

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



订票软件现“李鬼” 新华社发 朱慧卿 作

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,一些假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。

新华社电

遏制羽绒服“以丝代绒”乱象 新标准让消费者一目了然

新华社记者 赵文君

为促进羽绒制品质量分级,中国羽绒工业协会组织制定的《水禽丝及制品》团体标准近日正式发布。

这一标准有什么意义?中国羽绒工业协会名誉理事长、国际羽绒羽毛局副局长姚小蔓说,当前,“羽绒”的使用亟待规范。一些非羽绒的保暖填充料,通过使用“羽绒棉”“科技绒”“生态羽绒”等名称,让消费者误以为是羽绒,以抬高产品售价。去年媒体曝光的劣质羽绒服“以丝代绒”造假乱象,就是打着“绒”的招牌卖“丝”的产品。这一标准将“绒丝”“羽丝”改称为“水禽丝”,因为“水禽丝”并非羽绒,避免给消费者造成混淆。同时,有助于规范“水禽丝”的生产加工,保护消费者权益。

2022年4月起实施的《羽绒服装》新国标,把旧标准的“含绒量”修改为“绒子含量”,即羽绒羽毛中绒子所占的质量百分比。新国标中,绒子含量不包含绒丝。绒丝也叫飞丝,是从绒子或毛片根部脱落下来的单根绒丝,保暖性能相对绒子较差,超标后容易造成钻绒现象。

由于羽绒是制品的内在填充料,消费者很难直观辨别产品质量和真伪。据介绍,《消费品质量分级导则 羽绒制品》国家标准已于今年2月起正式实施。羽绒制品质量分级项目由中国羽绒工业协会承担,此举旨在进一步推动羽绒制品填充物的划分和明示,规范羽绒行业市场。

姚小蔓介绍,业内研究数据表明,在相同重量的情况下,水禽丝具有一定的保温性和舒适度,控制好粉尘含量等指标可以安全使用,但需要明确标注让消费者一目了然。在确保消费者知情的前提下,水禽丝产品是可以在市场正常流通的。

中国羽绒工业协会介绍,鹅绒的价格远高于鸭绒,单价几乎是鸭绒的两倍,而鹅绒和鸭绒肉眼无法区分,需要专业检测人员才能分辨。针对不良商家用鸭绒冒充鹅绒乱象,中国羽绒工业协会持续推动种类鉴定从传统的人工检测向自动化和智能化转变,目前行业已研制出两款种类鉴定新仪器,遏制假冒、保障羽绒种类的真实性。

针对市场上个别商家虚标产地,将国产商品伪装成“原装进口”欺骗消费者的情况,中国羽绒工业协会建立了“全球羽绒追溯系统”,真实记录全链信息,为羽绒及制品打造透明可查的“身份档案”。消费者可通过扫描“安心购”二维码,查看羽绒产地、水禽品种、养殖周期、加工流程、检测报告等信息。

据介绍,中国羽绒工业协会今年将推动不少于100家羽绒生产企业完成溯源系统接入,实现从原料采购、生产加工到成品销售的全链条透明化管理。同时,联合海关、市场监管部门加强对进口羽绒原料的质量和产地审核。

据新华社