

| 法讯观察

上海首推婚姻介绍服务“冷静期退费制度” 非强制性规范如何有效落地

今年“3·15”晚会上，珍爱网等多家婚恋平台被曝利用话术、虚假信息等，诱导消费者购买上万元会员服务，婚恋行业整治势在必行。

近日，上海市民政局会同市场监管、公安、网信和通管等部门联合发布《上海市婚姻介绍服务机构合规经营指引》，这是全国首个婚姻介绍服务机构合规指引，或将引领婚恋行业规范有序发展。

“指引”规定的内容可 操作性较强

中国法学会消费者权益保护法研究会会长河山教授在接受本报《新法讯》采访时表示，随着社会发展，大龄单身青年越来越多，婚介公司就应运而生。上海出台的这个“指引”非常及时，对于规范婚介机构发展很有必要，规定的内容具有很强的可操作性，应该很好地加以贯彻落实。

华东政法大学经济法学院任超教授表示，现实中婚介行业乱象丛生，如婚介机构的登记设立、营销行为不合理，收费制度不透明，职业服务不规范，信息保护不到位等，该指引主要针对这些问题作出回应。除了最受瞩目的“冷静期退费制度”以外，还明确了签订婚介合同的四个步骤：婚介机构应先核验征婚者信息，征婚者充分理解合同之后，双方才能签约，最后再由征婚者付款。此外，“指引”要求婚介机构应当核验征婚者的身份证号码、婚姻状况、学历等信息，并列明了核验方法和渠道。婚介机构在进行广告宣传时，也不得含有虚假或者引人误解的内容，不应出现“包成功”“包找到”“包结婚”等措辞，以免误导消费者。

网络消费者线上征婚应 保留相关证据

“指引”规定的3-7天冷静期退费制度为业内首推，是此次新规的一大亮点。但“指引”并非强制性的规范文件，且未将网络婚介平台的服



图片来源网络

务纳入冷静期推行范围，落地过程中面临的难题也应引起关注。

在任超看来，“指引”在上海首推，和之前众多非强制性规范文件一样，此次也是将上海作为一处试点，若“指引”落实成效显著，未来很有可能作全国性推广。为更快推动“指引”在实践中的落实，相关监管机构可以督促婚姻介绍行业协会在对线上线下的婚姻介绍机构进行监管时，严格按照此规范指引处理相关纠纷。此外，还可以让婚介机构深入学习此指引，从而逐渐将其内化为行业准则。

河山认为，“指引”规定的3-7天冷静期退费制度是一个全国性的创举。《消费者权益保护法》明确规定，网络购买商品可享七日无理由退货。“冷静期退费制度”可以说是在此基础上诞生的，也正符合消保法规定的内在精神。征婚者其实也是消费者，而征婚机构则属于经营者，“冷静期退费制度”对有征婚需求的消费者而言，是一种消费者权益保护，应当把此项制度进一步地推广完善。

“考虑到网络婚介平台的服务以信息匹配和交友为主，与实体门店以约见服务为主的运营模式不同，因此本次暂未纳入冷静期推行范围。”任超告诉记者，网络消费者在线上婚介服务平台接受服务时，如果遭遇乱收费、要求转账的情况，首先要查清该网络平台的运营资质，并保存相关合同以及聊天、转账记录，预留充足的证据，更好地维护自

身合法权益。

以合同示范文本推动婚介 机构合规经营

此次“指引”还明确，婚介协会在上海市民政局、市市场监管局门的指导下，可以制定上海市实体店婚姻介绍服务合同示范文本（2024年版），用具体化的合同条文来推动婚介机构的合规经营。

河山认为，“合同示范文本”作为一种规范化的合同文本，发挥着重要的作用。消费者把个人信息和自身要求写入合同，可以避免很多纠纷，推动问题快速解决，同时也有效防止婚介机构无端增加一些“猫腻”，即所谓的消费陷阱。消费者在签订合同的过程中，应当特别留意婚介机构提供的格式合同，对于侵害自身权益的不公正条款，可以请求确认无效。此外，在交友过程中也要擦亮眼睛，提高警惕，诚信待人，防止上当受骗。

任超则表示，“合同示范文本”本身只是即将订立的合同的基础模版，并非按照示范文本订立正式合同。如果当事人的确参照合同示范文本订立合同，可以根据交易的实际情况对合同内容予以增减修改，达成双方合意，签订最终的正式合同文本。此外，在正式合同中还应该明确具体的争议解决方式，在纠纷发生时能够有约可依，最大程度保障自己的切身利益。（记者 朱非）



—| 扫码读

邀请大小朋友一起畅谈 儿童友好城市空间构想

你对上海推进儿童友好城市建设有何期待？即日起至6月30日，市人民建议征集办、发改委、妇儿工委办联合开展人民建议征集活动，邀请小朋友和大朋友一起畅谈“儿童友好的城市空间”，诸如你最喜欢的游戏设施是什么？步行可达范围内最需要的运动场地是什么？儿童友好公园哪些方面更值得关注等等，如果您的建议被采纳将有机会获得纪念证书。

扫描下方二维码开启“城市规划师”之旅吧！（朱非）



—— 扫码详读 ——

—| 城市

【上海】 本月起在江、浙、皖买房 可提取住房公积金还款

日前，《关于本市住房公积金提取偿还长三角异地住房公积金贷款有关政策的通知》发布。

“通知”明确，自6月1日起，本市职工在江苏、浙江或安徽省使用住房公积金贷款购房，符合规定的购房情形，并且在本市无住房公积金贷款、无委托提取住房公积金归还住房贷款的，主贷人及配偶可以提取本市住房公积金账户余额偿还公积金贷款。

【沈阳】 可申请购买保障性住房 公租房等家庭优先配售

近日，沈阳市房管局出台《沈阳市保障性住房配售管理办法（讨论稿）》。

“讨论稿”规定，申请购买保障性住房应以家庭为单位，提出申请时，应提供家庭成员有效身份证、户口簿、婚姻状况证明，以及主申请人在沈阳连续缴纳6个月以上社会保险证明。保障性住房对享受公共租赁住房及廉租住房（含租赁补贴）保障家庭、有多个未成年子女家庭和引进人才优先配售。（朱非）

规范“618”促销 强化直播审核把关

近日，市场监管总局发布《“618”网络集中促销合规提示》。

“合规提示”明确，要重点把控直播商品的质量，强化对直播选品、直播卖点等环节的审核把关，严厉打击违法销售危害未成年人身心健康的商品、“专供”“特供”“内供”商品以及茶叶、粽子过度包装等行为。（朱非）

图片来源网络



扫描左侧二维码关注