

不保证成功 不允许退费 不可以投诉

数千元“情感挽回”服务暗藏霸王条款

《北京青年报》张雅

因琐事分手后,心有不甘的赵芳(化名)想要挽回感情,情急之下误信了一家自称可以提供“情感挽回”的咨询公司。先后两次缴纳了6380元的费用后,赵芳和前男友的关系不仅未缓和,反而陷入僵局。赵芳不解:明明自己按照咨询师的要求和前男友接触,为何适得其反?一次偶然的机会她了解到,咨询师此前承诺的“专人接触前男友”的服务并未兑现,就在她提出退费要求时,对方又强硬地回

复说不仅费用“不予退还”,还拿出当时赵芳签署的“协议”要挟她。

记者了解到,赵芳并不是唯一的受害人。对此,法律界人士表示,在这些所谓的“合同”或“协议”中,部分免除商家责任,加重甲方主要责任、排除甲方主要权利的“霸王条款”可以被认定为无效的合同条款。

事件

买咨询师“支招”致关系僵化 提出退费却遭拒

23岁的赵芳告诉记者,10月初,和前男友在一次争吵中,两人冲动之下分了手,之后赵芳非常后悔,“我们感情还不错的,分手也不是因为其他人介入,没有原则性问题,所以我当时就想着要挽回这段感情。”赵芳说,她随手在搜索引擎上输入了“如何挽回前任”之类的关键词,然后看到了一家自称可以挽回感情的心理咨询公司的广告。

与客服沟通之后,一时心急的赵芳像是抓住了“救命稻草”,表示愿意试一试,对方给赵芳报价3380元,称会提供为期1个月的服务。

之后,咨询师还让赵芳签署了一份电子合同。赵芳并未细看,便签下合同付了款。接下来的日子里,咨询师和赵芳时有聊天。“我会把我和前男友聊天的一些截图发给她,她再告诉我怎么回复。但有时候感觉她给的都是套路,并不适合我前男友的情况,我提醒过她,她反倒问我‘你有什么好的方案吗’,我说没有,她就说‘那你就按照我的来’。”

眼见着合同即将到期,赵芳和前男友的关系并没有太大起色。10月末的一天,前男友问赵芳能不能给他买个电脑,赵芳看到了一丝转机,连忙问咨询师“该怎么

办”,咨询师表示“买电脑并不能解决两人之间的问题”,提出让赵芳把钱给她,增加一项服务,“她说会找一个专人接触我前男友,开导他”。赵芳听信了,通过微信直接转给咨询师3000元。

这次交费之后,咨询师还给了赵芳一条建议,让她一改往日温和的脾气,给前男友发一条“高冷”的信息,“大致意思是让他这两天别找我了,说我想通了,就这么断了吧”,赵芳疑惑了一下,但还是按照咨询师的意思发了过去。没想到,前男友回了一句“好”,之后,两人关系彻底陷入僵局。赵芳慌了,但咨询师却称没有问题,还跟赵芳说,公司的专人已经加上了她前男友的微信,两人以朋友身份聊天、打游戏了。“我说给我看看截图,咨询师说这是保密的,暂时不能透露。”

直到最近一次偶然的机会,赵芳见到了前男友,两人互相询问了近况,赵芳才知道,最近根本没有陌生人联系过前男友,更不存在咨询师所说的陪他聊天、打游戏的“专人”。而前男友也知道了赵芳借住这种“情感挽回”的公司在处理两人的关系,更加生气,两人彻底闹掰了。

感觉受骗后,赵芳向咨询师提出要回自己支付的6380元,“他们既没有帮我挽回这段感情,还存在欺骗行为。”但是,咨询师却回复说“按照公司的规定”,赵芳的费用“是不予退还的”。赵芳质问咨询师所谓的“专人”是编造的,对方回怼说“不聊了”,还称“想上哪儿投诉都可以”。此外,对方



及个人隐私”。

律师观点 小心被“霸王条款” 侵犯合法权益

北京市康达律师事务所的韩骁律师表示,“情感挽回”协议从实质上来看,是一种委托服务合同,且有一定的道德及个人隐私属性。根据我国合同法规定,依法成立的合同,自成立时生效。如果协议是双方当事人真实的意思表示且不违反法律、法规强制性规定,合同是成立并生效的。

但韩骁律师指出,以赵芳所提供的《情感挽回合同》为例,其中存在一定的“霸王条款”,“这种合同实际上是一种委托合同,根据合同法第四百一十条的规定,委托人或者受托人享有任意解除权,而《合同》中却约定‘甲方不得无故单方面终止合同’。”

而就合同中还约定了“甲方如果对服务内容有所争议的,不得向各大网站平台、媒体,或者个人进行投诉、举报或者倾诉、谈论,不得传播有关乙方的负面消息”,以及“甲方不得以乙方服务结果的不满意而要求返还咨询费用”这些细节,韩骁律师表示,上述条款均属于“霸王条款”,“直接排除了我们作为消费者的投诉与按照合同约定接受服务的正当、合理的权利。”

韩骁律师进一步解释,“霸王条款”其实不是一种法律概念,在法律中与之相对应的概念是“格式条款”。合同法第四十条的规定,提供格式条款一方免除其责任、加重对方责任、排除对方主要权利的,该条款无效。因此,该《情感挽回合同》中,部分免除乙方责任,加重甲方主要责任、排除甲方主要权利的“霸王条款”可以被认定为无效的合同条款。

韩骁律师提示消费者,对于这种情感服务合同,由于服务提供的特殊性,很容易被“霸王条款”侵犯合法权益。因此,建议消费者审慎签订此类合同,同时保留好对方提供服务的证据以避免自身经济损失。

还建议赵芳“再看看合同”,并称给赵芳“制作方案也已经消耗公司的财力物力了”。

回应

咨询师有资质但不便展示

这时候赵芳将之前签署过的电子协议书重新看了一遍,才发现作为甲方,自己却被提出了诸多要求。

赵芳总结了一下,这份协议中,作为甲方的自己,权利未受到任何保护,反而是作为提供服务的乙方,为她设置了诸多门槛,各种“不需要负责”“不允许投诉”。

11月17日,记者以咨询者身份致电赵芳购买服务的贝壳心理咨询(山东)有限公司。谈及赵芳的遭遇,客服人员称“那是同行竞争,恶意编造的假消息”,对方还表示,按照他们的大数据统计,该公司挽回感情的成功率平均在70%至85%。

而经客服推荐的一名高级咨询师则告诉记者,赵芳没有成功,“是因为她没有按照咨询师给的流程来做,执行不到位”。对于赵芳所描述的欺骗行为,该咨询师直接回复说“是同行的负面诋毁”。谈及挽回情感的成功率时,该咨询师主动介绍说,一般恋爱挽回的成功率为80%至90%,婚姻挽回的成功率为60%至70%。问及该公司从业人员是否有资质,咨询师自称“有心理咨询师和婚姻咨询师的证件”,记者提出想要查看,对方搪塞称“收费后才能展示,涉

炒作数字货币、发行“空气币”……

警惕借区块链之名炒作行骗

新华社 毛振华 王阳 潘晔

从幕后走到台前,区块链技术火热背后,另一场“盛宴”却在暗流涌动。炒作数字货币“割韭菜”、发行毫无价值的“空气币”、打着区块链旗号传销诈骗……借区块链之名的招摇撞骗大有抬头之势,有关专家指出,监管也要与时俱进。

披“区块链”外衣炒作数字货币

“真是半年不开张,开张吃半年”……最近,沉寂大半年的一些炒币微信群再度活跃起来,群里七嘴八舌地议论着比特币等数字货币的行情,跃跃欲试的表现与几个月前销声匿迹迥然不同。

天津市民刘鹏2014年开始接触并购买比特币,经历过多轮市场炒作吸引散户追高后“割韭菜”。他说,购买数字货币与其说是投资,更多时候不过是带着投机心理与风险博弈,“无论赌输赌赢,最终大多只剩一地鸡毛,真正赚钱的寥寥无几。”

10月25日,每枚在8000美元上下徘徊多时的比特币突然发力,至26日一举突破1万美元大关,最高涨幅超过30%。

截至11月18日12时,比特币总市值超过1545亿美元,这一体量完全可与一家知名上市公司匹敌。但备受质疑的是,除暴涨暴跌带来投机炒作,实际应用迟迟未见。

再度开始活跃的还有发币公司以及币圈自媒体。近期,一些非法发币机构身处海外,利用社交软件推销代币。“他们宣称‘数字货币就是区块链’,这其实是对区块链技术的有意曲解。”专家称。

针对网传人民银行已发行法定数字货币,11月13日央行专门在其官网辟谣,人民银行未发行法定数字货币,也未授权任何资产交易平台进行交易。人民银行从2014年开始研究法定数字货币,目前仍处于研究测试过程中。

区块链成了传销诈骗“招牌”

区块链技术的火热,也让一些假借区块链之名、行传销诈骗之实的恶行死灰复燃。中国区块链应用研究中心理事长郭宇航告诉记者,最近他在中部某省调研时,该省金融部门官员透露,当地已累计查处40多起打着区块链旗号的非法集资

案件,最严重的一起涉案金额高达20多亿元。

不久前,一款自称“基于区块链技术开发”的运动App被湖南长沙市有关部门立案调查。该软件被指为“典型的金字塔传销模型”,是传统传销手段结合“区块链”“大健康”等新概念的结果。

类似案件今年以来呈多发态势。江苏省苏州市、盐城市等多地破获以区块链名义实施的诈骗案。湖南省衡阳市警方今年5月破获一起诈骗案,作案团伙以区块链为噱头,发行没有价值的“空气币”,募集到价值近3.5亿元的以太坊。

在曝光的假借区块链传销、集资诈骗的案例中,“拉人头”的特征十分明显。他们往往利用大众不熟悉区块链但听说过比特币“造富神话”的心理,为非法行为披上“时髦”外衣,承诺低投入、高收益,发展下线回报更高,不明真相者就很容易上当受骗。

行业专家称,“空气币”尽管可能真的用了区块链技术,但发行目的却描绘得过于宏大,如“人类健康”“重构商业模式”,几乎不可能实现。一旦投资者入套,资金积累到可观数量,项目发行方就有很大概率跑路,投资者血本无归。

当前,不少上市公司有意搭上区块链这班快车。据统计,3000多家A股上市公司中,超过500家自称同区块链有关联,但真正披露具体区块链业务内容且属实的只有不到40家。“蹭热点”现象十分突出。

穿透迷雾认清本质

“区块链与比特币之间不能画等号,显然也不等同于‘暴富’。”多位业内人士向记者强调,区块链是一种底层技术,依托于这种技术诞生了比特币等一众数字货币,但不能因此就混淆在一起。

发现真相需要穿透重重迷雾。除了加大区块链知识的普及,让大众了解并能识别披着“区块链”外衣的传销诈骗之外,更关键的是监管也要与时俱进。

尽管这几年针对数字货币炒作、滥发币、传销诈骗的监管从未放松,但由于区块链概念的复杂性以及在法律上仍处于空白状态,传统监管方式目前看存在不小困难。专家指出,要加强监管科技的应用。多数以区块链为名的传销项目,都会在网络上频繁传播、留痕,借助现有金融科技监管手段,就有可能及时发现、查处。