

“轰炸式”推销 “绑架式”签约 “凑数式”服务 ——揭相亲平台消费陷阱

“短信电话狂轰滥炸”“不签协议想走难,上厕所都有人跟着”“推荐时说学历是本科,见面变专科了”……近来,不少相亲者向记者投诉,部分开通了线上平台的相亲机构在线下大搞“轰炸式”推销、“绑架式”签约、“凑数式”服务,严重损害消费者权益。

电话短信“轰炸”不断,到店不签约被营销人员困数小时

多位相亲者反映,随手注册了相亲平台账号,没想到引来“轰炸式”的电话骚扰和到店不买服务想走难的噩梦。

广东的黎先生说,刚注册完就接到平台邀约到店的电话、短信,每天不间断,拒绝拉黑都没用,还是会有新号码打进来。“他们一直强调,已经有女性会员看了我的资料很感兴趣,但其实我个人信息的部分什么都没填。”

记者用手机号在几个婚恋平台分别注册了账号,当天就接到了各家销售人员的邀约电话。此后,记者每天都会接到10多个催促到店面谈的电话和短信。当记者表示不方便接听电话时,对方会在晚些时候持续打电话骚扰。

“只要不答应到店、不确定面谈时间,对方就不挂电话。”深圳的李女士说,不堪骚扰之下,只好选择去店里看看。说好的“可匹配”对象没见到,却被“困”4个多小时,连上厕所都有人“陪着”。在销售人员的软硬兼施下,李女士最后被诱导开通了

网贷,购买了28800元的相亲服务套餐。

记者以相亲者身份实地走访几家婚恋平台的线下门店。“你等会儿看看我们给你筛选的匹配对象,咱们再沟通。首次到店签约,我还可以帮你申请VIP,16500元享受28800元的服务。”一名自称“店内相亲成功率排名前三”的工作人员打出“优惠牌”,劝说记者签约,并以查询信用为由询问并查看了记者的花呗、信用卡额度及还款情况,还多次向记者暗示开通借呗等网贷来购买服务套餐。

当记者表示无意签约时,她叫来所谓的上级“经理”,打着给服务评分的幌子,将记者留在房间里继续推销。记者说想回去和家人商量,她让记者直接在现场打电话;记者说饿了想离开去吃点东西,她说马上订外卖送进来……记者几次提出想走,都被她以各种理由拦下,约谈的时间长达4个多小时。

“有个会员曾经在我们这儿坚持了11个小时,从早上跟到晚上,最后签下来了。”世纪佳缘的一名营销人员说。

消费陷阱:先交钱签字才能看合同、服务与承诺不符

在“聚投诉”“黑猫投诉”等网络投诉平台上搜索相亲机构名称,相关投诉案例达到2000余条。记者梳理发现,引发投诉的主要问题集中在诱导消费、霸王条款、服务与承诺不符等方面。

——先交钱签字才能看合同。不少投诉者表示,交钱以前根本没见到合同。有的机构是不交钱、签字就不让看合同;有的消费者被诱导签了电子签名,但其实并不知道签的是什么。

“签字之前,营销人员没提过合同,我也没见到合同。”黎先生告诉记者,他被要求在iPad上录入个人信息,填写完手机号和验证码以后就直接跳转到一个只有签名一栏的单独页面。

四川的汪女士也反映,在签订合同时不让看合同内容,交钱签字后就带走了纸质合同,她只在几天后收到一份电子合同。

——口头承诺与合同条款不符。浙江的

牛先生收到电子合同后发现,合同条款与营销人员的承诺有出入,不但介绍对象从5人减少到3人,服务周期也从3个月变成了2个月。“我问她是怎么回事,她说后期会完成口头承诺。但服务开始以后,来来回回换了好几个工作人员,最后还是2个月就到期,没人管我了。”

——合同条款与后续服务不匹配。李女士的合同里写道,介绍的7名相亲对象,月收入均在2万至4万元之间,其中3位在深圳本地有房,4位在外地有房。“我和其中一名相亲对象见面聊天后才知道,他没有房子,月薪也就1万元出头,根本不是合同中说的那样。”

杭州的王女士更是频频被临时通知更改相亲对象。“感觉都像是临时凑数,推荐的时候说是本科学历,结果见了面以后才发现是专科。”王女士说。

消费者应预防法律风险,部门协作形成监管合力

中消协律师团团长邱宝昌表示,消费者权益保护法规定,经营者未经消费者同意或请求,不得向其发送商业性信息。消费者可以就相亲机构电话短信骚扰、劝阻相亲者离店等行为向市场监管部门进行投诉。到店后如果不签约不让走,必要时可以选择报警。

针对相亲中介市场消费陷阱,西南政法大学民商法学院教授侯国跃认为,公平是合同法的基本原则,相亲机构在格式条款中设置的不对等、不公平条款应属无效。相亲机构在当事人没有看到合同具体条款、未被告知服务具体内容和价格的情况下就要求在iPad上签名,已涉嫌违法。当事人有权提出解除合同,并要求退还费用。

“如果相亲者事后主张自己不知晓合同内容,往往存在举证方面的困难,这也是维权困难的重要原因。”侯国跃提醒,相亲者应强化预防法律风险的意识,提升自我保护的能力。

中国人民大学教授刘俊海分析,一些中介机构重发展轻规范,接到投诉时又往往以“平台免责”的理由回避责任,致使消费者投诉无门。

记者了解到,相亲中介机构作为经营实体,由市场监管部门登记注册,开展相亲中介服务则需经民政部门审批。专家建议,由民政部门会同公安、市场监管部门建立部门协作机制,形成监管合力。

(据新华社)

你的“语音助手”或成别人的“窃听器” 苹果等多家科技公司被曝语音助手“窃听门”

智能手机内置的语音助手已成为人们生活中的亲密伙伴,大家习惯于让它完成报时、查询天气等日常任务甚至与它聊天解闷。然而,近期多家科技公司被曝光以智能语音助手录制用户谈话,再通过人工对语音做标注和反馈,以训练语音助手。这意味着生活中的隐私对话,可能在不经意间被陌生人“窃听”。

日前苹果、亚马逊、谷歌等公司已相继关停或收缩人工语音分析业务。但消费者对于科技公司屡屡采取“马后炮”、而非事先完全告知的做法颇有诟病,对于隐私被泄露愤怒不已。

本月初,英国《卫报》报道美国苹果公司将部分用户与智能助手Siri的对话录音发送给该公司全球范围内的承包商,用于分析Siri反应是否合理、服务是否到位。尽管苹果公司回应称只有1%的录音被用于分析,录音长度只有“几秒钟”,但不少用户认为难免会有涉及位置、医疗信息、家庭对话等敏感内容被泄露。目前苹果已停止人工语音分析业务,但在被曝光前该公司并未在隐私政策中告知这一操作。

无独有偶,德国联邦议院上月发布评估报告称,美国亚马逊公司的“亚历克萨(Alexa)”语音系统对用户有风险。当地媒体曝光该系统录制用户谈话用于训练提升相关产品。对此上周亚马逊在其语音助手设置中增加了一个新选项,允许用户选择自己的录音不被“人工分析”,但这一选项隐藏在隐私设置的子菜单中,不特意选择往往留意不到。

同在上月,谷歌公司也承认其雇佣的外包合同工会听取用户与其人工智能语音助手的对话,

用于让语音服务支持更多语言、音调和方言。据比利时弗拉芒广播电视台报道,已有超1000个谷歌智能助手录音内容被承包商泄露。

人工智能类产品开发非常依赖于数据,数据量越大越可训练出精确模型。从技术开发角度看,收集更多语音数据的确能帮助不断优化产品。但在未明确告知的前提下就抓取数据,这侵犯了用户的知情权与隐私权。而此次“窃听”风波,更涉及真人对用户对话的听取分析,令消费者产生心理阴影。

专家认为,对各种应用程序(App)隐私条款的授权,消费者应谨慎对待。有些科技公司为收集更多数据训练自家产品,会通过后台偷偷启动摄像头、麦克风等方式窃取用户数据,或将授权使用协议隐藏在冗长说明中。一些保护意识淡薄的用户往往在安装App时都没仔细阅读隐私授权条款就拉到最后点“同意”,直到相关新闻曝光后才惊觉数据隐私被利用。

中国人工智能语音技术公司思必驰首席运营官龙梦竹说,用户如果不允许“默认开启麦克风”,这种“窃听”其实无法实现。对于那些压根没有语音功能却要求授权麦克风使用的应用程序,消费者尤其需要提高警惕。

“对用户来说,需要重视App的授权和隐私说明,关闭不必要的授权,这不仅对人工智能方向的App适用,对所有产品都适用,”龙梦竹说。

厂商本身也应加强自律,需提前明确告知用户数据可能被用作体验改善计划,而不应该设置为默认允许,因为“凡是没有被用户清晰确认过的默认行为,都涉及隐私安全”。

(据新华社)