

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”

本报记者 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《工人日报》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在接受《工人日报》采访时表示,相亲服务的特殊性在于其具备人身专属性,服务核心是匹

阅读提示

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。

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,该公司只为小吉介绍了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约定义务,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,一些消费者因对相亲对象不满意,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《工人日报》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、追索等权利。

“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《工人日报》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。



1月27日,在江苏省如皋市白蒲镇古街,公安民警与网络普法员面向不同群体开展网络法治宣传工作,全力保障辖区群众平安迎新春。

本报通讯员 徐慧 摄

网络法治宣传进万家

七旬老人清运垃圾时身亡引纠纷 法官释法明理促成和解

本报讯(记者柳姗姗 彭冰 通讯员赵崇艺)近日,在吉林省长春市九台区人民法院九台人民法庭调解室里,一起特殊的劳动争议案件达成和解,被告物业公司的负责人当场将10万元现金交到原告王某手中。

该案中,某物业公司在2023年出于人道关怀,为一位七旬老人提供了负责小区垃圾清运的工作,允许其一边清理垃圾,一边分拣可回收物变卖以补贴生计。

然而,2025年2月,老人在工作期间遭遇交通事故不幸身亡,家属和物业公司就赔偿问题未能达成一致。

面对这起情理法交织的特殊案件,九台人民法庭法官李时宇依托综治中心提供的联动平台,迅速展开实质性调解。

法官了解到,案涉物业公司长期为该超龄老人提供工作岗位并按时支付报酬,本身体现了企业的社会责任感,亦是积极的社会示范。同时,该物业公司对老人不幸离世也深表同情。

调解过程中,法官一方面向老人家属释明相关法律关于退休人员劳动关系认定的复杂性,另一方面法院也与物业公司充分沟通,在肯定其善举的同时,从法律和道义角度分析其应承担的责任。

经过多轮耐心细致的调解,双方自愿达成和解,物业公司一次性向家属支付各项赔偿费用共计10万元,并当场交付给老人家属。

G 说案

楼上冲猫砂导致楼下地漏反水,“水漫房间”损失谁来担?

本报记者 陈丹丹

楼上住户频繁将猫砂冲入马桶,不久后楼下正在装修的住户家中地漏突然反水,木地板、壁纸等财物被污水浸泡受损。究竟是猫砂沉积堵塞管道,还是装修施工暗藏隐患?相关赔偿责任该由谁来承担?

该案诉至北京市昌平区人民法院后,法院经审理认定,管道堵塞系楼上住户张女士不当使用所致,判决其赔偿房屋修复费及鉴定费共计10.3万余元,开发商与物业不承担责任。

【案情回顾】

某小区联排别墅的上、下叠房屋的下水管道相互联通,刘女士系别墅下叠业主,张女士系别墅上叠租户。2024年4月16日,正在装修的刘女士家发生卫生间地漏反水,污水蔓延至多个房间造成木地板、壁纸等设施受损。

房地产公司委托物业公司进行疏通。维修期间,物业公司经与张女士沟通,了解到其家中饲养了多只猫,存在将猫砂倒入马桶的

行为。经现场比对,堵塞物与其使用的猫砂基本一致。

疏通完成后,物业公司对刘女士家的管道做通球试验,显示管道排水正常,堵塞系人为因素导致。刘女士认为家中卫生间反水问题系张女士投入过量猫砂和湿巾所致。张女士则认为小区管道设计或施工存在缺陷,应由房地产公司与物业公司承担赔偿责任。

因多次协商未果,刘女士将张女士、房地产公司及物业公司诉至法院,要求赔偿房屋地板等损失共计9万余元。

【庭审过程】

张女士辩称自己使用的是可溶解的猫砂,不足以造成下水管道堵塞。房地产公司、物业公司辩称,房屋交付时和堵塞发生后,均对排水管道进行了测试,显示管道不存在问题,物业每年对污水管道进行疏通,且此次及时处理了刘女士家堵塞问题,不应承担赔偿责任。

刘女士主张对全屋被水浸泡的木地板及踢脚线、返潮受损的壁纸、被泡石材地面等进行更换修复,经其申请,法院委托评估公司对修复费用进行司法鉴定,鉴定意见书记明修

复费用为8.3万余元,刘女士为此支出鉴定费2万元。

法院经审理认为,房产公司出具的《反水情况说明》确认堵塞物为类猫砂及类湿巾纤维状物品。现有证据显示,反水事件发生在张女士租住房屋期间,且张女士承认其饲养猫并存在将猫砂冲入马桶的行为。此外,在案证据无法证明案涉房屋管道本身存在设计或质量问题,亦不能证明物业公司未尽到相应维护义务。

法院根据高度盖然性原则认定,本次反

水系张女士使用不当所致,故张女士应承担相应赔偿责任。关于刘女士的损失,案涉房屋遭污水浸泡,不排除出现反味、腐蚀问题,且无法恢复至浸泡前的清洁状态,故刘女士主张的修复标准具有合理性,法院予以支持。

【判决结果】

最终,法院判决张女士赔偿刘女士房屋各项损失8.3万余元及评估公司鉴定费用2万元,驳回刘女士其他诉讼请求。目前,该案判决已生效。

【以案说法】

北京市昌平区人民法院北七家法庭副庭长王丽媛提醒,相邻住户应当按照有利生产、方便生活、团结互助、公平合理的原则,正确处理排水、通行、通风、采光等问题。为保障排水管道畅通,居民应养成良好的使用习惯,避免因一时便利,随意

丢弃杂物导致管道堵塞,一旦发现排水管道出现异常,应尽快查找漏水部位及原因,确定侵权责任主体,统计财产损失情况,并与相关业主、物业公司、开发商等进行协商,协商不成的可留存相关证据,向法院起诉。

最高法发布有效解决执行难典型案例

严厉打击欠薪等涉民生案件拒执行为

本报讯(记者卢越)1月26日,最高人民法院发布2025年人民法院有效解决执行难典型案例。其中一起案例中,被执行人利用亲属身份信息隐匿财产拒不支付工程劳务费。最高法表示,在欠薪等涉民生案件执行中,严厉打击拒执行为。

该案中,湖北省团风县人民法院判令张某向郑某支付工程劳务费23万余元及相应利息。因张某拒不履行,郑某向法院申请强制执行。执行过程中,法院多次对张某采取传唤、司法拘留等措施依旧未果,导致郑某及30余名工友生活艰难。法院深挖线索,发现张某借儿子身份信息注册微信账户,隐匿收入来源,违规高消费,随即将其移送公安局立案侦查。在刑事追责的强大威慑下,张某履行了10万元还款且就剩余部分与郑某达成执行和解。最终张某因拒执罪获刑。该案严厉惩治拒执行为,保障农民工合法权益,彰显了司法的力度与温度。

最高法执行局副局长毛立华表示,拒不执行判决、裁定犯罪行为,对抗法院强制执行,侵害胜诉当事人合法权益,具有严重社会危害性。最高法会同最高检、公安部,采取系列措施,完善办案案件机制,依法加大惩治力度。2024年10月,最高法、最高检发布司法解释,加强对裁判生效之前转移、隐藏财产,采用虚假诉讼手段拒不执行等行为的打击。2025年,最高法、最高检、公安部联合印发《关于办理拒不执行判决、裁定刑事案件若干问题的意见》,加强协调配合、形成工作合力。

“除发布案例中虚假和解、转移财产抗拒执行,通过近亲属身份隐匿收入,违反限消令等情形外,还包括不如实报告财产、虚假离婚隐匿财产等具体逃避、抗拒执行的恶劣行为。”毛立华介绍,例如,有的债务人在诉讼过程中将抵押设备拆除变卖,隐匿转移财产,致使生效裁判无法执行。又如,在判决后、执行立案前,以虚假离婚方式转移夫妻共同所有的房产逃避执行。再如,公司拖欠职工工资,为逃避执行,弃用已被查封的对外账户,以其他方式收取并隐匿财产,被追究了相应刑事责任。

“在欠薪等涉民生案件执行中,对被执行人拒不履行义务,逃避执行、抗拒执行情节严重的,将依法加大追究力度,严厉打击拒执行为,切实保障人民群众合法权益。”毛立华说。

广东南雄

法院“善意执行”为10名农民工追回欠薪

本报讯(记者叶小钟 通讯员刘晓欣 苏婧)近日,广东省南雄市人民法院成功执结一起追索劳动报酬纠纷案,为10名农民工挽回了经济损失。

该案中,廖某金等10名农民工受雇于被执行人肖某,参与某工程施工作业。工程竣工后,双方对劳动报酬存在争议。因协商未果,廖某金等10人向法院提起诉讼。

案涉双方在法院的主持下成功调解,但肖某未在民事调解书期限内支付劳动报酬。廖某金等10人遂申请强制执行,执行标的为7.6万余元及利息。

随后,执行干警发现,肖某在执行案件立案后已向廖某金等人支付了大部分劳动报酬。除此之外,肖某仍欠该案当事人杨某源1.1万余元、另外9人共计2115元。

办案过程中,执行干警对肖某财产进行查控,并充分考量该案标的额不大但涉及人数多、关乎农民工切身利益等特点,决定秉持善意文明执行理念,优先以柔性方式推动纠纷化解。执行干警向肖某释法明理,明确指出无论农民工工资金额大小、拖延、拒付均是违法行为。同时,执行干警结合典型案例,详细阐明拒不履行生效法律文书确定的义务的法律后果,如被纳入失信被执行人名单等惩戒措施,情节严重的还可能构成拒不执行判决、裁定罪,引导肖某认清其行为的违法性和严重性。此外,执行干警引导肖某换位思考,向其讲述工资对农民工家庭的重要性,劝导其珍惜信用、主动承担社会责任。

在接受耐心细致的沟通疏导后,肖某逐渐认识到自身错误,摒弃了“小额欠款无所谓”的侥幸心理,表示愿意积极配合法院的执行工作。最终,肖某一次性支付部分申请执行人工资并承担执行费。同时,法院协调仍被欠付1万余元工资的杨某源与肖某达成和解,约定支付期限。在收到款项后,法院将其精准、快速地发放至廖某金等10名农民工手中。

广西

法律智能辅助工具助力涉外案件办理

本报讯(记者鹿慧敏 通讯员党舒 魏茹洁)记者日前从广西壮族自治区司法厅获悉,随着中国与东盟国家经贸往来日益频繁,跨境法律纠纷不断增多,针对涉外法律服务中存在的语言壁垒、法律查明难等痛点,广西司法厅联合广西民族大学汇聚法律与人工智能领域专业力量,于2025年12月研发推出“中国—东盟法律咨询服

务人工智能体”,目前该智能体已在多个场景落地应用。2025年12月30日,中国—东盟自由贸易区南宁国际商事法庭针对一场涉外商事纠纷开展调解。案件一方是在越南经营榴连加工厂的李某,另一方是国内某贸易公司及吕某,双方因多柜榴连交易的货款支付问题产生纠纷。对此,南宁国际商事法庭邀请广西司法厅工作人员参与现场调解,并启用了法律智能辅助工具“中国—东盟法律咨询服

务人工智能体”。经智能体快速检索分析后,一份清晰、准确的中越双语法律条款解析被呈现在双方面前。这份专业意见有效打破了因语言和法律差异造成的信息不对称,使双方对自身权利义务及潜在风险有了更清晰的认知。至此,这起僵持两年、涉案金额超百万元的纠纷成功化解,双方当场签署了分期付款调解协议。

据了解,“中国—东盟法律咨询服

务人工智能体”是一个深度融合法律知识图谱、多语种自然语言处理和智能检索技术的专业法律AI产品。该智能体通过私有化部署确保数据安全,并逐级构建覆盖泰语、越南语、印尼语等东盟主要语种的专属法律数据库,能够实现复杂法律文本精准解析、跨语言条款智能比对和专业术语即时翻译。

据介绍,近年来,广西司法厅不断探索人工智能赋能司法行政高质量发展新路径,下一步将立足区位优势,持续与法院等单位协同开展东盟语料库建设,积极加强与东盟国家法律与司法领域交流合作,共同探索数字时代区域法治合作的新模式,为“走出去”和“引进来”的企业提供精准高效的涉外法律服务。