

江苏省消保委实测九大抢票平台

隐形消费不少 信息安全存隐患

江苏省消保委近期针对第三方火车票抢票平台开展专项调查。调查采用问卷、线下体验、协议文本分析及舆情数据分析等结合方式，回收有效样本 4507 份，涉及去哪儿、同程、途牛等九家平台；调查显示，第三方抢票平台在发展过程中，产生出一些损害消费者权益的问题。更重要的是，在实测中，高额费用并未对应更高的抢票成功率——在体验员购买的线路中，12306 官方平台均为最早候补到票。

默认勾选、按钮设计藏诱导

问卷调查结果显示，第三方平台已被高频使用，成为购票辅助“刚需”。超九成（91.72%）受访者使用过。超七成（70.10%）受访者认为成功率处于“一般”及“较高”区间，仅 8.03% 认为成功率可达 80%，表明平台虽具一定抢票效果，但未达“很高”预期。

问卷调查结果显示，认为存在隐性消费陷阱是最突出的问题，占比超过了一半。部分抢票平台将加速包、会员服务、保险等附加项目，通过默认勾选、勾选框位置隐蔽、提示文字模糊的方式呈现。消费者进行抢票操作时，易因疏忽未察觉额外收费项，“被动勾选”付费服务，陷入不知情消费。另外，在回答“遇到的信息不清晰、不透明情

况”问题中，默认勾选额外付费服务（如保险、优先出票、组合优惠券等）占比（49.32%），是细分问题之首。

体验员在去哪儿购买 7 月 12 日 8:17 出发的南京南—北京南 G4 次列车时（二等座成人票 533 元/张），也遭遇同样情况。本打算购买 45 元专人抢票服务，总价格预计 578 元。然而，确认订单界面中“光速抢票、成功率更高”相关按钮以醒目的橙色在右下角呈现，与用户习惯的“确认”“下一步”等操作按钮位置一致，体验员误以为是“确认服务必经步骤”，未能第一时间识别其为“额外加速服务”，误触发付费操作，导致额外支付 50 元，最终实际支付的抢票附加费达 95 元。

官方平台 12306 最早抢到票

在体验员的实测中，九家平台目前均提供抢票服务，声称购买“加速包”“抢票套餐”能提高抢票成功率，部分平台还会在购买页面显示“当前成功率”的具体数值，以此强化用户对“付费即提效”的认知。

在体验调查中，针对南京南—北京南 G4、南京南—秦皇岛 G1236 两条线路，各平台加速包费用差异显著，单人次费用从最低 5

元至最高 70 元不等，多数集中在 30 至 50 元之间。

然而，实际抢票结果显示，12306 官方平台在两条线路中均为最早候补成功，部分第三方平台出票晚于 12306 官方候补，近半数全程未抢到票，与其承诺的“抢票成功率高”“抢票速度更快”不符。体验表明，附加费高低与抢票结果亦无明显正向关联，高价服务未兑现实际效果。



资料图片

非必要权限索取信息存隐患

问卷调查结果显示，超四成的受访者认为在抢票过程中个人信息安全存在隐患，非必要权限索取（54.48%）占比最高，过度收集个人信息（43.13%）同样突出。此外，未经同意默认授权（24.41%）、未经同意转让/隐蔽收集（25.47%）二者占比均超两成。

对比平台协议，信息收集的必要性存疑。例如，途牛旅游的协议提到“面部特征等生物识别信息及手机号、行程信息等”，高铁管家也提到面部特征等信息。在涉及面部特征等敏感信息时，未依法取得单独同意，仅于服务协议中简单涵盖，却以“必要性”为由强制收集超出购票必需范围的敏感信息（如生物

识别信息、行踪轨迹、设备信息等），用户若拒绝则无法获得服务，此类做法违反相关法律规定。

江苏省消保委提醒，第三方火车票抢票平台以减少消费者抢票时间成本、提高购票成功率为卖点，但在消费者权益保护方面投入不够，甚至服务可能存在侵权风险，需要多方协作共同努力，以维护正常的售票秩序和广大消费者的合法权益。相关部门要强化监管力度，筑牢行业规范底线，消费者也要提升维权意识，理性选择购票渠道。

对于此次调查中发现的问题，江苏省消保委将督促相关平台进行整改。

（综合扬子晚报、人民网等）

家长拼团买青少年羽毛球课，发现低龄儿童太多

消保委：“线上拼团+线下服务”因信息不对称，易引发预期落差纠纷

□ 记者 章炜

在线上拼团、线下体验的消费模式日益普及的背景下，各类培训课程成为众多家长的选择。然而，课程质量与宣传承诺不符等问题也频频发生，成为消费投诉的新热点。近期，消费者黄女士就因一家羽毛球训练机构的年龄宣传与实际授课对象严重不符，遭遇了退费难问题。

黄女士告知浦东新区消保委工作人员，5 月，她在电商平台支付 298 元，为孩子拼团购买了六节羽毛球课程。促使她下单的关键，是球馆发放的宣传单页上明确标注

“学员年龄：6-17 岁”。她认为该课程应较为规范，适合青少年训练。然而，首节体验课却让她大跌眼镜：课堂中有多名明显未满 6 岁的低龄儿童，教学秩序与专注度均不理想。孩子课后表示“没法好好上课”，黄女士也觉得课程体验与宣传严重不符，她向球馆提出退剩余课程费用，但对方一再推诿，迟迟不予解决。无奈之下，黄女士向消保委投诉。

工作人员接诉后，请黄女士提供了印有“6-17 岁”年龄声明的宣传单页，固定关键证据。随后，消保委联系球馆负责人沟通此事。对方负责人承认体验课中确有低龄学

员，但仍辩称费用由平台收取，退款需找平台操作。此后，经消保委多次沟通并明确法律后果，球馆最终转变态度，同意扣除已消耗的一节课时费 50 元，将剩余 248 元退还给黄女士。

消保委指出，“线上拼团+线下服务”的融合消费模式虽降低了消费门槛，但也因信息不对称、服务标准化程度不高等原因，易引发预期落差的纠纷。本案中，球馆对外明确承诺学员年龄为 6-17 岁，实际却招收多名低龄儿童，未按宣传提供服务，涉嫌侵犯了消费者的知情权和选择权。此后，尽管球馆

提出“费用由平台收取”作为推诿理由，但其作为服务的直接提供者和宣传主体，仍应承担主要责任，不能以第三方收款为由拒绝履行售后义务。

消保委提醒消费者，在购买培训课程等预付式服务时，需特别注意：一是理性消费，仔细阅读宣传材料并与经营者确认关键承诺（如学员年龄、班级人数、教师资质等）；二是保留证据，务必保留宣传单、网页截图、聊天记录等证据，便于发生争议时举证；三是主动维权，一旦发现服务与宣传不符，应及时提出异议并依法维权。