

■ 投诉 实录

情感咨询未必“靠谱” 消费者当心被“套路”

投诉人：徐先生
投诉时间：2021 年 12 月

现代人工作和生活压力大，导致夫妻感情发生危机的情况增多，有些消费者希望通过情感咨询服务挽回情感，但是这样的服务真的有效吗？

近期，徐先生家里发生矛盾，妻子突然提出要离婚。为了挽回婚姻，徐先生通过网上找到了一家情感咨询公司，该公司为他推荐了一位情感咨询师彭某。在徐先生支付了3980 元后，情感咨询师彭某进一步了解了徐先生夫妇的日常交流、矛盾纠纷，还有其

妻子的精神状态等情况，并根据徐先生反映的内容“传授”了一些沟通方法。

然而，徐先生发现这些方法完全不起作用，并且很多方法都不适合自己的家庭情况，甚至效果适得其反。经过半个月的尝试，徐先生夫妇间的矛盾不仅没有任何改善，反而令妻子对他更加反感。徐先生对此一筹莫展，把妻子日常的一举一动和情绪都告诉了情感咨询师彭某，期待着对方能帮助他挽回妻子的心。

此后，情感咨询师彭某“语出惊人”，称徐先生妻子有抑郁症倾向，后果会不堪设想。紧接着，彭某“开导”徐先生，说可以

给徐先生夫妇做双向辅导，但是需要再支付12800 元，服务时间为一个月，肯定能挽回婚姻，且有很多成功的案例。徐先生表示无法拿出这么多钱，于是彭某让他先支付5000 元定金，并在收取定金后，双方签署了一份合同。之后彭某给徐先生的妻子打过几次电话，一开始有些简单的交流，但是并没有效果，后来徐先生妻子拒绝与其沟通。于是彭某让徐先生再支付5 万元，表示可以进行现场沟通，与徐先生的妻子面谈。徐先生这时才觉得事情不对，要求退还所有已支付的款项。在遭到了拒绝后，徐先生向浦东新区消保委投诉寻求帮助。

◆ 记者连线 ◆

浦东新区消保委工作人员接到投诉后立即与彭某取得联系，彭某称公司已经提供了服务，合同也没有承诺经过沟通夫妻关系一定会和好，因此不愿退还费用。经反复沟通，商家始终不愿让步。徐先生表示只能通过进一步的法律手段继续维权。

◆ 律师说法 ◆

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师分析认为，如情感咨询公司提供的服务不符合约定或存在欺诈情形的，消费者有权要求解除或撤销合同并退还相应的服务费用。

“就消费者徐先生的遭遇而言，应系轻信了情感咨询公司相关服务品质与效果的介绍，甚至不排除被情感咨询公司“套路”的情形。”金玮律师表示，依据《消费者权益保护法》第十六条，经营者向消费者提供商品或者服务，应当依照本法和其他有关法律、法规的规定履行义务。经营者和消费者有约定的，应当按照约定履行义务，但双方的约定不得违背法律、法规的规定。经营者向消费者提供商品或者服务，应当恪守社会公德，诚信经营，保障消费者的合法权益；

不得设定不公平、不合理的交易条件，不得强制交易。因此，情感咨询公司应当依法、依约为消费者提供服务，如提供服务不符合约定的，则构成违约并应向消费者承担违约责任。

同时，金玮律师也坦言，考虑到情感咨询服务本身难以标准化，且双方之间的合同约定往往过于宽泛而未具体明确约定情感咨询公司所应提供的服务内容、流程、效果及相关违约责任等，因此消费者要追究情感咨询公司的违约责任或有一定难度。

此外，金玮律师提醒广大消费者，如有情感咨询类需求，应选择正规的机构和有资质的医生或咨询师，切勿轻信市场上一些以营利为目的的情感咨询公司的宣传与话术；

如果消费者遇到情感咨询机构不靠谱甚至有欺诈行为，记住要及时收集证据，包括签订的情感挽回服务合同或者相关条款以及网站宣传的截图、与分析师或情感导师的聊天记录以及转账付款记录等，果断寻求法律帮助，及时挽回损失。



（长按二维码可进入微信「法律服务」专属频道）

如遭遇情感咨询公司的欺诈，应第一时间保存与收集相关证据材料，及时通过向法院起诉等方式维护自身合法权益，避免及尽可能挽回损失。

记者 金勇

■ 一周 打假

大牌奢侈品竟是假货

近日，四川达州市通川区市场监督管理局开展商标侵权专项检查行动，并特邀某知识产权代理有限公司打假专员，为此次检查提供专业知识保障。

检查开展后不久，通川区市场监督管理局接到举报称，通川区某珠宝维修部销售的部分首饰属假冒注册商标商品，要求

市场监管部门予以查处。

接到举报后，执法人员立即联合打假专员前往上述地点，经现场检查发现，该店柜台内有标价为6689 元的卡地亚钻石戒指，标价为28666 元的卡地亚金手镯以及无标签价格的宝格丽项链，商标均与某些国际知名品牌商标相同。经专业打假人员现场鉴定，确认上述商品系属假冒注册商标、厂名及厂地的商品。

当事人销售侵犯注册商标专用权的商

品行为涉嫌违反《中华人民共和国商标法》的规定，执法人员现场对涉嫌侵犯注册商标专用权的3 件商品实施扣押行政强制措施，并依法对当事人的违法行为予以立案查处。目前，案件正在进一步调查处理中。

通川区市场监管局在这次行动中查处了存在违法经营行为的商户9 家，查获涉嫌侵犯注册商标专用权的珠宝首饰20 余件，服饰50 余件。

■ 主笔 闲话



如今的孩子很早就开始接触互联网，游戏、视频、社交平台上都能看到他们的身影，有的甚至沉溺其中不能自拔。随着互联网对日常生活的影响越来越大，让未成年人断网已经成为不可能，也是不实际的事。我国新修订的《未成年人保护法》把对未成年人的“网络保护”单独成章，以在最大程度上为孩子们营造一个相对和谐、安全的网络环境。这其中，针对未成年人遭受网络欺凌的现实情况，也制定了相应的防治性条例。作为校园欺凌的扩展和延伸，网络欺凌同样会对未成年人产生

别让校园欺凌在网络蔓延

极大的伤害，而作为一个世界性的难题，各国也在制定和完善相关制度措施应对日益凸显的网络欺凌问题。

网络欺凌主要是对人进行严重精神伤害，通过骚扰、诽谤、侮辱、揭露隐私、孤立等方式，让受害人陷入非常痛苦的精神困扰。研究表明，网络欺凌的受害人和受害人与传统校园欺凌的受害人和受害人往往具有统一性，而这通常会叠加在一起，共同发挥作用。网络欺凌其实也是网络暴力的一部分，其“杀伤力”丝毫不逊色于普通的肉体伤害，尤其是未成年人的精神承受力本来就相对较弱，一旦遭到网络欺凌的包围，精神很容易崩塌，并导致

一些极端情况的发生。

由于网络欺凌的危害后果严重，在西方一些国家往往规定网络欺凌适用于刑法中的骚扰罪或名誉损毁罪。当受害人同样是未成年人的情况下，仅仅通过法律的强制手段，很难彻底根除网络欺凌行为。因此，要想真正地治理网络欺凌，还需要政府、学校、家长、网络服务提供商的共同努力。尤其是学校和家长应该加强对孩子的网络道德教育，规范上网，减少网络欺凌的源头；而网络服务提供商必须及时过滤针对孩子的网络暴力，删除带有网络欺凌的内容。只有全社会的共同行动，才有可能减少网络欺凌的发生。

金勇