

“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,开展相亲婚恋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。(据新华网)