

随着互联网的普及,婚介服务延伸至网络平台,为单身人士“脱单”提供更多资源与便利。但另一面却是,因行业乱象滋生,涉及婚介的消费纠纷也在持续增多。

网络婚介平台,到底是在为单身男女搭鹊桥,还是布设甜蜜陷阱?七夕节到来前夕,本报联合梁溪区消保委通过体验式暗访等方式对网络婚介平台进行了调查。

猎头卡基本信息	
姓名	_____
婚姻状况	<input type="checkbox"/> 未婚 <input type="checkbox"/> 离异 <input type="checkbox"/> 丧偶 <input type="checkbox"/> 再婚
年龄	_____
学历	<input type="checkbox"/> 博士 <input type="checkbox"/> 硕士 <input type="checkbox"/> 本科 <input type="checkbox"/> 大专 <input type="checkbox"/> 中专 <input type="checkbox"/> 其他
毕业学校	_____
所在城市	_____
户口所在地	<input type="checkbox"/> 非农业 <input type="checkbox"/> 农业
家庭背景	<input type="checkbox"/> 书香门第 <input type="checkbox"/> 高干子弟 <input type="checkbox"/> 官商之家 <input type="checkbox"/> 农村家庭
手机号码	_____
电子邮箱	_____
微信号	_____
QQ/MSN	_____
其他联系方式	_____
职业	<input type="checkbox"/> 博士 <input type="checkbox"/> 硕士 <input type="checkbox"/> 双学士 <input type="checkbox"/> 海归 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/> 国家干部 <input type="checkbox"/> 蓝领 <input type="checkbox"/> 其他
学历	<input type="checkbox"/> 本科 <input type="checkbox"/> 专科 <input type="checkbox"/> 中专 <input type="checkbox"/> 高中 <input type="checkbox"/> 初中 <input type="checkbox"/> 小学 <input type="checkbox"/> 其他
婚姻状况	<input type="checkbox"/> 未婚 <input type="checkbox"/> 离异 <input type="checkbox"/> 丧偶 <input type="checkbox"/> 再婚
补充说明	_____
诚信认证	_____



网络婚介平台“在线搭鹊桥”还是“暗布甜蜜坑” 你相过亲吗？满满“套路”那种！

·消费调解·

怀疑遭到“洗脑式营销” 商家退款扣三成违约金

苏女士是一名“80后”，几年前，结束了一段不如意的婚姻。去年年底，她萌生了再婚的念头。苏女士在网上时，无意间看到网络婚介平台的广告信息，于是，在婚恋网站上注册会员，希望能在线找到如意郎君。

几天后，在世纪佳缘“红娘”的一再邀约下，苏女士来到其门店。了解苏女士的工作、收入等基本情况和择偶要求后，“红娘”建议苏女士成为该门店付费会员，并推荐了18888元的服务套餐。

“她（红娘）前前后后跟我说了4个小时，感觉自己被洗脑了，当场就交了钱。”苏女士说，回到家冷静下来，她越想越后悔，在婚介服务合同签订3天后，向门店提出终止服务、退款。

起初，对方一再挽留。直至今年3月，见苏女士态度坚决，门店同意退款，但要按照合同约定扣除30%的违约金，同时，门店称会员费由北京总部接收，因此，需要总部审批后才能退款，让苏女士等待45个工作日。苏女士表示接受，双方签订了《合同解除协议》。

然而，45个工作日后，对方迟迟未退款。苏女士在多次与对方沟通未果后，求助本报。

近日，本报联合梁溪区消保委介入调解。门店相关负责人解释称，由于总部前段时间受疫情影响暂停营业，复工后又一直没联系上苏女士，才导致退款延期。经沟通、协商，该门店为苏女士办理了退款。

分析——

三大问题导致婚介服务纠纷

苏女士的遭遇并非个例。据了解，去年以来，梁溪区消保委共受理涉及婚介消费纠纷累计138起。通过分析发现，三个问题是导致此类消费纠纷的常见原因：

约定与实际不符

这种“不符”包括相亲对象职业、外貌等方面与红娘前期介绍的不同，也有多名消费者怀疑平台提供的相亲对象是“婚托”。

对服务结果不满

较为普遍的反映是，消费者支付数万元婚介服务费，在服务期内，因平台介绍的相亲对象在约会期间敷衍等原因，没找到合适的对象，商家依约终止服务。

冲动消费退款难

138名消费者中，有30多人和苏女士一样，自诉遭遇“红娘”长时间“洗脑式推销”，是在“红娘”诱导下冲动消费。尽管相亲对象还未见到，但合同已生效，要为签合同的行为“埋单”——一般为合同金额30%的违约金。

·记者暗访网络婚介机构·

线下服务“套餐”标价万元起

连日来，记者以体验者的身份，对百合、世纪佳缘、珍爱、我主良缘、你的先生等婚恋网站或APP开展实地调查。

在利用虚构的信息（包括职业、年龄、收入）注册成为会员，未上传任何头像照片、身份证件等材料的前提下，在注册后的0.5-3天内，上述平台均有自称“红娘”（注：为便于区分，以下统称为“电话红娘”）的人员与记者联系。

尽管所属公司不同，但这些“电话红娘”的开场白如出一辙——先以记者“条件不错”或“优质用户”为由联系，确认有择偶意向后，称在其平台资源库中，为记者匹配到了合适的相亲对象，并介绍对方的身高、学历、工作等基本情况，邀约记者到门店详谈。电话沟通中，只字不提服务为收费项目。

到门店后，这几家平台的服务流程也大同小

异。“电话红娘”把记者安排在一间仅能摆放两桌一椅的密闭房间或卡座内，让记者填写身份信息、择偶要求的信息登记表后，转而交由另一位“红娘”（以下统称为“门店红娘”）服务。接下来就是至少2小时的长时间“沟通”，内容主要是了解家庭及情感经历等背景情况，帮助分析单身原因、制造紧迫感或焦虑感（比如，“再不找就没有市场”“成为高龄产妇”等）、宣传其平台有大量优质异性资源（如年薪两三百万的老总、海归人士、公务员等）、推销婚介服务套餐。

在上述门店提供的服务手册中，婚介服务套餐分为多档，最低价格均在1万多元，最高价格则在10多万元至“100万元起”不等（私人订制项目）。服务项目包括建立档案、提供牵线服务、情感咨询等。

部分商家合同中藏有“陷阱”

在单身人士最关心的“牵线服务”中，包括服务时间、服务人数两项。以标价2万多元的服务套餐为例，该套餐包含4个月服务期、4名相亲对象。“门店红娘”解释，这两项基本上同时满足后服务结束。同时，被探访门店的“红娘”均口头承诺，即便是满了4个月、介绍4人后，仍未找到对象，平台在资源系统中如发现合适对象，会继续“牵

线”。但记者发现，这一承诺并没有载入合同。

不止如此，有的合同中还暗藏其他问题。记者在调查中发现，尽管受访门店的合同约定违约金在15%-30%不等，但其中一家在“违约责任”中，除30%的违约金外，还提出扣除20%的服务费和1500元的系统使用费。这就意味着，消费者一旦在合同上签字，将会承担高出合同金额一半的违约成本。

存在长时间、轮番“沟通”推销

在推销上，上述门店均存在长时间的“沟通”模式。尽管记者以有急事待办为由催促，但上述门店的“沟通”时间仍保持在2-3小时不等。除了一家门店“电话红娘”与“门店红娘”为同一人外，其他几家门店内，有“电话红娘”“门店红娘”、门店经理（或店长）等至少3人轮番前来与记者“沟通”。

经过长时间“沟通”，自然切入“正题”（推销婚介服务套餐）后，“门店红娘”会为记者推荐适合的套餐，当记者以资金不足为由拒绝时，其中3家“门店红娘”建议使用分期付款、先付定金、通过花

呗等提前消费模式下单，有的“门店红娘”也会请来上级给予“特别关照”。如，在一家门店内，“门店红娘”见记者没有下单意向，请来“门店经理”，“门店经理”当场给予仅此一天的8800元“特批价”，并与“门店红娘”一起劝说记者当场下单，“莫失良机”。

就记者整体体验而言，服务过程中，没有“包介绍成功”“包结婚”等绝对性承诺，尽管有长时间、多人次的轮番“沟通”，但调查中未遇到强制性消费情况。

提醒——

切勿因急于“脱单”而冲动消费

目前，我市一家婚介机构，因在合同中设置不公平条款，被梁溪区市场监督管理局作出行政处罚。据执法人员介绍，根据《消费者权益保护法》《江苏省消费者权益保护条例》，经营者提供商品或者服务时，不得利用合同格式条款、通知、声明、店堂告示等方式作出对消费者不公平、不合理的规定，以及减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任、限制或者排除消费者权利的其他规定。

“消费者应理性看待婚介服务，对于包成功、

包结婚等承诺的婚介服务更应提高警惕。”梁溪区消保委负责人提醒消费者，如需购买此类服务，请提前做好“功课”，选择正规、信誉度高的门店。在消费中请保持理性，切勿因商家长时间的“温柔推销”或急于“脱单”而失去理智、冲动消费，建议可以离开推销环境、经过审慎考虑后再作决定；签订合同前，应向商家确定具体服务内容，并仔细查看合同中的服务内容、违约责任等条款，确认商家所有承诺落实在书面合同中。（晚报记者 刘娟文/摄）