



# 别再花冤枉钱抢票了

北京市市场监管局查处全国首例平台虚假“抢票”典型案例

2026年春运已拉开帷幕,热门线路车票往往一开售就被抢空。不少旅客只得尝试通过其他渠道购票,却不知其中暗藏诸多陷阱,甚至可能涉及违法风险。

近日,北京市市场监督管理局针对第三方平台的抢票软件及相关服务,查处了全国首例平台虚假“抢票”典型案例,揭露了多种常见套路陷阱,提醒旅客务必提高警惕,确保购票安全、顺利回家。

■采写:新快报记者 毛毛雨

## 拍案说法

自2025年3月起,北京市市场监管综合执法总队执法人员根据网络舆情和消费者反映的问题,围绕各种“抢票”软件和网络平台宣传的“抢票”服务开展深度调查。

## 网络平台虚假“抢票”被罚50万元

近日,北京市市场监管局查处了一起典型案件,这也是全国首例平台声称“抢票”作虚假或者引人误解的商业宣传典型案例。这起案件揭露了所谓“抢票”的真实面目,是不法经营者利用消费者急于购

票的心理而精心描绘的虚假场景。

该案中,经营者在平台上推出多种不同付费“抢票”服务,暗示消费者可以付费获得提前购票机会,提高成功率。经查,这些所谓的“抢票”功能并没有实际意

义,故经营者对“抢票”行为的误导性宣传违反了《中华人民共和国反不正当竞争法》第九条的规定,执法机关依据《中华人民共和国反不正当竞争法》第二十五条依法对其作出罚款50万元的行政处罚。

### 陷阱1 宣称比官方平台更高效 实则不能“插队”或“抢票”

“候补购票”是在火车票售罄后,旅客可通过铁路12306平台免费提交候补订单,当有余票时铁路12306系统优先按照订单生效的时间顺序自动为候补旅客兑现车票。

不少第三方购票平台声称提供“双通道抢票”服务,并宣称比官方的免费候补功能更快、成功率更高。

从调查情况来看,所谓的“双通道抢票”,通常被包装为“候补购票”与“余票

监控”同时进行。但根据铁路12306平台规则,存在候补订单时不会出现可供购买的余票。“双通道抢票”实质上只是利用旅客的铁路12306账号代为提交候补订单,其排队优先级与旅客自己在官方平台提交完全一致,并不能实现真正的“插队”或“抢票”。

调查中,有执法人员发现,涉案平台宣称的“监控余票”功能,只是通过技术手段不断刷新铁路12306平台页面获取

公开信息,这样无法提前获取或者锁定票源,也无法监控到发放至候补队列的余票。

因此,消费者为“双通道抢票”等加速服务额外付费,并不能提高购票成功率。其效果可能还不如旅客自己尽早通过官方免费候补来得快。汉盛律师事务所高级合伙人李旻指出,此类宣传会引起消费者产生误解,涉嫌违反反不正当竞争法的相关规定。

### 陷阱2 12306风控系统精准处置 抢票“加速包”难以助力

该案件显示,在火车票售罄后,第三方抢票平台仍然声称可为消费者提供10元到50元的各种“加速包”,对应200M至1000M不等的“带宽”,实现“抢票速度更快”“成功率更高”。

新快报记者发现,一些第三方票务平台推出所谓的“帮抢套餐”,其中就包含“助力包”,使用该权益后可以助力抢票。一些平台还鼓励用户“邀请好友助力”,暗示参与度越高则抢票速度越快。

然而,监管执法人员指出,在此车票售罄情形下已无票可抢,第三方抢票平台也并未实施抢票行为,根本无法达到加速效果。中国铁路12306技术中心运行保障部负责人张志强在接受采访时也表示,12306风控系统识别到抢票软件有高频刷票的异常行为,会精准地采取IP拦截、候补延时等系列处置措施,抢票“加速包”反而会降低用户购票成功率。

李旻表示,这种行为同样涉嫌违反

反不正当竞争法关于禁止虚假宣传的规定。同时,还涉嫌违反消费者权益保护法中“经营者应当提供真实、全面信息”的义务。

若确实存在违法行为,平台将面临最高二百万元罚款,甚至吊销营业执照。依照消费者权益保护法规定,消费者除要求赔偿损失外,亦有权要求服务费用三倍的赔偿金,且赔偿金额不低于五百元。

### 陷阱3 诱导消费者支付额外费用 “专人帮抢”遇退赔困难

调查中,涉案平台在其销售的“全能抢票”“专人帮抢”等抢票服务都会收取不同费用,其中“全能抢票”收费为27元到58元,“专人帮抢”收费为10元到50元。若消费者付费购买后,涉案平台会为登录过12306平台的用户开启“候补购票”功能,这样实际是把免费候补包装

成了收费服务,以“更快抢到票”“成功率更高”等误导性宣传,诱导消费者支付额外费用,增加了出行成本。

据新快报记者观察,这类“专人帮抢”服务常与“加速包”捆绑出售,并在下单界面被默认勾选,消费者若未留意便可能额外付费。

更值得警惕的是,平台虽承诺“抢不到全额退款”,但兑现时往往设置障碍。有消费者反映,在某票务平台花30元使用“放心抢”功能后,未成功购票,服务费也未能退回,平台未按承诺进行赔付。这种“代抢”失败的情况,不仅打乱旅客行程,而且使其陷入申请退款的困扰中。

### 陷阱4 “内部购票”钓鱼链接套路多 当心钱票两空还泄露信息

除了平台以外,一些诈骗分子瞄准旅客的购票焦虑,通过冒充虚假客服、黄牛或伪造山寨软件等手段实施诈骗。

常见手法之一是伪装成“内部人员”或“黄牛”,在社交平台或群组发布虚假的“内部购票”信息,骗取旅客信任。他们编造热门线路或售罄车票的票务信息,利用旅客着急买票的心理,诱导旅客将购票款和所谓“手续费”打给指定账户,得手后瞬间拉黑跑路。

例如,深圳宝安区人民检察院曾公开发布过一起诈骗案件。张先生因国庆抢不到回乡车票,在网上找到一名“黄牛”加价代买,对方要求张先生预付1280元票款和600元“加价费”。转账后,“黄牛”迅速发来伪造的购票截图,随后将张先生拉黑。经核实,这些票是利用AI合成的虚假订票截图,张先生被骗1880元,他已保存证据并报警。

另一种手段,则是通过刻意仿冒

12306官方软件的“山寨软件”或伪装成票务网站的钓鱼链接,诱导用户点击操作。这些虚假界面看似与官方无异,实则诱导旅客操作,进而非法收集旅客的行程信息、个人信息或银行账户信息,甚至借此实施电信诈骗。

李旻表示,无论是伪造车票骗取钱财,还是非法收集旅客信息,这些行为均已涉嫌刑事犯罪,除承担民事责任外,还需要承担相应的刑事责任。



■第三方票务平台的“帮抢”服务。

## 律师提醒

### 消费者维权应保留好支付记录等证明材料

套路揭露后,更要懂得维权。李旻呼吁消费者在购票时,首选官方渠道,理性看待第三方平台的营销宣传,避免不必要的花费。

他也提醒,在遇到上述情形时,消费者维护权益时首先可以直接联系平台要求退还包括“加速包”在内的一切费用。如若平台不同意,可以通过12315专线电话、全国12315平台以及当地的市场监督管理局投诉。

相关证据方面,消费者应当保留好平台相关宣传的截图、支付记录以及沟通记录等相关购买服务的证明材料。



■2月2日,旅客在上海火车站候车大厅内等候检票上车。新华社发