

花3980元报名相亲,结果只见了一人

警惕婚恋服务中的消费陷阱

0719—
热线 8110110
13807280110 微信同号

“花3980元报名相亲,合同约定安排两名异性线下见面,结果只见了一个人,想退一半费用却遭拒。”11月19日,市民李先生(化姓)向十堰晚报新闻热线8110110反映,他在一家婚介公司付费寻求婚恋服务后,遭遇“约见缩水”问题。 ■记者 张贤维



图据新华社

□链接

婚恋市场乱象
主要体现在三方面

■据《中国消费者报》

在当下结婚率持续走低的背景下,婚恋服务行业原本承载着帮助青年群体拓宽社交渠道、缓解婚恋焦虑、促进家庭形成等功能。然而,从全国消协组织今年接收到消费者的投诉来看,婚恋服务纠纷呈上升趋势,一些婚介机构将婚恋服务变成了“情感消费陷阱”,使本该帮助青年群体走向婚姻的行业背离了初衷。近日,中国消费者协会发声:婚恋服务不应沦为“情感消费陷阱”。

中消协表示,婚恋市场乱象主要体现在三方面:一是营销行为不规范,比如用“包成功”“后期由男方付款”等缺乏依据的宣传噱头诱导消费者冲动签约;二是服务缩水、货不对板,承诺的推荐对象、见面次数往往大打折扣;三是退款难、违约金高,机构通过不公平格式条款收取高额违约金或拒绝退款。消费者的失望不仅体现在金钱损失,更在于对婚恋服务行业的信任流失。

中消协认为,结婚率下降与婚恋观念变化、经济压力、年轻人社交圈缩小等多重因素有关。婚恋服务机构本可在其中发挥积极作用,为年轻人创造更多真实、有效的交友机会,缓解他们在择偶过程中的无力感。但如果行业充斥虚假和欺诈,反而会让消费者更加对婚恋服务敬而远之,甚至对婚姻本身产生排斥感。这不仅不利于个体幸福感的提升,也与全社会鼓励婚育、促进人口均衡发展的目标背道而驰。

中消协表示,婚恋服务行业应当走上规范化轨道。建议有关部门完善相关法律法规,细化相关标准,将服务频次、信息真实性、合同退费机制等纳入监管,同时推动建立行业信用评价和黑名单制度,让违规机构和从业者寸步难行。对于消费者而言,保持理性和谨慎同样关键。面对宣传噱头,要敢于追问承诺依据,切勿相信口头承诺;签约前,要仔细审阅合同细节,避免落入“霸王条款”陷阱;在遇到侵权时,要勇于向消协组织、监管部门投诉举报,必要时通过司法手段维护自身权益。

中消协还表示,婚恋服务不应是收割情感的“圈套”,而应是连接幸福、促进社会良性发展的助力。只有行业诚信、监管有力、消费者理性三方合力,婚恋服务才能真正发挥积极作用,为提升婚育率和社会和谐注入正能量。

市民反映:花3980元相亲频频受挫,想退款遭拒

今年49岁的李先生于9月份在城区一家婚介公司报名,并缴纳3980元会费。双方在合同中明确约定,为李先生安排两名相亲对象线下见面。

李先生坦言,当初选择付费,是出于对该婚介公司的信任。然而,缴费后不足一周,他的首次相亲便遭遇“滑铁卢”——见面后女方明确表示

不合适,随后将他拉黑。更让他无法接受的是,后续的介绍对象甚至未曾见面,就将他拉黑。糟糕的经历让他萌生退费的想法,当他找到婚介公司时,对方认为“线上互加微信即视为有效约见”的服务条款,李先生每次都回复同意,认为合同已经履行完毕,拒绝退费。

“每次见面前‘线上互加微信即视为有效约见’的条款太霸道了,我人都没见到就把约见次数用掉了。”李先生认为自己遭遇服务套路,多次找到婚介公司要求退还一部分费用,对方均以“服务已履行完毕”为由拒绝,甚至到最后拉黑了李先生的电话、微信。

婚介公司:经过协商,退还对方1000元

11月20日,记者陪同李先生来到该婚介公司。针对李先生的诉求,该婚介公司工作人员表示,约见前“线上互加微信即视为有效约见”的这一条款在合同中已有明确说明,并非事后追加,并且在服务过程中让李先生添加了3名相亲对象的微信,已超出合同约定人数。

对于后面两位女士为何未能见面,该工作人员认为很大程度上是李先生自身的原因,其中一位女士加李先生的微信后,李先生直接询问其是不是婚托,招致对方反感。另一位女士与李先生线上沟通顺畅,但李先生在未获对方允许的情况下,擅自前往

其工作单位,对方因隐私被泄露明确拒绝见面。

该工作人员介绍,婚恋服务存在大量用户看不见的“隐性工作”:“为了帮李先生匹配合适的对象,我一天有时要打50个电话沟通,需要如实向女方告知他带一儿一女,还要照顾母亲的家庭情况,往往被多次拒绝后,才能促成一次约见。”

此外,该工作人员表示,除了牵线搭桥,公司还为李先生提供了全方位的情感辅导,包括见面时的沟通技巧、日常与人相处的建议等,甚至在李先生与相亲对象见面前20分钟,专门与其沟通,叮嘱见面时的聊天重点与注意事项。

对于服务效果未达李先生预期的问题,工作人员认为其原因在于李先生的期待值过高。“婚恋服务结果本身具有不确定性。我们每个人要服务几百名用户,没办法完全掌控用户的期待值,一旦用户没达到心理预期,就容易产生对立情绪。”该工作人员说,李先生作为成年人,具备完全行为能力,工作人员已多次提醒沟通注意事项,但其仍未调整方式,这也是影响其相亲效果的因素之一。

但本质上李先生只见面了一个服务对象,经过双方协商,最终达成协议:该婚介公司退还1000元,双方终止此前签订的服务合同。

提醒:擦亮眼睛,找对象别当“冤大头”

据悉,婚恋服务纠纷已成为社会关注度较高的问题,一些市民交了高额服务费后,在相亲过程中想终止服务,要求退款时被婚介公司拒绝。

记者了解到,有些婚介公司与用户签订了服务协议,即便介绍不成功,

婚介公司会以“已提供匹配、沟通等服务”为由扣除费用。比如有市民交了5000元,见一名相亲对象后想终止服务,婚介公司要扣除2000元“服务费”。另外,不少市民反映婚介公司存在婚托现象。一些婚介公司打“擦边

球”,关键问题在于目前针对婚恋服务行业还没有出台专门的法律法规,导致一些人钻法律空子。

在此提醒广大市民,找对象时要擦亮眼睛,切勿盲目付费,但也不必对爱情失去信心,遇到合适的人要及时把握。

律师建议:若履约不符合约定,可主张解除合同

针对婚恋服务纠纷中消费者的权益保护问题,湖北起行律师事务所律师王博从法律层面给出了专业建议。

王博表示,根据《民法典》第563条规定,若婚介公司履行行为不符合合同约定,导致消费者签订合同的目的(即通过服务找到婚恋对象)无法实现,消费者有权依法解除合同,并要求婚介公司退还已收取的全部或部分费用;根据《民法典》第582条规定,若婚介公司履行合同不符合约定标准(如未按约定数量推荐对象、约见标准

未达标、未提供合同约定的各项服务等),消费者还可选择要求减少服务费用等方式维护权益。

《消费者权益保护法》也明确规定:消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受服务的真实情况的权利,经营者提供商品或者服务有欺诈行为的应当承担赔偿责任;若婚介公司未按约定提供服务,消费者有权要求退还款项;若婚介公司存在欺诈行为(如故意安排婚托、虚假宣传服务效果等),消费者可主张接受服务费用的三

倍惩罚性赔偿。

王博提醒,市民在选择婚介服务时,应该仔细阅读婚介合同相关条款,不要轻信口头承诺。对于“有效约见”“服务范围”“退款条件”“服务时间”等关键条款的模糊表述应及时要求婚介公司补充说明并明确写入合同,避免因条款模糊导致权利受损;在服务过程中,要保存好合同、缴费凭证、聊天记录、服务反馈等证据,一旦遭遇纠纷,可通过向消费者协会投诉或向法院提起诉讼等法律途径,维护自身合法权益。