



购买婚介服务后,有人只见了3个“相亲对象”就没了下文;有人的“相亲对象”身份信息竟是虚构的 警惕婚恋服务中的“隐形陷阱”和“霸王条款”

《工人日报》武文欣 唐姝

“到线下门店后,‘红娘’承诺的相亲活动并未开展,反而是工作人员把我带到一个房间,开始推荐婚恋服务和课程。”日前,来自北京的小雯向记者反映,其疑似遭遇了婚介机构服务骗局。

“在对方推销数个小时后,我交了3.98万元服务费,并签订了服务合同,约定由机构帮我推荐不少于5人的意向人员。”在小雯约见4位相亲对象仍未果后,“红娘”称是小雯自身存在问题,要求她参加情感咨询。“所谓的情感咨询老师,又诱导我购买形象提升课程。意识到不对劲后,我提出终止服务并退还费用,却遭到机构推诿。”小雯说。

当前,单身男女想要“脱单”,通过婚介机构购买婚恋服务是重要方式之一。然而,随着市场需求增加、服务模式多元,某些婚恋服务中出现了营销不规范、质量未达标、违约金高且退费难等乱象。

如果消费者对婚恋服务不满意,费用还能退吗?发生纠纷后,婚介机构需要承担哪些责任?消费者又该如何维护自身合法权益?

若机构未全面履约 需视情况退费

记者在一消费者投诉平台检索发现,涉及小雯选择的这家婚介机构的投诉达40余条,问题集中在“诱导消费”“签订霸王条款且退费难”等方面。爱企查公开信息显示,该机构曾因未按期退款被市场监管部门处以行政处罚。

北京盈科(上海)律师事务所律师李丽表示,相亲服务的特殊性在于其具备人身专属性,服务核心是匹配人与人的交往。“信息的不对称性导致消费者往往处于信息弱势,易遭遇服务缩水、信息造假等问题。”

小吉与某婚介公司签订合同,然而直至合同到期,该公司只对小吉介绍了3名相亲对象,未达到合同约定的意向人员数量。对此,法院经审理认为,该公司没有全面履行合同义务,应按照实际履约情况将剩余服务费退还给小吉。

记者注意到,一些消费者对因相亲对象不满意,要求婚介机构担责。在上海市长宁区人民法院审结的一起案件中,李某认为某婚恋服务中心推荐的人选不符合其要求,诉请全额退款。法院经审理认为,婚姻介绍服务成功与否受主观意愿等多因素影响,婚介机构无法保证结果,案涉婚恋服务中心已尽合同约定义务,判决驳回李某的诉讼请求。

“婚恋匹配具有主观性、偶然性,让消

费者主观满意不必然等同于合同义务。”北京市第三中级人民法院法官田璐表示,如果没有明确证据证明婚介机构推荐的匹配对象不符合约定标准或有其他违约行为,消费者仅以“不满意”要求退费的,一般难以获得支持。

在李丽看来,平台不能以消费者“主观不满意”作为必然免责的依据。“若相亲对象的‘软信息不真实’为客观事实,如性格、婚恋观描述与实际不符,且机构未对该类信息进行基本审核,或明知虚假仍推荐或夸大宣传,则机构构成违约,消费者有权要求退费。”

婚介机构 应充分尽到审核责任

通过梳理公开案件,记者发现,在司法实践中,一些婚介机构因未充分尽到审核义务而被判决承担责任。在江苏省南京市中级人民法院审理的一起案件中,小丽通过某相亲APP认识了一位“男性用户”,并在该用户的指导下注册了某网站账号,先后充值80余万元。后小丽发现无法取出资金,遂报警。

警方查明,该“男性用户”身份信息实为虚构。法院认为,运营案涉相亲APP的公司未切实核验用户身份信息真实性,损害了小丽的信赖利益。最终,法院判决该公司赔偿小丽损失的5%即4万余元。

“在确定退费金额时,若合同中对于退费比例、退费计算方式等没有明确约定,或者约定明显不合理的,法院会结合机构实际服务情况、退费原因、当事人过错程度等综合确定应退还的费用。”田璐分析道。

李丽认为,婚介机构应区分对信息的形式审核与实质审核,做到审核有据、有度。“审核范围应仅围绕婚恋匹配需求,如人员基本身份信息、客观婚恋信息等,不得过度审核无关信息,且必须通过合法途径核实信息。”

互联网相亲交友平台“二狗APP”创

始人李先生在接受记者采访时表示,其平台用户在注册时需完成实名、学历、工作和婚姻状况4项信息认证,以保证基本信息真实性。

“然而,对于相亲服务平台来说,在审核方面仍存在难点。”李先生说,当前关于个人信息保护的相关法律法规不断完善,但不少用户希望平台加强对网络交友信息的真实性审核,“若平台超范围收集个人信息,则涉嫌违规”。

识破婚恋服务合同中的 “隐形陷阱”

记者调查发现,一些婚恋服务合同中存在“不承担任何后果和责任”“不退还服务费”等表述,以类似格式条款排除了消费者的退费、追责等权利。

“去年下半年,我和一家婚介机构签订了总计11万元的婚介服务合同。”在北京工作的张女士告诉记者,在要求退费被拒后,她才发现合同中存在不少“隐形陷阱”,如关于退费条件的约定非常模糊等。

“实际上,这类格式条款属于消费领域典型的‘霸王条款’,违反了民法典、消费者权益保护法的相关规定,应属无效。”田璐说。

田璐建议,消费者在签订合同时,应注意对服务内容、匹配对象标准、退款条件等核心条款以书面形式进行明确、细化。

“如果合同中出现‘概不退款’‘最终解释权归商家’等类似内容,消费者有权要求婚介机构删除或修改。”田璐说。

“一定要留存服务证据,如付款凭证、和工作人员的沟通记录、相亲对象资料、约见次数等。若发现婚介机构存在未按约定提供服务等问题,应以书面形式向机构提出,并留存交涉记录。此外,可以留意婚介机构是否有频繁装修、员工批量流失、服务质量突然下降等异常,一旦发现类似迹象,可主动协商退款,及时止损。”李丽说。

小心失温! 冬季严防“隐形杀手”

新华社 徐鹏航

天寒地冻,正是冰雪运动和冬季旅游的旺季。近年来,从越野跑运动员在山野遇险,到滑雪场游客被困受冻,失温案例屡见不鲜,是威胁生命的“隐形杀手”。

与失温赛跑,预防和早期识别远胜于救援。面对悄然逼近的寒冷,我们该如何应对?记者采访了相关专家。

失温不仅发生在极寒地区

一场突如其来的风雨,一次未能及时更换的湿衣,都可能使人悄然陷入失温的危险。

当人体核心温度低于37°C时,就会出现失温。

中国探险协会野外医学与运动康复专业委员会主任、中日友好医院神经外科副

主任医师任鸿翔介绍,失温可分为三个阶段。轻度失温时,会出现寒颤、手脚麻木等症状;中度失温时,会出现意识模糊、胡言乱语、反应迟钝等症状,甚至出现脱衣服等反常行为;重度失温时,神经系统进入麻痹状态,会出现昏迷、呼吸微弱、心率下降甚至心脏骤停等,如不及时救治会面临生命危险。

“失温不仅发生在极寒地区。”任鸿翔说,曾有滑雪者,结束滑雪后在温暖的雪具大厅休息,却因贴身衣物被汗液浸湿没有及时更换,加之疲劳、没有进食等,最终导致失温。这是因为身处潮湿环境时,水汽蒸发会迅速带走身体热量,即使周围环境温度并不低,也可能导致失温。

此外,大风天气、过度疲劳、能量摄入不足等,也会成为失温的诱发因素。“出行时一定要关注当地的天气预报,如果预计出现大风、降雨等天气,建议取消行程,远离危险环境。”任鸿翔说。

冬季户外运动应穿好吃好

专家提示冬季进行户外运动,应格外

注重穿好吃好。

北京协和医院急诊科副主任医师王江山建议穿三层衣服。最里层建议为速干排汗的材质;第二层起到保暖作用,一般选择抓绒材质等;最外层起到防风防水的作用。运动过程中应根据天气情况及时穿脱衣物,既要保暖,又要避免出汗过多带走身体热量。

此外,可以携带保温毯、备用的干爽衣物、高能量食物、热水等,方便及时更换潮湿衣物、补充能量。但是不建议通过饮酒取暖,饮酒并不能让人体升温,反而会加速体表散热,并使人降低对寒冷的警觉,甚至引发失温等严重后果。

老年人、儿童,以及患有甲状腺功能减退、糖尿病等疾病的人群体温调节能力较弱,更易失温,出游时需格外注意防护。

出现失温牢记“三不要”

近日,国家体育总局登山运动管理中心发布通知,防范冬季登山户外运动重大安全事故,严禁违规开展徒步穿越等活动,加强对重点地区、事故频发地区的安全

监管。

多地也加强冬季户外运动保障:北京市应急管理局建议在冬季冰雪文化节活动现场增设防寒驿站,提供热饮、保温毯等物资,配备医护人员值守;黑龙江省人民政府办公厅印发《黑龙江省冬季冰雪旅游“百日行动”实施方案(2025—2026年)》,要求设立景区、交通枢纽、商圈等重点区域旅游服务驿站,提供休憩取暖、热饮充电、旅游咨询、应急救援等便民服务。

任鸿翔介绍,出现失温症状时,要迅速转移至避风温暖处,更换潮湿衣物,饮用温水,摄入高糖高热量食物。轻度失温可适当进行低强度活动产热,但不要剧烈运动。

此外,不建议搓揉患者手脚,一方面如有手脚冻伤会加重皮肤损伤,另一方面也易使冰冷的血液回流心脏,加剧失温。此外,不要给意识不清的患者喂水喂食,以免发生呕吐、误吸甚至窒息。

发现身边的人出现中重度失温时,要尽快呼叫救援,将患者送往医院。同时,可以用温热的毛巾或热水瓶,放到腹股沟附近,让带有温度的血液尽快回流到全身。