

高速极速光速抢票费用不等 抢靠窗座下铺等都得加钱

“抢票神器”到底管不管用？

本报记者 赵丽 张守坤 本报实习生 李丹阳

在北京工作的李月最近被抢票一事所困扰——今年五一前夕，她使用12306候补功能买火车票回家，结果等了好多天也没能买到票；现在，中秋节、国庆节即将来临，为了买到回家的火车票，她决定使用抢票软件。“开通了3个抢票软件的会员，买了加速特权，花了不少钱，可票至今仍未抢到。”

《法治日报》记者近日采访了解到，准备在今年中秋国庆假期出行的很多旅客，都遭遇了和李月一样的“买票难”，一些旅客将“希望”寄托于第三方平台的“光速抢票”“抢票神器”“无票神器”等服务。

然而，中国国家铁路集团有限公司9月20日通过官方微博等渠道澄清，铁路12306从未授权任何第三方平台发售火车票，也不可能给第三方平台所谓的“优先购票权”。

对此，不少网友直呼第三方平台的这些“抢票神器”为“骗子”；但同时也有网友疑惑：此前经常通过第三方平台抢票，也确实买到了火车票，怎么回事？这些“抢票神器”到底是什么？管不管用？

抢票软件大行其道

加钱形式五花八门

据不完全统计，目前市面上的抢票软件有数十款，大多对外宣称可以“加速抢票”“优先抢票”，但不100%保证能抢到票。

那么，抢票软件到底管不管用呢？

在天津市河东区的张先生看来，抢票软件纯粹是忽悠。他告诉记者，去年春节前，为了买到回老家的高铁票，他在12306点了候补的同时，还注册了一个抢票软件，花30元买了个加速包，结果第二天，收到12306短信提醒称其候补成功，而此时抢票软件还在抢票中。

“那款抢票软件称抢不到票购买加速包的钱可以退，可当我正准备取消抢票时，抢票软件抢票成功，还发来短信让我把这个‘好消息’分享到社交平台。”张先生回忆说，他立即与抢票软件的客服联系，说12306早于抢票软件候补成功，希望对方能够退款，不料对方称“之所以能在12306上候补成功，就是因为使用了抢票软件”，拒绝退款。

记者在采访中发现，使用抢票软件时，旅客遇到了各种各样的问题。

上海市民陈宽就遇到了“要想抢票成功，就要多买几站”的问题。他告诉记者，因为看中某款抢票软件有智能推荐车票组合的功能，便下载后注册使用，“结果从上海回安徽宿州，给我推荐同车次出行，需多买6站，也就是从上海直接买到北京，然后从宿州提前下车，原本200多元的票，买全程需要500多元。”

“客服解释说这么做是为了提高抢票成功率，但这么买，还不如直接在12306上买全程票。”陈宽吐槽道，之后他换了好几种抢票软件，其中有多款都推荐他以多买几站来抢票。

记者注意到，为迎接中秋国庆假期，近期多个第三方平台推出抢票攻略。与国铁集团官方售票渠道不同的是，第三方平台可以同时备选多个日期、车次、座席，预约抢票，开售自动抢；还有平台会标注抢票成功率，一般来说，备选越多成功率越高。

以某款抢票软件为例，9月20日，记者在上面选择购买中秋节从北京到武汉的高铁票，页面

显示暂无余票，建议抢票，目前抢票率较低，可通过购买加速包等方式提高抢票成功率。在该软件的宣传页面，可以看到“已为2亿用户服务”的字样。

该软件抢票速度分为6个等级，低速抢票0元，100m/s网速；快速抢票10元，5个助力包200m/s网速；高速抢票30元，15个助力包，300m/s网速；极速抢票40元，20个助力包，350m/s网速；光速抢票50元，25个助力包，400m/s网速；VIP抢票特权60元，包含VIP抢票特权×4次，40个助力包，400m/s网速。

此外还有一个包含车票的加速套餐，车票原价再加45元可以全能抢票，包含持续抢候补，24小时专人帮抢等。加速包和套餐均标注抢票失败全额退款。

据称，这些加速内容互不冲突，软件会员、加速包、加速套餐可“一并拿下”，还可以通过加钱抢连座、靠窗座、下铺等“个性化”座位。记者算了下，如果通过代抢软件抢到车票，有的代抢费可能比车票价格还要高。

记者尝试抢票发现，不同抢票软件的加速规则各不相同，从“低速”到“光速”，价格逐渐增加，“全天专人抢票”“捡漏+候补双通道抢票”，甚至还能加价抢挨着过道的座位、靠窗座位……不同的抢票“玩法”再加上“成功率翻倍”“越早提交抢票成功率越高”等宣传语让不少正在候补车票的旅客动了心。

有业内人士接受采访时指出，在铁路12306平台启用初期，还没有候补功能时，一些抢票软件利用技术手段不断刷新信息，提高了信息提交速度，但在12306平台推出“候补”功能后，这类软件的优势不复存在。

12306客服也曾回应称，12306开启售票时间固定，且不会针对第三方软件提前售票，加速包并无优先购票权。同时，12306也在加大技术识别力度，通过大数据更加精准识别抢票软件，一旦识别到，就不会放票给抢票软件，旅客使用抢票软件购票的成功率也会更低。

代抢平台似“黄牛”

损害多方合法权益

声称能够助力抢到车票的加速包还被搬到了购物平台上。

记者在某二手交易平台查询车票加速等关键词时，发现有些商家售卖购票软件平台助力加速包，一商家告诉记者：“选好票，给我助力码，付费就能加速。”还有商家宣称，用加速包方式代抢，成功率在80%至90%。

那么，所谓的抢票加速包和“黄牛倒票”有什么区别？

在一款抢票软件的《火车票服务信息》《个人信息授权说明》中，记者看到，其表示提供的是“火车票代购”业务，需要授权代客户注册12306账户和代申请人证核验等认证服务，还可以选择授权其代办使用12306网上的其他服务或处理积分、会员权益等事宜。

对此，北京市律师协会交通管理与运输法律专业委员会主任黄海波说，根据多部门联合发布的《关于依法查处代售代办铁路客票非法加价和倒卖铁路客票违法犯罪活动的通知》，铁路客票实现专卖制度，售卖火车票需要代售资格，否则即为非法，如果抢票平台没有铁路客票的代售资格，则售票行为违法。另外，代售铁路客票的服务费为每张车票5元封顶，除此之外不得再收取其他费用，如果平台随意加价，则属于价格违法。

“因此，加价的软件、插件是否合法，是否属于变相的倒票行为，要看其具体代售形式是否合法、加价代售行为是否违反相关法律规定，如果既没有代售资格、又随意加价，或是通过软件技术入侵或干扰铁路售卖系统，或以非法倒卖车票获取非法利益，则根据情节的不同可能会构成不同性质的违法乃至犯罪，这样的行为就应该被叫停、制止。”黄海波说。

中国人民大学法学院教授刘俊海认为，抢票平台属于互联网上的“黄牛党”，与线下“黄牛”在本质上没有区别。

“原来的黄牛党是排队买票，或者找关系、走后门买票，一个人买几十张乃至几百张票，然后倒卖。本来300元的票卖到上千元。现在的互联网黄牛党则是利用技术优势，造成订票的不公

平。对消费者来说,这种行为侵害了他们的公平交易权以及选择权和知情权。还损害了12306平台和合法火车票代售点的利益,使消费者享受不到免费的、及时的、高效的购票服务。”刘俊海分析说。

在民法专家河山看来,对于抢票软件,如果是相关部门允许其在网上售票,那么它可以收取服务费,国家铁路部门明文规定每张车票的服务费不得超过5元,如果加价高于这个价格,则违反了价格法,是一种扰乱社会秩序的行为。

严厉打击非法抢票

规范运营市场秩序

针对一些第三方平台宣称“提供‘低速’‘高速’‘光速’等不同价格的抢票加速包,用户购买加速包可以优先购票,购买价格高加速包的用户可以排在价格低加速包的用户前面”,国铁集团客运部负责人强调:“任何用户没有优先购票权,在第三方平台购买的任何价格的加速包,都无法实现优先购票。”

此前,“12306抢票”相关话题冲上热搜。抢票过程中,有网友吐槽系统显示余票充足,但是仍需排队购买,“前方排队711人”;还有网友质疑,第三方软件抢票占了普通用户的“坑位”。

对此,12306客服回应:余票充足仍需排队是由于同一时间点下订单的用户过多。12306开启售票时间固定,不会针对第三方软件提前售票。

国铁集团客运部负责人还表示,一直以来,铁路部门坚持公平公正原则,采取技术手段等方式全力维护广大旅客合法权益和正常售票秩序,通过对12306系统实时监测和大数据分析,一旦发现购票行为异常的用户,将对其采取限流措施。当因有人退票等原因产生新的票额时,铁路12306系统优先满足候补购票订单,按照旅客提交订单的先后顺序进行兑现,不收取任何附加费用。

在高铁行业工作多年的业内人士告诉记者,如果票源紧缺,利用第三方平台开发的对应软件“刷票”的成功率可能会比购票人自己人工“刷票”高一些,但也不能保证买到票,更不存在优先购票权,“因为本质上都是从12306买票”。

那么,今后该如何规制这些“抢票神器”呢?

在黄海波看来,合法的代售行为应该被允许,但违法行为必须予以制止,要达到标本兼治的目的,不仅需要各网络平台合法、合规经营,还要相关职能部门加强执法力度,严厉打击非法抢票及随意加价的行为,严惩违法犯罪行为,推动网络订票市场健康有序发展。

“消费者要放平心态,不要听信非官方网络平台的宣传,应通过合法途径、正规平台订票或抢票,以防被骗。所谓没有买卖就没有伤害,不使用违规平台抢票,不仅可以防止自己被骗,还能迫使违规网络平台退出市场,规范网络订票市场秩序。”黄海波说。

刘俊海认为,过去,很多提供抢票软件的插件已被禁止、叫停,现在这些抢票软件同样也应当被禁止、叫停。

“应标本兼治,除了清理和整顿抢票软件、叫停抢票有偿商业模式外,最根本的出路,还是要提高官方购票系统的运作效率,弥补技术短板,可采取公开招标的形式引进先进技术的供应商,确保服务跟上消费者的海量需求。追根求源,能用技术解决的不以法律制裁的方式解决。”刘俊海说,规范运营市场秩序,保护消费者知情权、选择权、公平交易权、安全保障权,相关部门还要苦练内功,才能消除当前买票难的现象。

(受访者李月、陈宽均为化名)