

2022 年 3·15 特刊特聘法律指导机构



申明执法为民
房系百姓冷暖

地址：上海市恒丰路 399 号达邦协作广场 33 楼
咨询电话：021-63546661
网址：www.shenfanglaw.com

她贷款，他来还？“红娘套路”深

律师提醒：细查婚介机构资质，付款签合同应谨慎

□法治报记者 夏天

渴望爱情的单身人士被婚介机构“红娘”带进密闭小房间，进行长达数小时的“马拉松”式营销，甚至当场办理网贷以支付大额服务费，最终却得到一纸“缩水”的服务合同……

日前，记者从上海市婚姻介绍机构管理协会获悉，近期有消费者投诉本市个别婚介机构存在诱导消费、服务欺诈、退款困难等情况。虽然这些当事人经婚协协调，成功办理了大部分退款，但市婚协表示，将针对行业突出问题，督促机构依法依规提高服务诚信与质量，引导行业规范健康发展。

女客户办贷款，相亲男“还贷测忠诚”？

李女士近期在某婚介机构的建议下，办理了 7 万元网贷交给机构作为服务费，“他们说帮我找到合适对象后，会有一个‘忠诚度考核’，测试方式就是让对方替我还贷款，如果对方愿意帮我还钱，他就通过了测试。”在接受机构“红娘”4 小时的营销后，李女士通过花呗、微粒贷、滴滴等平台分三笔办理了贷款消费共计 7 万元。

付款之后，李女士又被要求签署电子合同，此时她如梦方醒：“我这才知道原来还要签署合同。”不看不知道，李女士发现，合同载明婚介公司可以将她的个人信息用于官网和微信公众号等媒介宣传，而这与之前双方的口头交流内容截然相反。此外，“红娘”对李女士开展的 4 个小时营销，竟成为占合同价格 30% 的“基础服务费”，而非对方此前声称的“免费咨询”。合同还规定，即便婚介机构向李女士推荐了信息不实的候选人，李女士即使终止合同也无法拿回这笔费用。

李女士气愤地表示：“整个过程，他们是让我先付款，再拿出合同让我签。在我付款的时候，我是不知道还有合同需要签署的，红娘也并没向我说明有合同需要签署。”

“很合适的女生”没见到先交7万元给“红娘”

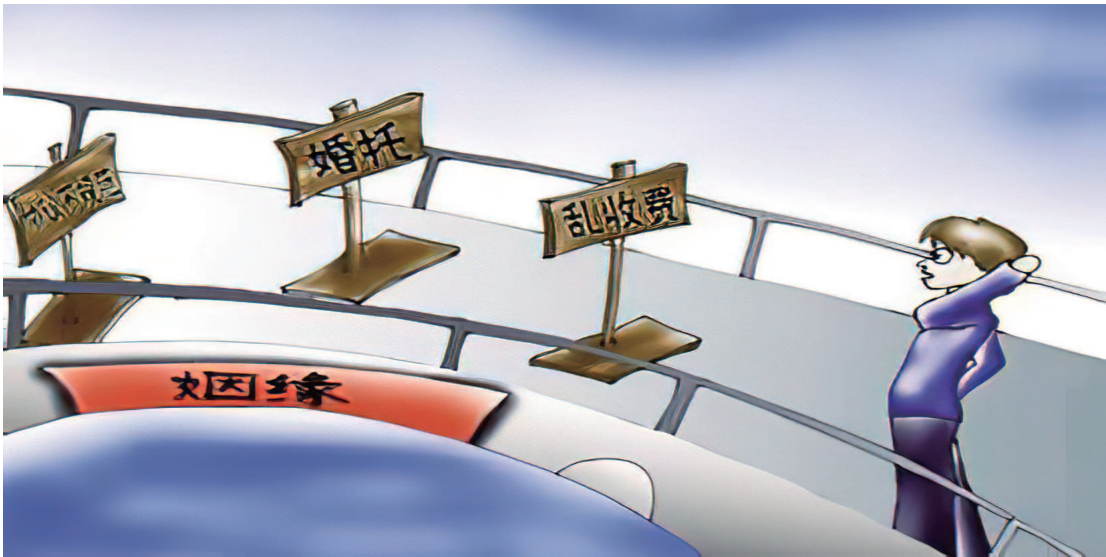
“有很合适的女生人选推荐给你见面哦。”前不久，王先生从本市某知名婚姻介绍机构的“红娘”处得到了这则让他振奋的消息。他询问“红娘”是否需要先收费，对方没有明确回答并转移了话题，而后王先生答应到门店登记资料。

来到门店后，王先生却没看到“红娘”所说的“很合适的女生”，而是被另一位“红娘”带进一个 6 平方米的小房间，接受了长达 2 个多小时的营销。

“我没有那么多钱。”虽然王先生一直跟红娘强调这点，但对方表示，王先生可以通过微信贷款办理信用贷。

“由于已经谈了 2 个多小时，我就在没有那么理性的情况下，开通了微粒贷进行付款。”王先生回忆，随后“红娘”发了一个链接给他，指导他完成电子签约。李先生总共付了 7 万元，其中包括刚从微粒贷贷款的 3.7 万元。

王先生带着惴惴不安的心情回家后，上网看了一下其他客户对该婚介机构的评价，发现机构已经被投诉多次，根本就没有“红娘”对他承诺的“百分之九十”成功率。为此，王先生向门店申请退款，却一直遭到拒绝。经他多次主动寻求协商，对方依然拖延退款。



资料照片

合同上有“霸王条款”要求退款反被威胁

张女士也有相似遭遇，她在某婚介公司经历了长达三小时的营销沟通。“我有几次看时间，怕赶不上末班地铁，但红娘只知道催促我，让我快点结束。”张女士表示，时间越来越晚，她出现了思维疲惫，当天接近晚上 11 点时，她用花呗向婚介公司支付了 1.5 万元。随后，张女士才意识到要看一遍合同，但“红娘”告诉她：“我之前都看过了，合同都是一样的格式。”张女士信以为真，直到回家仔细看合同，发现不少“霸王条款”才感到后悔，“我看到合同载明，我获得的服务期限只有 3 个月，这 1.5 万元就算花完了。而这点在签合同前，红娘并没有提醒我。”

张女士联系“红娘”申请退款，但得到了“服务开始就不能退钱”的答复。于是她先后通过婚介公司的售后、投诉等渠道沟通，坚决表明要退款，与当事“红娘”约定时间办理。

到了约定时间，接待张女士的却是一名“助理”。

“那是一个人高马大的男子，他明确表示公司不会退款，还威胁我。”张女士无奈之下，只好回家。后来，张女士试图通过微信再联络“红娘”，但没有得到回复。

“1.5 万元对我来说太多了。我现在只想婚介公司尽快把钱全额退还给我。”张女士说。

市婚协：已协调退款持续提升行业诚信

记者从上海市婚姻介绍机构管理协会获悉，对于上述消费者的投诉，经婚协与被投诉商家一一确认，消费者与婚介机构均已签署合同。经协调，相关婚介机构均与消费者达成共识，同意退还大部分款项。

被投诉的婚介机构表示，将依照婚协合同范本优化服务合同，提升合同合规性，并采用电子加密，加强保护用户信息。关于会员退费方面，将控制从协商到退款到账在七个工作日之内完成，并采用电子版解决服务协议，提升退费流程的完成效率。

记者还从市婚协获悉，根据该协会 2021 全年度投诉接待部门的具体数据统计分析，百合佳缘公司被投诉量排名第一，投诉主要问题包括网站诱导消费、付费后服务不满意、服务欺诈、退款困难等方面。上海我主良缘婚姻介绍服务有限公司、上海壹嘉缘婚姻介绍所、上海圆缘苑婚姻介绍所和深圳市珍爱网信息技术有限公司上海分公司分列二至五位。

市婚协表示，协会高度重视个别婚恋机构存在的相关投诉问题，将认真贯彻落实主管部门工作要求，针对行业突出问题，加大行业督导力度、强化行业自律、加强行业培训、完善管理制度、加强舆论宣传、压实机构责任，督促机构依法依规提高服务诚信与服务质量，积极塑造行业服务正面形象，引导行业规范健康发展。

市民政局婚管处指出，婚协要继续关注相关婚介机构承诺的整改措施，加强对婚介行业管理，提升服务能力，统筹社会资源，探索建立婚协专家顾问团工作机制，保持行业公益性方向。

律师意见

谨慎选婚介先查细看慢下笔

孙洪林

面对不良“婚介机构”的甜蜜陷阱，广大单身的读者一定要擦亮眼睛，捂紧自己的钱袋子。

第一步，先要查。选正规的婚介机构可以通过行业协会了解，也可以通过网络媒体查询，主要看婚介机构的投诉量，以及消费者的真实评价等。当然婚介机构必须要有营业执照，这可以通过国家企业信用信息公示系统，或其他一些企业信息查询网站查询。除了查看婚介机构是否进行工商登记外，还可以查看婚介机构是否有行政处罚、是否被列入经营异常名录、是否被列入严重违法失信名单等。

第二步，仔细看。《上海市婚姻介绍机构管理办法》明确规定，婚姻介绍机构应当在服务场所的醒目位置放置许可证，明示服务项目，公开收费价格。在选择婚介机构后，先要看婚介机构是否有许可证，是否将服务项目和收费价格张贴在场所的显著位置，或者经询问后，直接出示这些信息。另外，本市婚介行业从业人员须持有经上海市婚姻介绍机构管理协会培训、考试合格颁发的从业人员资格证书才能上岗，所以，当能说会道的“红娘”上场，记得一定要查看对方的上岗证。

第三步，慢下笔。《上海市婚姻介绍机构管理办法》规定，婚姻介绍机构或者媒体与征婚当事人签订书面婚姻介绍服务合同的，应当明确下列内容：（一）服务项目、形式及次数；（二）服务期限；（三）服务收费标准；（四）合同终止时征婚信息资料的处理方式；（五）违约责任及其他需要约定的事项。消费者在接受服务前，要先签订服务合同。落笔之前，要先看合同内容。如果自己不能确认合同约定带来的法律风险，可以向专业人员咨询后再签字。如果合同中的服务期限约定中出现“终身服务”“介绍成功为止”“服务到满意”等内容，建议不要签，这属于《婚姻介绍机构服务规范》上海市地方标准中明确列明不应有的内容。要记住，成年人在合同上签字就意味着要承担相应的权利和义务，切不可工作人员让签就签，看也不看。

最后来说说付款的问题。除了前面提到的三点，在付款前要了解清楚如果服务合同解除如何退费，以及相应的流程。当然这些内容最好都在服务合同中约定清楚。同时，建议通过录音等方式固定证据，以便遇到纠纷时有据可依。

（“律师意见”撰稿人为“3·15”特刊特聘法律指导机构上海市申房律师事务所主任）