

□ 记者 章炜

2024年2月,单身白领齐女士看到一家婚恋服务平台的推荐广告之后很心动,与该平台签订了为期一年的VIP合同,约定由她支付8万元,接受五次约会服务。但五次约会之后,齐女士都对平台推荐的男士不满意,要求平台全额退款,但遭到拒绝,双方甚至发生肢体冲突而拨打了110。近日,南京西路市场所、派出所、司法所以及福民法律服务中心,通过“四所联动”模式,调解了这起因婚介服务合同引发的消费纠纷。

5个约会对象均不符合她的择偶标准

齐女士为外企白领,收入较高,她认为日常生活中较难寻觅到合适的婚恋对象,所以计划通过婚恋服务平台为自己进行“高端定制婚介服务”的方式来寻找合适的另一半。

2024年2月,齐女士与平台客服人员交流后,决定与该婚恋服务平台签订为期一年的《VIP婚恋服务合同》,约定由齐女士支付8万元,接受五次约会服务。

然而,五次约会后,齐女士认为,婚恋服务平台为其推荐的五位男士均不符合她的择偶条件,要求平台全额退款。该诉求遭到了平台的拒绝。齐女士声称要曝光该平台,平台也表示将起诉齐女士。

调解会上,齐女士认为,婚恋平台在男士收入、身高、生活习惯等问题上审核把关不严,导致推荐的男士有收入过低、身高不足、抽烟喝酒等自己明确提出在择偶过程中不能接受的问题。例如,齐女士提出,男士的月收入不得低于4万元,但她经过了解,平台推荐约会的五名男士中,有三人的月收入均达不到该金额;而其他两名男士中,一名因身高不足180厘米、一名因存在抽烟喝酒等生活习惯问题遭到齐女士否决。齐女士认为,平

台存在合同欺诈,应当全额退款。

平台:身高已达179厘米,差距微小

婚恋平台的代理人则认为,推荐的男士虽然月收入不能达到齐女士预期,但符合齐女士在报名表上填写的“月收入不低于2万元”的最低收入标准,况且一名男士的身高已经有179厘米,差距微小;另一名男士的生活习惯难以精准审核,故而并不存在过错。鉴于齐女士多次约会未能成功,只同意退还50%,即4万元的合同款。

派出所民警了解情况后,首先告知齐女士和婚恋平台,消费纠纷可以通过合法合理渠道调解或者诉讼,采取前往对方公司吵闹、打砸,影响正常经营的行为不可取,劝诫双方立即停止不理智行为,通过此平台化解纠纷。

司法所工作人员帮助双方厘清了法律关系,希望齐女士可以考虑到合同纠纷中“服务履行瑕疵”和“总体服务内容”之间的区别,尽量作出一定程度的退让。

市场所工作人员对于婚恋平台是否涉及虚假宣传的问题进行了审核,并告知齐女士,婚恋服务平台确实依据总合同的约定履行了婚介服务,而对于约会男士的具体要求,只是齐女士自行在微信聊天记录中对平台客服人员提出的,故而

『身高收入都未达要求?』 女白领要求婚介全额退款 调解员:婚介服务存在一些难以界定的难点

尚不能认定婚恋服务平台存在合同欺诈。鉴于婚恋服务平台没有将详细约定作为合同附件,存在疏忽,建议平台拿出一定的态度,尽量提高部分退款数额。

律师也向双方陈述了自己多年来代理过的类似消费纠纷案件。律师告知齐女士,由于合同附件“报名表”中其对于最低收入标准的认可,以及抽烟喝酒的频次等日常行为难以完全审核等原因,全额退款的诉求即使通过诉讼也未必能够全部获得支持,建议其略微降低退款数额,争取通过调解平台早日获得退款。

双方权衡利弊,最终达成和解

一开始,齐女士认为,报名表中的“月收入不低于2万元”只是可勾选的选项,而非自己真正提出的具体要求。自己在聊天记录中的具体要求明确是“月收入不低于4万元”,但平台根本没有按照自己的实际要求进行筛选,甚至还对齐女士谎称男士的情况“完全符合要求”,导致自己浪费了时间与并不匹配的男士进行约会。

平台代理人也对此进行了辩解。平台提供了几名男士的报名表,称这几名男士在一年前向平台申报月收入时是超过4万元的,但有可能近期发生了月收入调整,未向平台申报,这才导致了未能符合齐女士预期,但这些问题并不是平台的工作失误。

律师告知齐女士,因为平台已经履行了合同约定,月收入等瑕疵问题尚不能成为全额退款的证据。建议齐女士本着商议原则,尽量降低退款金额。另一方面,律师也与平台代理人商议,希望平台以尊重客户为首要原则,严格合同的签订手续,避免因类似问题诉至法院。在律师的法律分析和经验指导下,双方最终同意由婚恋服务公司当场退款6.5万元给齐女士,作为该纠纷的解决方案。双方签订了《调解协议书》,当天履行了退款。

调解心得

高端定制婚介服务越来越受到高收入群体的青睐。然而,婚介介绍服务存在许多难以界定的服务难点,存在瑕疵的情况也比较常见。调解此类纠纷需要对合同条款的熟悉、对当事人心理的疏导和对利弊得失的精准分析,“四所联动”合力调处,是将消费纠纷化解在诉讼前、同时避免转化为治安案件的良好方式。

2024年以来,南京西路司法所、南京西路市场所、南京西路派出所及辖区律师事务所共同推动“四所联动”工作模式,通过“消费纠纷调解工作室”,化解了多起因消费问题引起的复杂矛盾纠纷,成为了矛盾纠纷诉前化解的良好渠道。

跳广场舞起纠纷 先动手打人还讨要说法

“检察院+三所联动”解开信访者心结

□ 见习记者 王葳然 通讯员 杨嘉晨

近期,嘉定区检察院针对一起熟人纠纷引发的轻伤害案件信访矛盾,积极促进“法结”“心结”一起解。该院依托“嘉言懿行”品牌工作室,充分发挥控告申诉检察职能,让人民群众感受到司法温度。

“她把我打骨折了,公安机关对她只有行政处罚,这让我不能接受,要给我个说法!”2023年11月,韦女士来到嘉定区检察院12309检察服务中心情绪激动地说。

去年8月的一天晚上,韦女士和姐妹们在嘉定区一室外公共场地跳着广场舞。一起跳舞的王女士因不喜欢播放的音乐,上前关闭了音响。韦女士见状,与王女士理论并

发生了争吵。情绪激动之下,韦女士先动手扇了王女士一巴掌,王女士也不甘示弱,双方进而发生了肢体冲突,在朋友的劝架下,这场冲突得以结束。

五天后,韦女士感到肋骨处隐隐作痛,始终不见好转,于是向当地派出所报案。经鉴定,韦女士的伤势构成轻伤。但鉴于韦女士本身先动手等原因,公安机关认为本案不构成刑事犯罪。在公安机关决定不予立案后,韦女士来到了嘉定区检察院12309检察服务中心申请立案监督。

为化解信访群众合理合法诉求,嘉定区检察院领导亲自包案办理,并成立包案小组开展调查处理,全面审查监督申请书、法律文

书及案件相关证据等材料。同时,为更加深入了解情况,包案小组派检察干警赴韦女士家中了解其生活现状和诉求症结,全面梳理掌握案件情况。

经审查,嘉定区检察院认为该案不构成刑事犯罪。一方面,司法鉴定意见书、监控视频、当事人以及证人笔录等在案证据材料,均不足以证明本案轻伤后果系王女士基于主观故意实施的加害行为所致,韦女士伤势成因存疑;另一方面,韦女士也存在过错,其存在先动手扇王女士耳光等行为。

嘉定区检察院当面听取韦女士意见,针对其要求检察机关立案监督的诉求,仔细阐明事实证据和法律法规,耐心开展释法说理。同时,嘉定区检察院依托“三所联动”工作机制赴基层派出所开展工作协商,牵头组

织开展矛盾调解会,并邀请人民调解员、律师、派出所民警共同参与。通过多方联合释法说理,最终当事双方当场达成调解协议并履行完毕,韦女士撤回刑事立案监督申请。案件办结后,承办检察官上门探望韦女士,她表示已恢复正常生活。

【案例点评】

该案中申请人立案监督的申请虽不符合刑事立案条件,但针对其合理诉求,嘉定区检察院坚持充分发挥“嘉言懿行”品牌工作室作用,按照“调查核实+事事回应+化解矛盾+持续关爱”的工作步骤,积极依托“三所联动”机制促成矛盾实质性化解,让信访群众实实在在感受到公平正义。