

验票难 退票难 “加速包”里套路深

抢票软件:是“神器”还是“陷阱”

■ 验票难、退票难,抢票软件惹争议

春节一天天临近,陈青青却一直没买到回家的高铁车票。在朋友的推荐下,她在手机上下载了一款抢票App,并在无意间还购买了抢票“加速包”。在焦急等待两天后,这款App终于为她抢购到了一张时间合适的高铁票。

但在继续购买返程车票的时候,陈青青却没能在12306官网的个人账户中查询到这张车票。这让她纳闷了:自己通过抢票软件买到的车票是不是真的呢?

与陈青青一样,许多在外地工作的年轻人都可能为了一张车票而紧张,面对12306官网、App平台上“无票”的提醒字样,抢票软件承载着他们新的希望。但是,陈青青所遇到的这个问题一时间却找不到准确的答案。

在给铁路客运服务热线打电话咨询后,陈青青收到的答复是:不推荐用户使用抢票软件,通过其他网站办理客票业务出现的问题,12306将不予受理。放心不下的她,最近抽时间去了趟火车站,并且顺利将纸质车票取出来了。

这个结果让她更加疑惑了:到底该信谁的话呢?她很想知道,目前市面上十多种抢票软件都是如何帮助用户抢票的?花钱购买的“加速包”“VIP抢票”对抢购火车票有直接帮助吗?



根据国家发改委统计的数据,今年为期40天的春运全国旅客发送量将达29.9亿人次,比上年春运增长0.6%。巨量而集中的客票需求,导致今年春运的火车票依然比较难买。

各种抢票软件由此挤上手机屏幕,“求加速”的抢票小程序也时不时在微信群聊中出现。据不完全统计,目前可以用来抢购火车票的App超过十多款,包括携程、飞猪、同程等在线旅游平台,也包括智行火车票、高铁管家、铁友火车票等专门的抢票App,以及12306Bypass等由开发者自行开发、运营的抢票软件。而且,这些抢票软件普遍具有自动识别验证码、自动抢票、余票监控、预约提醒等功能,有的抢票软件还会要求获取免密支付、提前付款的用户授权。

万淑艳就是众多抢票软件用户中的一员。最近,她在携程旅行平台为哥哥预约了抢票订单,十多个小时后,该平台果然抢购

到了一张2月1日广州到郴州的火车卧铺车票。不过,远在国外的哥哥有点怀疑非12306系统的车票信息,催着她去验证这张车票的真实性。她登录12306官网后发现,在“未出行订单”中找不到这张票。

在朋友的建议下,万淑艳又试着从12306官网为哥哥再订购一张同一天从广州出发的火车票,但系统提示“因行程冲突,无法下单”。根据这个结果,她确认了上述卧铺车票的真实性。不过,萦绕在她心头的疑惑还未解开:车票已经订购成功,为何12306平台跟携程抢票平台的订单信息不能同步呢?

在她看来,使用携程这类抢票软件订购火车票的过程,与订购机票是类似的。“以前用携程买飞机票,携程通知购买成功后,我可以到航空公司查询到我的机票订单,火车票能不能也实现这个功能呢?毕竟大家最信任的还是12306。”

难以验证车票真实性,只是不少用户

反映的抢票软件存在的问题之一,另一位用户栗群芳还经历了更奇怪的一幕。

2018年9月,栗群芳通过携程旅行网订购了两张火车票,之后因故需要退票。但她发现,在携程平台上同时申请退票,且显示已成功的两张车票,在12306平台上却显示只有一张车票退票成功。

9月27日,她在携程上申请了退票,之后收到了“退票成功”的提示信息。“但那时候也没想那么多,平时也没有再到12306网站确认的习惯。”直到几天后,她发现自己只收到了一笔退款,再到12306平台查询,才发现自己还有一张车票没有退票成功。

为此,栗群芳分别拨打了携程和12306的客服电话反映情况,12306的客服表示,会及时处理她的退票申请。10天后,她才等来另一张车票的退款。在她看来,平时抢票软件都还挺好用的,可如果票源紧张就“时灵时不灵了”。

■ “加速包”背后,隐藏着捆绑搭售的“套路”

栗群芳想吐槽抢票软件的问题还不只是退票难。

这个冬天,她提前半个月就在携程旅行平台上预定了抢票服务,希望能抢购到1月13日回家的高铁票。在系统提示下,她将抢票小程序转发给许多好友“求加速”,每多一位好友点击进入该小程序,她的账户内便会增加若干个“加速包”。

在12位朋友的“助攻”下,她的抢票等级已经变成了“高速抢票”。可是,等了一个多星期,眼见回家的日期越来越远,抢票软件仍然没有帮她抢购到合适的高铁车票。无奈之下,她只好选择尚有余票的普通车次。她很疑惑,这些“加速包”真的能帮自己更快抢到车票吗?

360“抢票王”产品负责人王倩告诉记者,“加速包”又被称为“抢票助力”,用户集赞或者购买“加速包”的确可以获得优先得票的权益,其原理是:抢票软件会自动将用户提交的订单加入抢票队列,获得“加速包”多的用户会获得同一车次的优先刷票

权重,且会分配多链路、多IP的机器自动进行刷票。

王倩还表示,随着技术提升,用户通过抢票软件进行抢票的成功率也随之提升,从360抢票王7代的数据来看,高峰期的抢票成功率已经高达75%,其优势在于可以自动识别验证码,简化流程,同时不停刷新购票信息,提高查票频率。

不过,在“加速包”的背后,还隐藏着一些抢票软件捆绑销售、隐蔽收费的“套路”。

陈青青就遇上了这类“套路”。最近,她通过智行火车票App预定了从广州直达湖北孝感的高铁车票。在付款之后,她发现自己可能遭遇了捆绑搭售——车票价格507.5元,但她为此实际花费557.5元。仔细研究账单后,陈青青才意识到,原来自己在无意间还购买了该平台价值50元、相当于75个“加速包”的“VIP抢票”服务。

她留意到,在该App上确实有一些关于购买“加速包”和“VIP抢票”的文字提示,但文字很小,颜色也很浅,很不易察觉到,

而“开始VIP抢票”的选项则用大字号、深色块突出显示,特别显眼;此外,该App的页面上还显示,该车次“低速抢票”的成功率为11.4%，“VIP抢票”的成功率为35.3%。

“本来抢不到票就很心急,看到这样的提示肯定会优先选择‘VIP抢票’,一般谁会注意这些细节问题啊。”虽然已经付款,但陈青青无法认可这样隐蔽收费的“套路”。

今年1月1日起实施的《电子商务法》明确规定:“电子商务经营者搭售商品或者服务,应当以显著方式提请消费者注意,不得将搭售商品或者服务作为默认同意的选项。中国政法大学传播法研究中心副主任朱巍认为,抢票软件以隐蔽方式搭售“VIP抢票”服务的行为已经涉嫌违法。

朱巍表示,对于农民工等人群而言,抢票软件的使用本就是一种不公平,而且有的抢票软件还会通过搭售、推送广告等形式引导用户进一步消费,这可能会扰乱正常的抢票秩序,也给“票贩子”留下可乘之机。

■ 谨防隐私泄露风险

在使用抢票软件的时候,用户隐私泄露的风险是许多人可能没有注意到的。

由于抢票需要用户授权登录12306账号,第三方抢票软件普遍可以轻易获取身份证号、手机号等隐私信息,但是对于这些敏感信息,大部分抢票软件并未做好保护工作。

2018年12月28日,有人在网上出售60万个12306账号,涉及410余万名旅客的个人信息,包含旅客姓名、身份证号、手机号、登录账号、登录密码等。更让人震惊的是,这些敏感的旅客隐私信息售价只要20美元,卖家还免费公开部分账号供买家验证。

中国铁路总公司在之后发布的声明中指出,此次旅客信息泄露事件与其12306平台无关,是用户通过第三方抢票平台订票后发生的。

之后警方调查发现,网上兜售12306用户信息的犯罪嫌疑人是北京某科技公司的员工陈某。据供述,其前期从网上非法购买了60多万条用户注册信息,再利用这些信

息通过网络订票平台,非法获取铁路乘客信息。

记者注意到,许多抢票软件都需要获取用户在12306官网的登录权限,但对于如何保存、使用用户的敏感信息,却没有明确的规定。在朱巍看来,通过抢票软件购买车票时,消费者的个人隐私信息已经在抢票软件、代理商、12306等多个环节经手,如何保存、使用这些个人信息是这一过程中的痛点。从目前情况来看,抢票软件通过何种渠道掌握用户个人信息,将会如何使用个人信息等重要问题,都还不明确。

“这很危险。”朱巍直言,抢票软件作为网络平台,提供抢票服务、获得商业利益的同时,必须承担相应的主体责任,需要把好隐私信息的第一道关。中国人民大学商法研究所所长刘俊海也指出,要加强对抢票软件保护用户个人隐私信息的监管,这需要市场监管、交通运输、铁路、公安、网信、工信等多部门一同行动,努力消除监管盲区。

1月25日,中央网信办联合工信部、公

安部、市场监管总局等多部委联合启动“App违法违规收集使用个人信息专项治理”。今年1月到12月,多部委将组织专业机构,评估包括交通票务在内的近千款App,评估内容既包括隐私政策,也包括个人信息收集使用情况。

在这次专项治理中,全国信息安全标准化技术委员会、中国消费者协会、中国互联网协会和中国网络空间安全协会将编制“大众化应用基本业务功能及必要信息规范”和“App违规收集使用个人信息治理评估要点”。这意味着,今后将对App的基本功能和必要信息进行统一规范,不再只由运营者说了算。

刘俊海还表示,抢票软件出现一系列争议和问题,根源还在于12306系统的技术能力和客户体验还有待提升。“如果官方平台办好了,就没有人用抢票软件了。”在他看来,中国铁路总公司等相关部门还需要在提升铁路硬件实力的同时,进一步改善软件服务能力。

(王林 司雯雯)