

# 你买的火车票为何比原价贵

## 一些网购火车票套路深 消费者要谨防“搭售陷阱”

抢票加速包、酒店或汽车票优惠券等“优惠服务”被默认勾选，支付价格莫名比票价高……一段时间以来，不少消费者网购火车票时发现，部分火车票网购平台暗藏消费陷阱，消费者在不知情的情况下，花了冤枉钱。对此，消费者协会有关专家表示，通过技术手段进行隐蔽的“捆绑搭售”属侵犯消费者合法权益的行为，消费者应积极依法维权。



资料图片

### 1 “默认搭售”套路深

乌鲁木齐的甘先生最近用手机APP“高铁管家”购买火车票时发现，从乌鲁木齐到酒泉的票价原本是342.5元，但他却实际支付了362.5元。甘先生仔细查看后发现，在购票时系统默认选择了“黄金版，最高保额80.5万”的保险套餐，“由于着急买票，类似的“捆绑搭售”令人防不胜防。”甘先生无奈地说。

如今，网上购票、手机支付等快捷服务成为越来越多人的选择，一些商家也因此在背后打起了歪主意。

记者体验手机APP“高铁管家”时发现，在购票时默认购买了一份保险套餐，点击更换套餐类型后，该第三方购票软件搭售的交通险分别为20元、10元、5元三个选项，并在套餐下方标有相应的“出票优先值”，而在“不购买套餐”选项下方则标有“出票较慢，有时排队”字样。

“不仅‘捆绑销售’，退票时还不能退这些费用。”今年9月，董先生使用该第三方购票软件购买了郑州到成都的火车票，该平台收取了“搭售”服务的费用，但在退票时却发现这些“搭售”服务的费用无法退回。

记者梳理发现，近年来，消费者在第三方平台购买火车票遭遇类似“默认搭售”的情形时有发生，消费者普遍在不知情的情况下花了冤枉钱，这些“捆绑销售”主要集中在所谓的“极速出票”“抢票套餐”“酒店优惠券”等服务，价格从几元到几十元不等。

### 2 “捆绑销售”属侵权行为

“此类‘捆绑搭售’行为侵犯了消费者的知情权和自主选择权。”云南省消费者协会维权公益律师张宏雷说，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》有关规定，消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利，以及自主选择商品或者服务的权利。经营者在经营活动中使用格式条款应当以显著方式提请消费者注意，不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。

近年来，媒体先后多次曝光在线旅游企业订票“默认勾选”“捆绑搭售”等行为，一再呼吁加强监管。一段时间以来，通过消费者投诉和行业整顿，一些第三方购票平台的服务进行了相应调整和完善。然而，仍有部分平台抓住消费者的隐忍心态，进行“捆绑销售”。

“去投诉也很浪费时间，特别麻烦。”甘先生认为，对于“搭售”服务，购票平台应该设置明确的提示，并提供取消默认勾选的选项。

记者登录同程艺龙等多个第三方购票平台尝试购票，发现甘先生遇到的火车票“捆绑搭售”和“默认勾选”的情况同样存在。而对于这些服务费用，平台大多没有进行明显的消费提示。

记者随后拨打其中一家平台的客服电话，一位客服表示，购买了“极速出票”“高速出票”等服务的消费者，只能通过拨打客户服务热线，告知订单号才能取消服务。

### 3 专家提醒谨防“搭售陷阱”

“在消费者知情并征得其同意的前提下，商家提供附加服务本是便民之举。”张宏雷说，将于明年1月1日起实施的《中华人民共和国电子商务法》的第十九条规定：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。

面对花样繁多的“搭售陷阱”，消费者该如何有效防范？云南省消费者协会投诉部主任耿春光特别提醒，广大消费者应提升自我保护意识，尽量选择12306网站或12306手机客户端购票，或选择信誉良好的第三方平台，确认支付订单前应再三核对查看相关购票及服务信息。

耿春光表示，发生类似的消费纠纷后，消费者应积极依法维护自身合法权益，包括及时与经营者协商和解、请求消费者协会或者依法成立的其他调解组织调解、向有关行政部门投诉，以及根据与经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁，还可以向人民法院提起诉讼。

“消费者可以通过投诉平台维权，目前全国的消协组织都可以依托中消协电商消费维权绿色通道（直通车）平台处理相关投诉。”耿春光说，该平台设电商企业（平台）处理投诉链接通道，入驻的电商企业收到平台受理的投诉后，将妥善处理消费者提交的各类投诉。

据新华社

## 域外传真

墨西哥

### 一州长上任仅10天 与丈夫遇空难身亡



据当地媒体报道，一架载有墨西哥普埃布拉州女州长及其丈夫的直升机当地时间12月24日下午在该州韦霍坎市附近坠毁，夫妻二人不幸遇难。阿隆索现年45岁，来自国家行动党，作为新任州长刚刚于本月14日宣誓就职。

墨西哥总统府当天发布通告，证实普埃布拉州州长玛尔塔·埃丽卡·阿隆索及其丈夫、前任州长、现墨西哥参议员拉斐尔·莫雷诺·巴列在事故中遇难。墨西哥政府及各界人士纷纷在社交媒体上向遇难者表示哀悼。

墨西哥总统洛佩斯承诺将调查事故原因，公布调查结果并采取相应措施。

据新华社

澳大利亚

### 38层高楼出现裂缝 约3000人紧急疏散

据外媒报道，当地时间12月24日，澳大利亚悉尼西部一栋38层高楼出现一道巨大裂缝，约3000人被紧急疏散。

事件发生在24日深夜。警方接获电话通报，称奥佩尔大厦（Opal Tower）第10层出现一道巨大裂缝。该大厦周围建筑的居民也被疏散。

新南威尔士消防与救援部门代主管确认有此事，消防队与工程人员将对大厦进行逐层检查。当局已在附近为受影响居民设立一个临时安置所。

据中新网

美国

### 15亿美元彩票头奖 已过俩月无人认领

据美国中文网报道，在2018年接近尾声之际，美国南卡罗来纳州一张价值超过15亿美元的兆彩票头奖彩票，仍然无人认领。

这张彩票于今年10月23日，在该州西北部的小镇辛普森维尔售出。购买彩票的人有180天的时间可以来认领，现在三分之一的时间已经过去，但这个购买彩票的人或团体很可能还不知道自己已经中奖了。

南卡罗来纳彩票机构负责人表示，“考虑到巨大的中奖金额，这样的情况非常罕见。”如果最终无人认领，那么这笔奖金将被退回给参与兆彩票的44个州，其中南卡罗来纳州将得到1120万美元左右，这笔钱将进入该州的教育基金。不过如果真是这样，那南卡罗来纳州恐怕“亏了”。因为如果这笔奖金正常被认领，据估算，该州将收取高额的头奖彩票。

据中新网

# 因司机无故爽约 大学生错过考研

## 司机道歉并赔偿180元报名费

酒店距离考场不过20分钟路程，却因为滴滴司机爽约，致使她错过了最后一场考试，一年的努力付诸流水。

“因为滴滴司机爽约，我连进考场的机会都没有。”小杨说，为了备战考研她整整吃了一年的外卖。目前，滴滴出行和司机赔礼道歉并赔偿了她180元报名费，双方达成谅解。

### 司机爽约致女生缺席考试

小杨今年22岁，是成都理工大学大四学生，已经第二次考研，这次考点在攀枝花学院。“14点考试，根据之前考试的乘车经验，酒店到攀枝花学院就20多分钟车程。”小杨说，但约定时间过了司机一直未到达。13点28分她打电话告知司机自己赶往考场，时间紧迫，司机称一会儿就到。13点31分，滴滴司机打电话告诉她来不了，请小杨取消订单。

因司机爽约，小杨只好重新叫车，尽管以最快速度赶往考场，但她抵达教室外时已经是14点18分，按规则无法进入考场。

小杨说，一年的努力白费，她完全崩溃，在考场外坐了3个小时。这一年，她为了备战考研非常辛苦，为了节约时间吃了一年的外卖，没想到因为滴滴司机爽约，她错过了最后一场考试。

小杨说，她向滴滴出行投诉司机，滴滴给出的处理结果是，司机被警告和降低服务分，而她仅获得一张赔偿的30元代金券。“对于这个结果我不能接受，我的损失无法挽回。”她要求滴滴和司机赔礼道歉，并且赔偿180元的考试报名费。

### 平台警告并暂停涉事司机服务

12月24日，记者以小杨的名义致电滴滴客服，客服确认了该笔订单，表

示到24日凌晨处理结果是，赔偿客户代金券30元。

滴滴出行相关负责人回应记者说，经调查，司机与乘客曾约定于12月23日13时10分出发前往目的地。后司机服务计划因故调整，但直至用车当天13时28分，仍没有致电告知乘客，请乘客调整出行计划。目前，滴滴经对涉事司机暂停服务，并进行警告和教育。

24日下午，滴滴再次回应，经过滴滴与司机、乘客沟通，司机和乘客已经达成谅解，滴滴出行向乘客转达了司机的歉意，司机愿意赔偿乘客考试报名费180元。“滴滴将扣除司机余额180元，再通过支付宝方式转给乘客。”

此外，这位负责人表示，滴滴通过后台核实到一个细节，顾客和司机13时28分和13时31分一共有两次通话，通话中并没有提到考研。“后来我们跟司机核实，他也不清楚这个事情。”

据新华社