

暗中收费、捆绑售险、无法出票……

小心山寨订票App陷阱！

新华社记者 张宇琪 马博文

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。

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，在未支付前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退还。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。

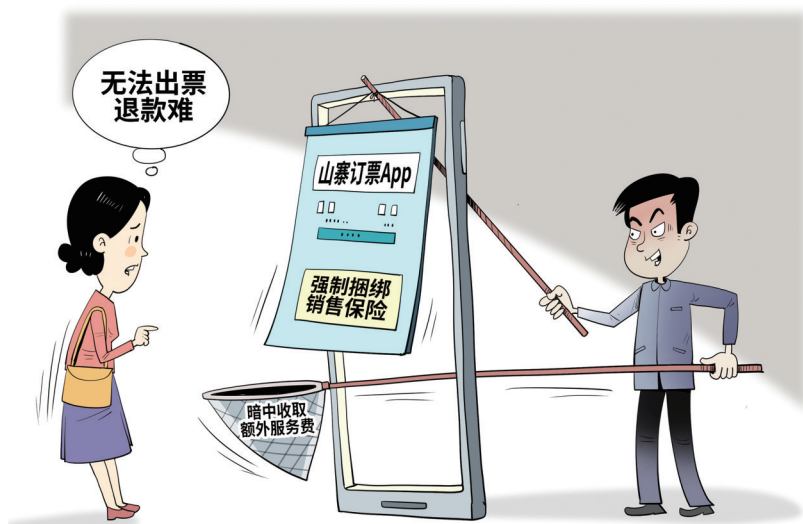
杨洋建议，官方购票渠道可在应用中明显标识“12306官方”，并针对老年群体设计直观易懂的防伪提示。“加强宣传教育，普及识别山寨App的方法，并建立便捷的举报机制，对积极举报的用户给予奖励，引导消费者主动识别并远离山寨软件。”

《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。

新华社天津10月8日电



订票软件现“李鬼”

新华社发 朱慧卿 作