

婚介所内被“洗脑” 2万服务费难要回

上海数字法院协同治理为“甜蜜陷阱”破题

□ 记者 季张颖

“替女恨嫁”的母亲，急于帮助女儿脱单，在婚姻介绍所“小房间”内历经四五个小时的“洗脑”后，心甘情愿支付 2 万元代女儿签下合同，不想坚持“单身快乐”的女儿却仍抵触相亲，由此引发一场退款风波。

来自《中国人口和就业统计年鉴 2024》的统计显示，2023 年，15 岁以上未婚人口占到 15 岁以上人口的 19.89%，庞大的单身人口基数催生了各种线上线下婚姻介绍服务，类似由这样的“套路式”销售或低服务质量问题等引发的婚姻介绍服务合同纠纷的数量出现了显著增长。

以上海为例，2020 年以来，全市法院共受理婚姻介绍类服务合同纠纷案件 466 件，且呈逐年递增趋势。如何从源头上加强婚介机构的管理？减少涉诉案件的发生？去年以来，黄浦区人民法院携手市、区两级民政部门，以上海法院“婚姻介绍服务机构经营乱象协同治理”应用场景建设为契机，深挖司法大数据形成涉诉婚介机构清单，助推上海出台首个婚姻介绍服务机构合规指引。记者昨天采访获悉，在各方推动下，目前上海婚介机构综合监管工作已取得阶段性成效。



法官助理在查阅相关数据文档

近5个小时“洗脑式”销售 “替女恨嫁”砸钱2万

琳琳（化名）年近三十，虽然身边人早已成双成对，但琳琳并没有恋爱打算。眼瞅着女儿已到婚嫁年龄，这可急坏了琳琳妈妈，到处张罗着给女儿介绍对象，这也让女儿对相亲非常抵触。

一天，琳琳妈妈在公园“相亲角”遇到了一家婚介服务机构。在销售人员的一番推销攻势下，琳琳妈妈被带到了该婚介机构营业场所内的“小房间”进行了长达四五个小时的“洗脑式”销售，随后签订下《上海市婚姻介绍服务合同》。当天，琳琳妈妈便向婚介机构支付了 2 万元服务费。

“女儿原本是不同意相亲的，每次一说到相亲的事就挂我电话，我当时也和他们讲了，他们回我‘阿姨这个事情交给我们来办，我们专业，专业的事给专业的人办’。”琳琳妈妈说。在销售的诱导下，于是自己在未取得女儿委托授

权的情况下代签了委托授权书。

然而琳琳在得知此事后提出强烈反对，坚决不接受相亲，并要求妈妈要回 2 万元服务费。但当琳琳妈妈向婚介机构提出全额退还 2 万元服务费时，婚介机构却表示须扣除 30% 的服务费作为违约金。因无法协商一致，母女俩将婚介机构诉至法院，要求全额退还服务费。

“我们在审理后认为，琳琳妈妈在明知女儿不接受婚介服务的情况下，仍以代理人的身份代其与婚介机构签订服务合同，且事后未得到女儿追认，属于典型的无权代理。”黄浦法院审判庭法官周嫣表示，而婚介机构在明知张妈妈无权代理的情况下，仍劝说其签订婚介服务合同，存在明显过错，实际上，其也并未提供过婚介服务。最终判决该婚介服务合同对琳琳不产生效力，婚介机构全额退还服务费 2 万元。

婚介机构良莠不齐 相亲对象不合要求诟病最多

“将作为公益性交友场所的相亲角当成揽客平台，以‘地摊红娘’等形式在相亲角拉客并将潜在客户引导到就近门店，甚至将征婚者带入门店內的小房间进行长时间‘洗脑’，诱使其在冲动状态下签订高额服务合同，就是婚介服务市场中一种典型的‘套路式’销售乱象。”

黄浦法院原审监庭庭长、现商事庭庭长李露告诉记者，通过对过去 5 年全市法院受理的 466 件婚姻介绍类服务合同纠纷案件分析发现，除了违规“揽客”外，服务质量不佳也是普遍存在的一大问题。“这一问题多集中在婚介机构提供的相亲对象与征婚者需求不一致，或者相亲对象的背景信息不真实、不准确，以及婚介机构未能在约定期限内完成最低服务次数等方面。”

李露告诉记者，在黄浦法院审理

的一起案件中，婚姻介绍所称介绍的男子有海外留学经历，但根据该男子自述，其实际并无留学经历。“有的婚介所在推销时允诺会提供约定的后期情感跟踪服务、指导服务等，但实际也没有落实。”

而在发生争议后，退费难也是比较集中的问题。“我们在案件审理中发现，双方就合同履行发生争议时，征婚者与婚姻介绍服务机构很难就退款协议达成一致。另一些案件中，征婚者与婚姻介绍服务机构虽协商达成了解除协议以及全部或者部分退还服务费的约定，但是婚姻介绍服务机构却怠于履行退款约定。”

除此之外，黄浦法院还关注到征婚者档案管理不规范等行业内部问题，根据《婚姻介绍服务规范》的相关规定，征婚者的内部资料应在解除服务后封存两年以上，实践中存在落实不到位的情况。

涉诉婚介机构清单“数据跑路” 监管取得初步成效

“仅以黄浦区为例，我们通过相关检索，发现注册地址在黄浦，企业名称中包括‘婚姻介绍’或‘婚介’的就有 72 家。”在李露看来，这意味着，婚恋市场固有的需求现实存在。

如何以良好的市场环境匹配这些群体的需求，切实维护消费者的合法权益？作为司法机关，又该如何在个案审理之外，从源头参与协同治理，共同维护文明健康的社会婚恋秩序？

在针对被诉集中的相关婚姻介绍服务机构制发司法建议后，去年，黄浦法院以数字法院建设为契机，申报建设了“婚姻介绍服务机构经营乱象协同治理”数助治理类应用场景，旨在依托数字法院建设，进一步打通与相关部门之间的数据壁垒，提升协同治理效能。

据了解，该场景通过搭建数字化模型，对近年来全市法院受理的涉婚姻介绍服务合同纠纷案件的涉诉主体进行筛

查，最终形成涉诉婚介机构相关信息清单，并推送民政部门。

“这份涉诉机构清单去年被纳入本市婚姻介绍服务机构跨部门综合监管重点监管清单，成为行政部门依法行政处罚的重要线索。”李露告诉记者，民政部门收到名单后，对名单涉及企业进行重点监督和管理，取得了初步成效。

比如，对于名单中存在不提供婚介服务、虚假宣传、不让消费者解除合同等问题的上海花某信息科技有限公司，相关行政管理部门处以共计 85 万元的行政处罚。

而对于名单中已暂停经营、拖欠物业房租、法定代表人失联的礼某婚姻介绍服务（上海）有限公司，民政部门已向相关行政管理部门发出纳入经营异常名录的建议，防止该机构有关人员通过股权变更、转让等手段卷款潜逃，逃避相关法律责任。

68家婚介机构承诺“冷静期” 投诉榜警示名单发布

为根本性解决这一问题，黄浦法院与民政部门共同商讨探索消费冷静期制度的适用，提出专业建议。经过反复论证，“3~7 天‘消费冷静期’”退费制度最终正式纳入《上海市婚姻介绍服务机构合规经营指引》。

根据该制度，在 3~7 天冷静期内，婚介机构门店如果不开展服务，征婚者有权解除合同且不承担违约责任。征婚者要求解除合同的，婚介机构应退还除已实际发生的合理支出外的全部服务费用。这一制度的出台，将有效解决针对部分机构诱导消费、制造焦虑，致使征婚者盲目消费、冲动消费等导致的退费问题。

记者获悉，在去年 7 月市婚姻介绍机构管理协会首批承诺执行“3-7 天冷静期”制度的婚姻介绍机构名单予以公

示后，为保证名单的时效性与透明度，推动行业规范、诚信发展，近期，市婚姻介绍机构管理协会也对承诺执行“3-7 天冷静期”的婚姻介绍机构最新名单进行了动态调整，全市共 68 家婚介机构作出承诺。

“在此基础上，市婚姻介绍机构管理协会近日还向社会公布了本市去年 1 到 12 月婚介机构实体门店投诉量前十名，向消费者发出警示。”李露透露。

据悉，上海法院将继续完善应用场景效能，加强与行政部门以及行业协会的沟通，探索涉诉婚介机构信息清单的机制化推送，助力行业监管、推动行业自律，营造公平公正、规范有序的婚姻介绍服务环境，助推婚姻介绍服务行业可持续发展。