服务变陷阱？看司法力量“为爱情撑腰”

静安检察院办理全市首例婚介服务领域支持起诉案

聚焦

□ 见习记者 王葳然

优化消费环境、保障消费者合法权益是激发消费活力的重要举措。近日，中共中央办公厅、国务院办公厅印发《提振消费专项行动方案》，其中“营造放心消费环境”部分指出，要加强消费领域信用体系建设，健全消费争议多元化解机制，推行更高效的消费维权方式。

随着消费类型和消费场景日益多元，“消费陷阱”也日趋多样化，消费者在消费时需要更加谨慎地进行选择，同时也给消费者权益保护工作带来新的考验。

近日，静安区人民检察院办理了全市首例婚介服务领域支持起诉案。在这起案件中，消费者面临着商家服务水平不高、跑路等情况。针对消费者权益保护与公益诉讼如何为消费者撑起保护伞这一问题，记者展开调查采访。

婚介公司跑路
“甜蜜承诺”变“消费陷阱”

2023年12月，市民陈女士（化名）与静安区某婚介公司签订了一份婚姻介绍服务合同，约定由该婚介公司为其提供单次约见服务，服务次数为4人次，服务费用近9万元，合同有效期4个月。

此后，该婚介公司陆续向陈女士推荐了两名男性，但对方均以“有事”“不方便”为由，拒绝与陈女士见面。“我觉得婚介公司介绍的对象并不想结婚，我主动也约不出来。”于是，在合同有效期满时，陈女士要求婚介公司退款，认为婚介公司并没有依承诺履行义务。但该公司以合同约定“甲方（征婚者）如因自身因素要求终止婚姻介绍服务，则乙方（婚姻介绍服务机构）不予退款”为由拒绝退款。

2024年4月，陈女士将该婚介公司投诉至静安区消保委，请求介入调解，然而走访过程中，工作人员发现，该公司经营门店竟已闭店停业，该支持起诉线索也被移交至静安检察院。

“在本案前期，区消保委已尝试多种方法进行沟通调解，但因公司注销登记，诉讼主体资格已丧失，提起诉讼确有困难。”承办检察官陈泽赟解释道，当民事权益受到侵害的当事人，经有关行政机关、社会组织等依法履职后合法权益仍未能得到维护，具有起诉维权意愿，但因诉讼能力较弱提起诉讼确有困难的，人民检察院应支持起诉。

为支持陈女士维护权益，检察机关接到线索后积极进行审查，但检察官表示，该案的办理历经了一波三折。

恶意注销？证据不足？
支持起诉促成双方达成和解

“办案期间，我们到区市场监管局调阅了该公司工商登记档案材料，发现该公司名义法定代表人并不参与婚介公司的日常经营，只进行‘挂名’，实际唯一股东及法定代表人是赵某某。”陈泽赟说道，“同时，陈女士作为消费者维权意识比较弱，审查发现，最初签订的服务合同中甚至没有该婚介公司盖章。”

此后，检察机关引导陈女士整理并提交银行转账凭证、微信聊天记录等相关证据作为支撑，并联合区消保委对赵某某进行约谈，敦促其提交书面合同及其他能够证明双方之间存在服务合同法律关系的证据材料。

“婚介服务合同具有较强的人身专属性，订立合同的前提是基于对美好婚姻的期待。”检察官表示，“在这起案件中，婚介公司虽已提供了两次约见服务，但对提供的约见对象未尽必要的疏导、撮合等义务，继续履行合同无法实现合同目的，根据《中华人民共和国民法典》等相关规定，陈女士有权在合同有效期内主张返还相应的服务费用。”

今年2月，静安区人民法院公开开庭审理该案。经法庭调解，陈女士与赵某某当场达成调解协议，约定赵某某向陈女士退还部分合同价款。

“消费者选择婚介服务的心理可以理解，但不能抱有急于求成的心态，还是应当保持理性。”静安检察院第五检察部主任毛文静说，“婚介公司在引导消费者签订合同时，会采用一定的话术进行引导，有时会让消费者误以为服务费用越多，服务就越优质、成功率就越高等等，这其实是一种消费误区。”此外，毛文静还提到，消费者与婚介公司之间存在信息不对称的情况，即：部分婚介公司在“牵线搭桥”期间，一味地放大某一方的优点，而对缺点则避而不谈，以此抬高消费者的期望。

携手多方护航消费
推动婚介行业规范整治

近年来，婚介机构“套路式”销售与低质量服务频频引发消费者投诉。

据静安区消保委秘书长陈朝霞介绍，2020年至2024年，静安区消保委共处理444件婚介服务相关消费纠纷。“我们统计发现，婚介服务有关的消费纠纷调解成功率只有35%，而其他领域的消费纠纷调解成功率能够达到85%，这样悬殊的差距一方面说明在这一服务领域出现的消费纠纷都很棘手，另一方面也说明婚介行业的自律还不够。”

“行业自律一部分也体现在机构‘是否只负责介绍、不负责审核’，‘是否故意捏造优越条件来吸引消费者签订合同或者追加服务费’等等。”静安区民政局社会事务科科长周喆颖对记者说，“针对这样的现状，我们期待加强对婚介机构和从业人员的业务指导，或建立约谈机制，进一步规范服务行为，也希望各部门能够加强协作联动。”

“我们在考虑能否设立婚介机构的信用评价体系，评价内容应包括推荐人选的信息是否属实、服务费是否透明合理、从业人员道德操守是否达标等等。”陈朝霞说道。

记者了解到，除了个案办理之外，检察机关也着手从源头参与社会治理，针对婚介机构在合同中设置不公平、不合理的条款和条件限制消费者退费等行业乱象，静安检察院会同区法院、民政局、市场监管局、消保委等单位联合召开座谈会，后续还将协同相关行政机关，推动全市婚介行业协会与婚介企业代表共同签署从业承诺书，推动婚介行业规范整治。

资料照片：随着婚介需求的增长，消费者掉入『甜蜜陷阱』开始屡见不鲜 记者 王潇 摄

营造健康消费环境
司法保护为消费撑腰

公益诉讼在维护消费者权益方面，发挥着越来越重要的作用。

记者从上海市第三中级人民法院发布的《上海三中院涉消费者权益保护民事公益诉讼审判白皮书》看到，该院自2017年5月至今，共受理涉消费者权益保护民事公益诉讼案件35件，其中23件由检察机关提起，12件由市消保委提起。

近日，国家市场监管总局等五部委印发《优化消费环境三年行动方案（2025—2027年）》，其中指出，要强化消费者权益司法保护，推动健全消费者权益司法救济制度，支持消费领域集体诉讼、公益诉讼、小额诉讼，同时指出应优化消费民事公益诉讼与私益诉讼衔接机制。

此前，最高法也曾发布《关于为促进消费提供司法服务和保障的意见》，提出依法办理消费公益诉讼案件，充分发挥公益诉讼保护消费者合法权益、遏制违法生产经营行为、维护诚信高效市场秩序的作用。

“上海三中院在审理消费者权益保护民事公益诉讼中发现，部分电商平台主体责任意识淡薄，信息审核和监控不到位，平台产品质量保障缺位；部分生产者、经营者虚假宣传欺诈消费现象频发，消费者法律意识薄弱、及时有效维权意识不强等问题。”上海三中院党组成员、副院长钟明说，“而防范和治理侵害消费者权益的行为是一项系统工程，需要政府相关职能部门、消保组织、司法机关、企业以及全社会共同努力。”

随着消费需求的多元化，消费投诉由传统的食药类、服饰类，延伸至了服务类、个人信息类。钟明表示，为了更好给健康消费“撑腰”，应进一步完善消费民事公益诉讼与私益诉讼衔接机制，依法惩处侵害消费者的行为；同时，强化行民刑案件衔接，优化调查取证、犯罪线索移送等程序，加强鉴定救助等方面的专业技术支持，完善消费纠纷多元解决机制，促进消费纠纷预防和源头治理，通过做好消费维权司法保护工作，打造和维护公平竞争、健康有序、充满活力的消费市场环境，服务保障上海国际消费中心城市建设。