

会员信息审核不严、实际服务与承诺不符、格式合同显失公平

小心避坑! 网络婚恋交友平台套路多

当下,针对青年“脱单难”的痛点,越来越多网络婚恋交友平台推出各式婚配服务。但一些平台利用消费者急于“脱单”的心理,挖坑设套,诱导年轻人花钱购买昂贵的会员服务,却在服务中暴露出会员信息审核不严、实际服务与承诺不符、格式合同显失公平等诸多问题。

面对套路繁多的网络婚恋交友平台,年轻人该如何避免“掉坑踩雷”?相关方面如何加强监管,营造公平、开放、友好型网络婚恋交友平台?



花两万多元购买VIP服务却遭遇不实相亲信息

2023年12月,在广西南宁一家国企工作的韦萍(化名)抱着试一试的心态在珍爱网注册了个人账号。很快,珍爱网工作人员打电话给她,要给她介绍一名优质男性,邀她到南宁本地门店了解。

2023年12月23日,韦萍来到门店,一位红娘表示,珍爱网拥有丰富的会员资源,服务非常专业,可在短期内为她找到合适伴侣,并称珍爱网是严肃的婚恋平台,会通过学信网、个人所得税等平台对会员的婚姻状况、学历、工作单位、收入等基本信息进行把关核实,非常可靠。在红娘的极力推荐下,韦萍购买了为期5个月的VIP服务,价格为24960元,折合下来每个月4992元。

5天后,红娘向韦萍推荐了男会员王彬(化名)。韦萍看到珍爱网页面显示,王彬的个人资料已通过双重身份认证和多项资料审核,为“美国太平洋大学硕士研究生”及“公司高管”。见面后,王彬声称自己“清迈大学博士在读”。

在红娘的撮合下,两人开始了热恋。在男方的催促下,两人见了双方父母,还去医疗机构做了婚检。但在交往过程中,韦萍越来越觉得不对劲,王彬的言谈常常自相矛盾,有时出现明显漏洞,引起韦萍的怀疑。

相处47天后,在韦萍的要求下,王彬出示了教育部学籍在线验证报告,显示其毕业于广西当地一所专科院校,目前在重庆某高校接受本科阶段的网络教育。通过朋友核实,韦萍得知,王彬的职务也并非珍爱网显示的公司高管,实为某企业劳务派遣人员。

“当时我购买VIP服务时,红娘要求我出示身份证、学历证书原件以及个税信息,才给登记注册,但这个会员显然没有经过正规审核。”韦萍称,这段相亲恋爱经历让她不仅蒙受金钱和时间的损失,感情也受到了伤害。

韦萍维权时,珍爱网南宁分公司相关负责人告知她,今年3月28日,王彬补了一个海外高校的硕士学位证书给他们,但这个证书并没有通过学信网认证。这位负责人表示,珍爱网会要求每个会员在接受服务前提供证书,但有些会员不配合,他们也没有办法强制性要求会员提供。

韦萍在与另外几名珍爱网男会员见面中了解到,该平台的VIP服务费存在很大差异,“一个月的会员服务折合下来,有的人两三千,我却收了近5000元,销售红娘还说给我优惠了不少”。韦萍认为,珍爱网没有按法律要求公示收费标准,明码标价,服务收费是根据客户收入水平“看人下菜”,“看客户收入高,就多收点儿”。

对此,珍爱网南宁分公司相关负责人回应说,公司在物价局的备案价2400元/月是底价,每个会员的收费还要乘以难度系数和服务周期,“并不是所有会员都是一样的要求,不可能只收底价”。对于这一说法,韦萍并不认同,“红娘在推销服务时曾说我是容易脱单类型,现在又拿难度高来为价格歧视开脱,实在站不住脚。而且珍爱网是按服务时长

收费,并非按结果收费,依照难度来界定服务单价是没有依据的”。

网络婚恋交友平台问题频发

根据韦萍与珍爱网签订的合同,会员应当为珍爱网提供真实、有效、合法、完整的身份信息,若会员信息存在欺诈,除受害者追责外,会员要向珍爱网赔偿违约金5万元。若因其他会员或第三方故意隐瞒、恶意欺诈等行为对会员造成损失,珍爱网会提供必要的信息支持与援助,但不承担由此产生的任何后果和责任。

“会员欺诈平台,会员要赔平台5万元;平台给会员介绍基本信息造假的相亲对象,却没有同等的赔偿。”韦萍认为,平台的格式合同有违公平原则。

今年2月,韦萍向珍爱网讨要说法,珍爱网表示将在服务期内继续提供婚介服务,但不愿赔偿违约金。

3月15日,中央广播电视总台“3·15”晚会曝光了珍爱网存在资料审核不严、价格不透明、虚构人物吸引会员消费等问题。韦萍感到自己的遭遇与央视“3·15”晚会曝光的乱象非常相似,她认为自己是“掉坑了”,随即向当地市场监督管理局进行投诉。

4月7日,在南宁市青秀区市场监督管理局东盟市场监督管理所介入下,珍爱网向韦萍退还了与王彬交往期间以及剩余服务期的服务费,但拒绝退还多收取的差价,未赔偿违约金。

记者通过“天眼查”平台查询发现,珍爱网涉及多起法律诉讼,案由包括劳动争议、委托合同纠纷、肖像权纠纷等。

随着网络婚恋交友兴起,婚恋交友平台问题频发。据媒体报道,2021年12月,陕西一女子刷信用卡在某婚恋交友平台购买了8万元相亲服务,疑遇“婚托”相亲接连失败。其后,平台又以形象有问题为由,诱导她买下两万元的形象课程;2022年10月,广东一女子花费6.88万元购买某婚恋交友平台“婚保”服务,平台承诺一年内保证结婚,但一年后女子仍未结婚,平台拒绝退款;2024年3月,贵州一女子发现自己照片被某婚恋App盗用;2024年3月,媒体报道了某相亲交友平台用专业“聊天员”冒充单身女性,吸引男用户打赏、刷礼物。

记者在黑猫投诉平台发现,针对各类婚恋交友平台的投诉多达数万条,涉及诱导消费、虚假信息、拒绝退款、不平等条款等内容。

应提高网络婚恋平台准入门槛

记者在采访中了解到,一些网络婚恋交友平台在合同和服务环节挖坑设套,涉嫌违法违规,消费者遇到权益受损的情况,应勇敢拿起法律武器,向监管部门和司法机关寻求维权保护。

对于韦萍反映的平台格式合同问题,广东诺臣律师事务所合伙人律师杨治东认为,根据民法典第496条和497条,这种明显加重会员责任且对平台所应承担的责任进行不合理的免除/忽略情形,应属

无效条款。

“平台应主动承担起相应责任。”杨治东说,一方面,平台不能以所有信息均为用户自主提供为由,忽略自身审核责任;平台应该尽到基本的审核义务,例如对于消费者提供的违法违规或者显然不真实、自相矛盾的信息,不予通过或要求用户进行更正。另一方面,平台方掌握信息和资源,与消费者处于不对等地位,平台方更要秉持诚信原则,不应该用虚假信息欺骗会员,对此应承担更多违约责任。

对于网络相亲交友平台没有对会员信息严格审核,导致其他会员受骗,以及平台捏造假人物来诱骗会员充值,杨治东认为,这些做法违反了广告法和反不正当竞争法的相关规定。

《中华人民共和国反不正当竞争法》第八条规定,经营者不得对其商品的性能、功能、质量、销售状况、用户评价、曾获荣誉等作虚假或者引人误解的商业宣传,欺骗、误导消费者。经营者不得通过组织虚假交易等方式,帮助其他经营者进行虚假或者引人误解的商业宣传。该法第二十条对经营者的违法行为明确了处罚标准。

4月15日,深圳市市场监督管理局依据该法,以不正当竞争行为为由,对珍爱网所属的深圳市珍爱网信息技术有限公司处以行政处罚170万元。

对于婚恋平台“看人下菜”的定价方式,杨治东表示,《中华人民共和国价格法》第十四条第(五)项规定,经营者不得在提供相同商品或者服务时,对具有同等交易条件的其他经营者实行价格歧视,否则应按照《价格违法行为行政处罚规定》第四条第(二)项,责令改正,没收违法所得,并处违法所得5倍以下的罚款;没有违法所得的,处10万元以上100万元以下的罚款;情节严重的,责令停业整顿,或者由工商行政管理机关吊销营业执照。

“对于网络相亲交友平台应履行的法律义务、应禁止的行为,我国现有法律已有较为明确的规范,监管部门对于违规行为的查处力度不可谓不大。”杨治东说,现在依然乱象频出,很大程度上是因为价格歧视、婚托等违法行为过于隐蔽,很难为外部所感知。有时,消费者明明上了当,却并不自知,监管、处罚难以启动。即使消费者意识到自己上当受骗,当事人、监管者有时也难以查明具体的违法行为,更难以对违法行为进行取证。

广西师范大学法学院副教授、桂林市婚姻家庭纠纷调解委员会咨询专家张融建议,要减少网络婚恋平台乱象,相关部门要加强监管,严格执法。同时,网络用户要提升防范意识和法律意识,认真评估平台提供的收费服务、价格是否匹配价值;要保持警惕性,对相关服务平台多些了解、判断;要提高警惕,小心持续要钱要礼物的“相亲者”,如遭到权益损害,要第一时间寻求法律帮助。此外,要提升婚恋平台的准入门槛,有关部门要严格审批手续,对可能存在乱象风险的婚恋平台,要禁止其上线经营。同时实行一票否决制,对于有过相关违法行为的经营者,勒令其所经营的婚恋平台下线,严重者列入禁止经营婚恋业务“黑名单”。

来源:中国青年报