款权限后才能抢票,如果抢票失败很容易忘记退款,甚至会产生退款费用纠纷。

据了解,目前市面上抢票软件的抢票方式主要有四种。第一种是花钱开通抢票平台的会员,成为会员以后,享受 3 到 5 次所谓的最高抢票几率,之后都是普

通抢票,成功概率很低;第二种就是安心抢,实际上就是花几十元钱抢票,如果抢不到,钱会退还给消费者;第三种就是优先出票特权,说是优先出票,其实就是花的钱越多,软件显示抢到票的几率越大,有低速、快速、极速、闪电抢票等各种名目,想要快速买票就要花更多的钱;第四种就是通过转发链接让更多的人点击,来增加抢到票的概率,虽然不额外花钱,但是花时间给软件做了推广。

记者在“黑猫投诉”搜索关键词“抢票软件”,共出现 2401 条结果,大部分投诉者表示在支付抢票费后,并没有成功抢到票,但也无法退回先前支付的费用。

抢票软件和“黄牛”没区别

那么,这些抢票软件究竟是如何帮助消费者抢票的?工信部互动媒体产业联盟副秘书长杨崑此前在接受媒体采访时表示,抢票软件的抢票原理其实就是通过电脑程序来不停地刷新 12306 服务器,速度比用户手动刷新更快。

北京律师协会消费者权益法律专业委员会主任芦云表示,在种

类繁多的抢票软件中,有部分抢票软件实际上并没有抢票能力,只是用夸大宣传的方式来获取不正当利益,涉嫌虚假宣传甚至是诈骗:“第三方购票平台在宣传的时候,甚至在销售的时候,有故意夸大宣传或者虚假宣传的行为,可能还需承担退一赔三的责任。”

芦云认为,加价抢票这种行

为本身,无论是对于抢到票的人还是其他正常途径购票的人来说都是一种对于消费者权益的侵害:“从用软件购买票的群体来讲,意味着消费者要比正常的票价多花出一定的金额才能买到这样的票,实际上是侵犯了消费者公平交易的权利。这些人买到票之后,对于其他的乘车人来讲,他们公平

买票的权利就受到了限制。”

对于抢票软件普遍存在的强制购买“保险”等行为,芦云认为,本质来说,抢票软件和此前的倒票黄牛并没有区别:“早些年是黄牛倒卖非实名制的票,现在是通过这种技术手段去加价购票,核心就是在基础票价之上还需要付额外的费用。”

12306:

使用第三方平台出问题不负责

12306 技术部负责人近日对媒体强调,抢票软件抢的都是其他用户的退票,真没票的时候,即便花钱也抢不到。她还列举了第三方抢票软件几个方面的问题,“一是大量刷新系统,消耗 12306 资源,会导致系统服务瘫痪。二是在退签的处理规则上也存在跟铁路规范的收费标准不一致的地方,会多收旅客的退票手续费或改签费用。三是第三方抢票软件留存的旅客信息可能会泄露旅客隐私信息,存在一定的安全隐患。”

12306 客服工作人员告诉记者,不建议用户使用第三方平台抢票,“出了问题 12306 不负责。”他还表示,事实上 2019 年年初该网站就已上线“候补”功能,“建议用户使用我们官方的抢票功能,一旦系统内部有退票,第一时间就会提供给候补用户。”

专家:

抢票涉嫌虚假宣传

“因为被 12306 限制,抢票软件无法起到加速功能,但仍宣传这一功能并收费,已属于虚假宣传,误导消费。”北京市消费者权益保护法学会常务副会长邱宝昌告诉记者,软件提供加速服务的抢票行为,原本就是概率性问题,现在更是误导了消费者,已侵害了消费者的知情权、选择权和公平交易权。

陕西恒达律师事务所高级合伙人赵良善在接受记者采访时表示,虽然目前我国法律未对第三方抢票平台的行为性质作出明确界定,但是这是一种“不合理交易”,“第三方平台利用抢票软件为抢票乘客提供抢票服务,收取抢票乘客的服务费,从而造成未委托第三方平台抢票的购票人购买不到票,第三方平台与抢票乘客之间的这种交易则是不合理交易,损害了其他购票人的利益。”

“抢票软件在不合理的交易中,通过技术手段,不断访问铁路平台,第一时间截获他人退、换、补票信息,从而达到抢票目的。此时,抢票乘客与第三方平台之间属于有偿委托关系,抢票乘客支付委托费用,如服务费、人工费等,第三方平台通过技术手段访问铁路平台截获所需车票,并向委托人提供符合要求的车票。”赵良善向记者表示,若国家铁路局对于第三方软件的相关机器特征已经识别并实施限制措施,会造成第三方平台无法通过技术手段访问并完成委托事项或者完成委托事项的机率大大降低。因此,第三方抢票软件已经不具备抢票能力和受托能力,不应当再收取乘客的抢票费用。