

2北京日报

国庆、中秋假期将至,返乡探亲、外出旅游的出行需求大,火车票抢购“大战”再次上演。长假火车票开售首日,不少网友纷纷晒出截图,称“开票即候补”,相关话题迅速登上热搜。面对“一票难求”的困境,不少消费者寄希望于“抢票加速包”“专人代购”等服务,或者打算“买短乘长”。这些途径真的靠谱吗?是否涉嫌违法?

套路1

抢票神器“加速包”成功率可“提升80%”?

每逢假期,很多有出行需求的人会定好闹钟,提前打开购票软件,可点击购票按钮的那一刻,却发现心仪的车票已显示售罄。大量网友在社交平台吐槽“刚点开就显示无票,直接进入候补队列”,特别是一些热门线路的车次候补人数更是“秒达上限”。一些第三方软件抓住了消费者的焦虑心理,推出各种各样的加速包、助力包、加速卡……尤其是声称的“优先出票”“加速抢票”让人心动,似乎加速包越贵,助力的人越多,抢到票的概率就越大。然而,这种购票方式真的靠谱吗?如果钱花了票却没抢到,消费者的损失该由谁来承担呢?

2024年中秋假期前夕,北京工作的张女士在某抢票APP上购买了“VIP加速包”,并支付了100元费用。平台承诺“加速抢票成功率提升80%”,但直到发车前,张女士仍未抢到票。随后,张女士要求退款,平台却以“加速服务已提供”为由拒绝。

北京市石景山区人民法院法官表示,类似案例屡见不鲜,许多消费者发现,即便购买了加速包,抢票成功率并未显著提高,甚至有人怀疑这些服务只是心理安慰。其实12306官方早就发布了声明,称其从未与任何第三方平台开展合作,也从未提供加速包或者加价抢票的服务。实际上,所谓的加速抢票并没有真正的优先渠道。

技术人员表示,第三方软件加速抢票的技术原理很简单,就是通过重复多次访问购票网站实现,在确实没有余票放出的情形下,访问再多次也无济于事,反而重复多次的访问造成了12306服务器的巨大压力,使消费者的购票体验更加恶劣。

疑问

是否存在消费欺诈 消费者如何维权?

那么,购买了加速包但最终没有抢到票,这种情形是否存在消费欺诈呢?首先,消费者购买加速包的同时与平台形成了合同关系,合同的客体是平台提供的“加速购票”服务。换言之,消费者提交购买加速包的订单后,双方就形成了服务合同关系,消费者有付款的义务,而平台有提供切实可行的“加速服务”的义务。民法典第六百一十条规定,因标的物不符合质量要求,致使不能实现合同目的的,买受人可以拒绝接受标的物或者解除合同。买受人拒绝接受标的物或者解除合同的,标的物毁损、灭失的风险由出卖人承担。也就是说,若平台售卖的加速包无实质作用,消费者可依据此条款要求平台解除合同并退还相应费用。

平台夸大加速包的效果,如宣称“成功率提升80%”但实际未达到,此种行为违反了一系列法律法规。首先是我国广告法第四条的规定,即广告不得含有虚假或者引人误解的内容,不得欺骗、误导消费者。广告主应当对广告内容的真实性负责。广告法第二十八条也明确提出,广告以虚假或者引人误解的内容欺骗、误导消费者的,构成虚假广告。有下列情形之一的,为虚假广告,其中包括虚构使用商品或者接受服务的效果的。可见,平台宣称“成功率提升80%”的承诺缺乏依据,极易涉嫌虚假宣传。

当消费者遇到加速包套路,又该如何维权呢?首先,若平台未兑现承诺,先联系客服要求退款。若对方拒绝,可援引我国消费者权益保护法第二十条和第五十五条与平台沟通。若平台拒不退款,可通过12315消费者权益保护热线或向当地市场监管部门投诉,数额较大的也可向法院提起民事诉讼。

长假『抢票』切勿『病急乱投医』 套路多

法官提醒

谨慎购买 第三方加速服务

购票应优先选择官方渠道,谨慎购买第三方加速服务。消费者购票时首先要警惕加速包的文字游戏,部分平台用“光速抢票”“VIP优先通道”等词汇诱导消费,但实际上可能只是普通排队,并无实质加速作用。其次,注意截图保存证据。购买加速包前,截图保存平台的“成功率承诺”“退款政策”等关键信息,防止事后平台修改条款抵赖。同时要注意索要发票或支付凭证,部分平台在消费者付款后不提供正式发票,这可能导致后续维权困难,可要求平台开具服务费发票,以证明交易的真实性。最后,记录抢票过程。如多次尝试仍无法购票,可录屏或截图证明加速服务未达到承诺效果。

套路2

专人代抢 承诺“抢不到可退款”?

除了五花八门的加速包,还有一种抢票形式更加令人心动,那就是“专人代抢”,并且承诺“抢不到退款”。目前,不仅一些较大的购票平台推出了这种服务,甚至在一些自媒体上也充斥着“专人代抢”的广告。有媒体近日曝光,某二手平台在12306上“代抢”一张国庆期间的车票,需要加价110元到150元不等。这种行为真的合法吗?

法官表示,从法律性质上看,“代别人买票”可以视为双方形成“委托合同关系”,即实际的购票人委托“专人”代替自己抢票,此时提供“代抢服务”的一方即受托人收取的是委托费用,而不是对车票加价后赚取的差额。此种行为与“黄牛”倒卖车票行为的主要区别在于,收取的费用有没有超过合理范围,但二者界限并不清晰。换言之,“专人代为抢票”有涉嫌构成倒卖车票这一违法行为的可能。根据我国治安管理处罚法相关规定,倒卖车票、船票、航空客票等行为,可处十日以上十五日以下拘留,并处1000元以下罚款。若情节严重,如涉案金额大、组织化运作,还可能构成刑法第二百二十七条的“倒卖车票罪”。

实际生活中,购买“专人代抢”服务也存在着较大的法律风险。2024年春运期间,李先生因工作繁忙,在某社交平台找到“专业代抢票”服务,对方承诺“100%出票”,但需支付票面价加500元手续费。李先生付款后,对方发来一张“已购票”截图,但李先生查询12306却发现并无此订单。再联系时,对方已失联。后经警方调查,该“代抢”实为诈骗团伙,利用虚假订单骗取钱财。

法官提醒 个人代购无保障

个人代购无保障,社交平台上的“个人代抢”往往无正规合同,收款后可能跑路,消费者难以追讨损失。根据刑法第二百二十七条规定,倒卖车票情节严重者可被判刑,若消费者明知是“黄牛票”仍购买,也可能承担相应责任。

如必须使用代订票服务,该如何降低风险呢?首先要选择正规旅行社或购票平台,部分正规旅行社提供“合规代订服务”,并签订正式合同,比私人代抢更有保障。并且,消费者应当签订书面协议,明确约定“抢不到全额退款”,并保留聊天记录作为补充证据。

套路3

买短乘长 “抖机灵”还是“真有效”?

随着国庆、中秋假期临近,铁路出行迎来高峰时段,“买短乘长”的现象时有发生。一些旅客因购票困难或节省费用,购买短途车票后在越站乘车时再通过补票的方式继续搭乘列车,这一模式本意是为了方便旅客出行,但部分旅客将“买短乘长”当作逃票的手段,在购买短途车票后强行延长乘车区间,这种行为不仅损害了正常购票出行旅客的合法权益,也对运输安全造成威胁。

法官表示,未经铁路运输部门同意,擅自“买短乘长”的旅客,其行为违反客运合同的约定。民法典第八百一十五条规定,旅客应当按照有效客票记载的时间、班次和座位号乘坐。旅客无票乘坐、超程乘坐、越级乘坐或者持不符合减价条件的优惠客票乘坐的,应当补交票款,承运人可以按照规定加收票款;旅客不支付票款的,承运人可以拒绝运输。

需要特别指出的是,如果因恶意“买短乘长”导致列车超负荷运行,旅客存在被铁路部门拒绝继续乘车的风险。因此,对于迫于无奈购买短途车票的旅客,应当及时向承运人说明情况并补票,避免受到上述处罚。

上海铁路公安处曾查处过一起因恶意“买短乘长”400余次而被追究刑事责任的案件。家住无锡市的杨某因工作原因经常往返于无锡和上海,他多次采用“买短乘长”的方式,在一年的时间里逃票400余次,涉案金额2万余元,杨某最终因涉嫌诈骗罪被依法追究刑事责任。

法官提醒

买短乘长存在法律风险

消费者在规划行程时,建议选择铁路官方授权渠道购买与行程完全匹配的车票,以确保出行权益得到有效保障。针对“买短乘长”等应急乘车行为,非必要情况下应避免采用该方式,确遇突发情况需越站乘车时,旅客应主动向列车工作人员说明情况,及时办理补票手续并遵守乘车管理规定。

铁路运营方需同步强化服务保障与监管机制,一方面通过优化票额分配系统、增加热门线路运力供给等举措满足旅客出行需求;另一方面应完善站车联动机制,对恶意逃票行为加强稽查处置,通过疏堵结合的治理方式,既保障旅客合理出行需求,又维护铁路运输秩序。

国网龙海区供电公司:开展“热血传情·电暖人心”无偿献血活动

9月23日上午,国网龙海区供电公司开展“热血传情·电暖人心”无偿献血活动,共有22名员工成功献血,总献血量达7500毫升。

在专业医护人员与该公司志愿者的引导下,参与员工有序完成信息登记、血压测量、血型

检验等流程。血站医护人员耐心细致地为每位参与者讲解献血注意事项,仔细评估身体状况,确保献血过程安全、规范。

献血队伍中,无论是连续多年参与献血、熟悉流程的“爱心老将”,还是首次鼓起勇气加入的“热血新兵”,大家都

精气十足,看着鲜红的血液缓缓流入血袋,脸上洋溢着自豪的笑容。长期以来,国网龙海区供电公司始终将社会责任融入企业发展,积极组织公益献血、志愿服务等活动,用实际行动传递温暖与正能量。

(黄秋霞)

唐昊制图