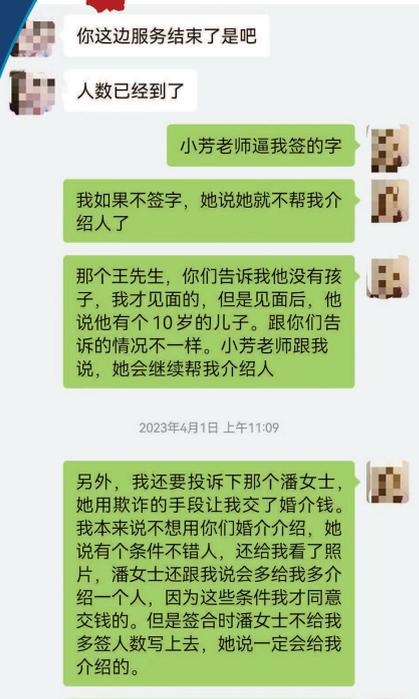


962555

掏几万元、十几万元购买套餐，却遭遇种种套路

相亲族屡陷婚介甜蜜陷阱



赵女士与婚介的对话截图

相亲对象不符约定

“花了15万元，竟是一场空！”36岁的周女士（化名）被“钻石婚恋”官网“专做中国高端婚恋服务”的宣传所吸引，于是来到了上海钻石婚恋介绍所咨询。

得知她离异的情况后，销售顾问是“口若悬河”，声称相较别的婚介机构，“钻石婚恋”的会员准入门槛很高，尤其对男会员学历、财力等个人信息审核严格。“他们（婚介所）说得很美好，还给出了一大堆‘离异女会员顺利找到结婚对象’的案例，因此我也就糊里糊涂地选择了信任。”

当时，销售顾问反复承诺，“只要签约付费，我们就马上为你推荐合适的男方，合同期结束也继续服务，直到你满意！”犹豫再三后，周女士还是选择为“爱”付费，““钻石婚恋”服务费最低15万元，见我无力承担，对方松口降到10万元。”合同上约定的服务期限为6个月，引荐人选6位。

签约后，周女士开始接受“红娘”王女士提供的相亲配对服务，结果发现实际情况与签合同时所谈的完全不一样，“第一位相亲对象真人与照片完全不符，后几位见的人更是敷衍了事，每次在婚介所和我聊几句话就走了，没有下文。”周女士讲，每次当她想了解相亲对象的基本情况时，红娘总是以保护男方隐私为由一口拒绝。

加五万元升级套餐

其间，周女士也多次向“红娘”提及“相亲对象‘不符约定’”的问题，但对方总是把责任直接推还给了周女士，称她“择偶观狭

踏进婚介机构的大门，在“红娘”花式“洗脑”下，掏出几万元甚至十几万元购买所谓的“婚介套餐”，但万万没想到的是，却在不知不觉中陷入“甜蜜的陷阱”。尽管“相人无数”，却屡屡遭遇相亲对象与约定相去甚远的情况。近段时间，不少市民向“新民帮依忙”反映，面对婚介机构的种种套路，他们维权太难，常常是“哑巴吃黄连——有苦说不出”。



不少人在小红书平台反映类似遭遇



“牵手助理”频繁联系张女士

见面后才发现他还有一个10岁的孩子。”

今年4月，市民张女士刷小红书看到交友信息，随即留了自己信息，紧接着有一位自称是小红书后台安排的“牵手助理”联系她，“热情”告知“有符合你择偶要求的男士”，频繁邀请张女士到公司的线下门店“上海京城优恋婚姻介绍服务有限公司”面谈。“对方不断给我洗脑，诱导我贷款签约。”经过3个多小时的软磨硬泡，最后张女士通过花呗、信用卡等贷款了5万元。刚离开门店，她就想要退款，对方却说要扣30%的违约金。“服务还没开始就要扣我15000元，这完全不合理！”她坦言，事后在小红书上遇到许多和她同样遭遇的女性，“脱单不成，反倒背了一身债。”截至发稿前，张女士向记者反馈，在民政部门介入下，该婚介公司同意退费，但还是要收取5%的违约金。

乱象丛生维权太难

记者调查发现，在12345市民服务热线及社交平台上，关于婚介机构的投诉居高不下。不少消费者指出，机构的套路主要为：线上引流到门店，线下“忽悠”签约，承诺与合同不符，退款要收高额违约金。

上海兰迪律师事务所曹慧聪告诉记者，互联网婚介平台快速发展，市场规模越来越大，伴随而生了一系列问题，很多平台存在捏造虚拟信息诱导消费者、收取高价会员费但服务质量差、网站大量虚假账号、泄露消费者隐私，甚至还有一些平台盗用知名人士的照片发布征婚帖、发布低俗色情信息等现象。这许多问题对寻求婚恋服务的消费者造成了经济损失和心理伤害。

“如果消费者事后主张平台涉嫌欺诈行为，往往存在举证方面的困难。”曹慧聪表示，不少婚介平台利用消费者急于求成的心理，通过口头虚假承诺诱导消费者高消费、升级套餐，甚至安排“婚托”鱼目混珠，等到消费者发现问题后，又苦于没有实质性证据而无法伸张权益。

2023年3月，上海出台了《关于加强上海市婚姻介绍服务机构监管的指导意见》（试行），文件明确要求婚介机构应当明示服务项目和收费标准，并提出对婚介机构抽查检查情况、处罚情况、失信行为进行公开、公示，公布投诉处置情况。

在曹慧聪看来，虽然经过相关部门的整治，取得了一定的成效，但是目前婚介机构侵犯消费者权益的情况仍然很多。她建议，相关部门加大对婚介机构的抽查、检查，重点对合同内容、服务记录、收费标准，联系消费者对婚介机构履行合同的情况进行抽查，针对婚介机构的欺诈性服务等违法行为，依法加大处罚力度，并加大公开力度，给消费者营造一个规范有序的婚姻介绍服务市场。

婚介机构乱象到底何时能休？消费者的权益又该如何得到保障？“新民帮依忙”将持续关注。

本报记者 季晨祯 钱绿明



小帮有回音

本报讯（记者 夏韵）4月29日，本报5版“新测评”栏目刊发《二级票务平台，套路到底有多深？》的报道，反映票务平台销售“轮椅票”不标明入场规则、“一级能退票二级退不了”等诸多问题。报道后，二级票务平台摩天轮向记者反馈，目前相关演出介绍页面上，增加了关于无障碍通道座位门票的购买提示，以确保消费者在下单前能明明白白。

“摩天轮”为购票投诉消费者提供细化服务 明示入场规则 发放专属优惠

消费者王女士通过摩天轮买了两张五月天的演唱会门票，都是无障碍通道座位票（又称“轮椅票”）。购票时，针对无障碍通道座位，平台上无任何入场规则介绍。而实际上，根据主办方公告，“轮椅票”为残障人士提供，不符合条件者会被禁止入内。王女士与平台客服多次沟通要求退票，但一直未果。在“新民帮依忙”介入调查后，开演前，

王女士和朋友拿到了两张普通座位纸质门票，当晚顺利进场观演。记者打开摩天轮App看到，在五月天中国香港站演唱会后续开售的场次中，演出介绍页面已有无障碍通道座位的详细介绍规则，还说明了其中部分座位可能会出现视线受阻。另一消费者蔡先生在摩天轮上买了足球表演赛门票，后因大牌球星梅

西未上场，主办方决定退款，按票面价值的50%退，但仅限指定的一级票务平台。因此，二级平台不予退款。在记者与平台沟通后，摩天轮方面表示，为了提升消费者的满意度，平台将为这位消费者发放专属优惠，作为补偿。



本版编辑刁炳芳 视觉设计/黄娟