

有消费者购买情感咨询服务后,发现合同暗藏“霸王条款”还遭遇退款难

花2800元买“情感挽回”服务,换来两条“土味朋友圈”

本报记者 张小简

“两天时间,只给我发了两条非常土的朋友圈文案,还有几篇鸡汤文,就收我2800元。”5月21日,消费者赵先生向《工人日报》记者反映,其购买了某信息咨询公司的线上“感情挽回”服务后,意识到自己可能上当受骗。

“咨询公司先打包票说‘挽回女友概率很大’,然后和我签了一份合同,约定‘帮挽回’费用2800元,为期20天。”赵先生表示,该机构一名顾问添加自己的微信后,只发来十几条信息和几个文件,且回复消息速度非常慢。记者调查采访发现,有消费者花费数千甚至上万元购买情感咨询服务,但接受服务后感到并没有实质效果,后在退款时受阻,疑似遭遇骗局。这类“情感挽回”服务中有哪些话术和套路?服务合同里又暗藏什么风险?如何辨别骗局?

购买“情感指导”服务花费数千

“又是一年520,心里依然爱,但是没有身份再说我爱你……”赵先生告诉记者,该机构的顾问发来了包含上述内容的两篇文章,并建议他在朋友圈发布。

记者在赵先生提供的一份名为《挽回心态处理》的19页材料中看到,文中提到“坚信能挽回,但挽回需要时间”,同时需要“顺其自然、冷处理”,但并未针对赵先生的具体情况给出任何实际建议。

购买服务后,赵先生很快意识到不对劲,遂要求机构按照服务天数比例退还2000元。然而,该机构的顾问表示,“合同已经生效了,我们有我们的规矩”“我问一下公司,退不了也没办法”,随后不再回复。

此外,部分情感咨询服务的效果难以量

阅读提示

在短视频与社交平台上,寻求“情感挽回”服务的人不在少数。然而,一些求助人被所谓“情感导师”盯上,落入骗局或陷阱。这类“情感挽回”服务中究竟有哪些话术和套路?服务合同里又暗藏什么风险?如何辨别骗局?

化或保障。来自安徽的林女士透露,其曾在某短视频平台两次购买“单月1V1恋爱指导服务”,总花费近2万元。“但第二个月刚交完钱,男友就和我分手了。”她说。

“正规的心理咨询,一般不会在首次咨询时就给出解决方案。”中国劳动关系学院社会工作学院心理学教研室讲师李慕轼表示,“如果情感咨询机构一开始就有明显的承诺行为,就需警惕。机构通常希望尽快与客户建立信任,并让其购买后续服务。”

北京市普贤律师事务所律师张静静分析,“如果机构存在虚构‘90%以上挽回成功率’‘独家挽回技术’等虚假宣传行为,或有声称情感导师拥有心理咨询师等专业资格的虚构资质行为,或者利用消费者情感脆弱期,以制造焦虑等方式诱导其购买高价服务的诱导消费行为,可能涉嫌欺诈。”

部分合同暗藏“霸王条款”

“乙方提供的情感服务是参考性、提示性建议,并不必然达到甲方的情感目的,甲方不得以实际缓和结果衡量服务价值……”在王女士与某咨询机构签订的《咨询亲密关系服务协议》中,出现了上述内容。

王女士告诉记者,今年4月,她花费2400元购买了为期10天的“亲密关系咨询服务”。在接受服务期间,王女士发现合同存在诸多问题,且该机构对其感情问题的分析也较为片面。

经协商,机构仅同意退费30%,并不断催促王女士签订一份解除协议。

记者看到,这份解除协议末尾有多行小字,写明“双方承诺协议解除后不存在任何纠纷,签署后撤回各类媒体或政务投诉”“不得以任何形式诋毁、泄露对方信息”等。

“从法律性质上看,此类服务协议属于平等主体之间订立的有偿委托服务合同,司法实践中,通常认定此类协议合法有效。”张静静分析。

“但这不等同于合同的所有条款均有效,格式条款、显失公平条款可能无效。”在张静静看来,“将‘专业意见仅供参考’并不必然达到甲方的情感目的‘写入合同中,本质上是试图把‘挽回感情’这一核心服务目标排除在义务之外,使得消费者付费后,无论合同目的是否达成,经营者均可免责,此举涉嫌违反消费者权益保护法及《合同行政监督管理办法》。”

“此外,上述解除协议中的70%违约金比例畸高,消费者有权依据相关法律规定主张该协议显失公平并请求撤销。”张静静认为,“签署后撤回各类媒体或政务投诉”等条款属于限制消费者投诉举报权利的约定,因违法而无效,“王女士可以向市场监管部门投诉或向法院起诉维权”。

警惕同类骗局套路和话术

为进一步调查此类骗局的套路和话术,记者在某社交平台发帖提问“失恋后找‘情感

投保人患肿瘤被拒赔 法院判保险公司赔偿

本报讯(记者陈丹丹)近日,北京市昌平区人民法院通报涉人身保险合同纠纷审理情况并发布典型案例。在发布的一件案例中,投保人杨先生确诊肿瘤后,因疾病名称与保险合同不完全一致等因素被拒赔,法院认为合同中的专业术语应符合大众通常理解,判决保险公司赔付10万元并豁免后续保费。

案情显示,杨先生于2019年投保某保险公司的终身重疾险,基本保险金额为50万元,合同约定如确诊承保的轻症疾病,可获赠20%的基本保险金且豁免后续保险费用。

2025年2月,杨先生被诊断为颅内动脉瘤,后选择保守观察并申请轻症疾病理赔,遭到保险公司拒赔。

保险公司辩称,杨先生被确诊为“颅内动脉瘤”,系颈动脉长有瘤体,并非保险合同承保的“脑动脉瘤”,且并未按照合同约定接受手术或放射治疗。因此,无论是疾病名称还是治疗方式,杨先生的情形均不符合理赔标准。

法院经审理认为,在无证据显示保险公司进行了特殊说明的情况下,杨先生认为其被确诊的颅内动脉瘤属脑动脉瘤范畴,符合通常理解。因此,杨先生所患疾病应属于承保范围。

此外,法院认为,杨先生患病后是否接受手术或放射治疗,应属于患者自主选择治疗方式的权利。保险公司如限制该权利,则应进行提示说明,否则该限制性条款对投保人一方不能发生法律效力。

最终,法院判决保险公司向杨先生支付理赔款10万元,并豁免后续保费。

说案

单方“作废”员工年休假,公司违法!

本报记者 张伟杰

员工未休完当年的年休假,是该获得“经济补偿”还是“假期作废”?5月22日,《工人日报》记者从北京市密云区人民法院获悉一起案例:一家公司制定的规章制度规定,员工“年休假未休完即作废”,法院审理认为,该制度属于单方清除劳动者年休假天数的行为,变相损害劳动者的休息休假权利。

【案情回顾】

王某于2018年11月入职一家公司,从事媒介相关工作。2021年12月15日,双方签订无固定期限劳动合同。

工作期间,王某在2022年至2024年3月31日期间每年应休年休假为10天,自2024年4月1日起每年应休年休假为15天。王某2022年已休年假8天,2023年已休年假6天,2024年未休年假。2024年6月21日,双方劳动合同终止。

后王某申请仲裁要求该公司支付2022



警园共筑安全防线

5月25日,江苏省如皋市下原镇下原幼儿园邀请公安民警入园开展防溺水主题安全教育,提前为孩子们送上别样“六一”安全礼。本次活动结合幼儿认知特点,通过实景体验、趣味游戏、知识闯关等形式,把防溺水常识直观传递给孩子们,既强化了幼儿安全意识,也进一步筑牢校园防溺水安全屏障。

本报通讯员 徐慧 摄

山东省德州市庆云县总工会帮职工跨区域维权

“你的事,我们管到底!”

本报记者 田国奎 本报通讯员 于佳丽

“我都快放弃了,没想到一个电话,3天就把欠我的提成要回来了!”近日,拿到拖欠已久的业务提成后,职工高某激动地向工会工作人员连声致谢。

21岁的高某此前在山东济南某科技公司任职,离职后,一笔317.24元的业务提成本该由公司结清却迟迟没有着落。她多次与公司沟通,对方始终以各种理由拖延。5月7日,高某抱着试试看的心态,拨通了工会12351职工维权热线。

电话中,山东省德州市庆云县总工会维权工作人员耐心倾听高某的诉求。核实完情况后,难题摆在了面前——虽然某科技公司负责人为庆云籍,但是公司的注册地、经营地均在济南。

虽然涉及金额较小,但庆云县总工会工作人员没有“一转了之”。工作人员向高某表态,“你的事,我们管到底!”

在接到诉求的24小时内,该县总工会就完成了初步核实,并形成“联动攻坚方案”。

一方面,相关工作人员与高某保持密切沟通,及时反馈进展,解答疑问,避免她因焦虑做出过激行为,同时指导她固定证据、整理材料。另一方面,工作人员深挖线索,了解到高某所在的济南公司的负责人与庆云县徐园子乡某企业负责人为父子关系。

在济南市总工会的协助下,庆云县总工会工作人员与案涉济南公司负责人取得联系,随后联合徐园子乡总工会进行上门沟通。

第一次上门,徐园子乡某企业负责人态度并不积极,以“儿子的公司在济南,不归庆云管”为由推诿。工会工作人员摆事实、讲法律,从维护企业信誉、构建和谐劳动关系的角度,耐心解读欠薪的法律后果,动之以情、晓之以理。离开时,他们留下了联系方式和维权政策说明,约定再次沟通。

第二次上门,见到济南某科技公司负责人后,工作人员带着职工提供的业务记录、沟通记录等完整证据,逐条梳理争议事实。

“咱们庆云人在外办企业,要守信誉,拖欠职工提成,不仅影响企业形象,也辜负了家乡人的信任。”在工作人员一番推心置腹的交流后,对方放下了对抗心理,同意协商解决。

5月10日上午,高某的手机收到了银行到账提醒,拖欠多日的提成一分不少地打了进来。她第一时间给工会工作人员打电话,“我知道跨区维权很难,没想到3天就解决了,谢谢你们为我讨回公道!”

一通12351热线,24小时内核实,两次上门对接、全程跟踪督办,短短3天就为职工追回欠薪,这是庆云县总工会践行新时代“枫桥经验”工会实践的生动案例。庆云县总工会有关负责人介绍,他们打破了“属地管辖”的思维壁垒,构建起“受理—核实—协调—督办—反馈”的闭环维权机制,强化县乡联动、跨区域协作。

截至目前,庆云县12351热线办结率、职工满意率均保持100%,真正做到了“小事不出乡、大事不出县、矛盾就地解”,越来越多的职工在遇到难题时,第一时间想到工会、信任工会。

湖北省武汉市新洲区

工会联动调解平台为职工追回280多万元

本报讯(记者张琳 通讯员程崇高)记者近日从湖北省武汉市新洲区总工会获悉,截至今年4月底,该区工会联动调解平台累计受理法院、人社仲裁委劳动争议案件60件,成功调解45件,为职工追讨拖欠工资、经济补偿、社保损失等款项280.55万元,彰显了工会调解的温度与力量。

和谐的劳动关系是社会稳定的基石。武汉市新洲区总工会深化“工会+”矛盾化解模式,以“法院+工会”诉调、“人社+工会”裁调双向对接为抓手,将调解端口前移,用柔性方式平衡劳动关系双方权益,推动劳动争议源头化解、就地化解。

记者了解到,武汉市新洲区“法院+工会”诉调对接工作室常态承接法院委派案件,发挥工会调解员熟悉基层、贴近群众、情理兼备的优势,在诉前提前介入、全程跟进,通过阅卷梳理、上门核实、面对面释法,把矛盾化解在诉讼前端,减少当事人诉累。

在一起劳动纠纷中,某企业员工肖某炎在2019年工作时意外坠落受伤,公司未为其办理工伤保险也未申报工伤。2021年肖某炎伤愈后,公司安排他转岗门卫。

同年12月,肖某炎年满60岁办理退休,后被返聘继续工作。

2025年1月,公司单方解除劳务关系。因公司一直未给肖某炎缴纳社保,导致其因政策限制无法补缴,无法享受养老待遇。随后,肖某炎诉至法院,要求该公司赔偿其社保损失近19.5万元。

今年年初,工会调解员吴铭受理案件后,全面梳理用工、工伤、退休返聘等关键事实,结合社保纠纷司法解释、仲裁时效等规定,客观分析双方诉讼风险。

在调解过程中,吴铭一边安抚肖某炎避免其焦虑,一边体谅企业的经营压力,多次开展背对背沟通疏导,逐步缩小双方分歧并促成和解。最终,企业一次性向肖某炎支付了补偿款。

与此同时,武汉市新洲区“人社+工会”裁调对接工作室针对企业关停裁员、集体劳资纠纷等复杂矛盾,开展提前介入、实地走访及联合调处。

2026年3月,辖区一家船舶制造企业因经营不善撤厂,3名老员工因经济补偿问题与企业协商未果申请仲裁。工会调解员柳翠兰深入企业调研,摸清企业停产困境,同时体谅员工面临的再就业困难等困境。在调解过程中,柳翠兰坚持法理相融、情理兼顾,疏导双方对立情绪,逐步缩小诉求差距。经多轮协商,分期补偿方案最终敲定,这起劳动争议得以顺利化解。

在个案调解外,武汉市新洲区总工会常态化开展劳动法律宣传,通过案例解读、法规宣讲等方式,走进企业、工地、园区,向职工普及劳动合同签订、欠薪维权、社保缴纳等知识,引导职工理性维权。

【裁判结果】

北京市密云区人民法院一审判决,王某所在的公司应支付王某2022年至2024年未休年休假工资。5月22日,记者获悉,二审法院维持了一审判决。

【以案说法】

审理该案的法官介绍,《企业职工带薪年休假实施办法》对单位如何安排员工休年假进行了规定,其中该办法第十条规定,用人单位安排职工休年假,但是职工因本人原因且书面提出不休年假的,用人单位可以只支付其正常工作期间的工资收入。

从这一规定可以看出,只有在单位安排休假而职工书面提出不休的情况下,才能视为劳动者放弃休假。

该案中,王某所在的公司以规章制度

的形式确定“当年未休完的年休假转入下一年度且必须在下一年度休完,未休完则作废”的规定,明显与上述规定不符,不能作为该公司不支付未休年休假工资的制度依据,该公司仍应按照法律规定支付王某未休年休假工资。

在这里,要提醒劳动关系双方,享有带薪年休假是劳动者的法定权利,而非用人单位的福利,单位无权单方清零,在员工未休假的情况下不能单方作废或视为员工自动放弃年休假。