

# 签订婚介服务合同如何防范欺诈

近年来,因婚介服务产生的消费纠纷屡屡发生,消费者往往因未达到婚恋目的而要求婚介服务机构退款。但由于婚介服务具有特殊性,如难以衡量服务质量、收费没有标准、事实取证难等,一旦发生纠纷,消费者的权益很难得到保障。从常熟市消保委虞山分会调解的多起婚介服务纠纷来看,《婚介服务合同》是婚介服务机构的主要挡箭牌,消费者在签订合同时已经往往处于劣势。

## 合同约定不明确

婚介服务合同往往以笼统的“征婚服务”为服务内容,但没有细化或量化的内容。经营者只要在约定期限内为消费者提供过相亲对象、组织过相亲活动,无论次数多少、匹配程度如何,经营者就认为其已经按照合同提供了征婚服务,消费者欲有万般理由也被挡回去。婚介服务合同中最常见的服务标准是“成功为

止”“满意为止”,但成功的标准和满意的标准不事先明确告知,一旦消费者几次相亲不成功或不满意时,经营者要么就说消费者情商不高,不适合婚配,要么就采取拖延战术,以各种借口不再为消费者提供服务,等约定的服务期限一到,消费者再以“成功为止”“满意为止”要求经营者继续服务或退款时,经营者以合同约定的服务期限已过为由,拒绝再提供服务,更别说退款了。

## 合同责任承担方式不对等

婚介服务合同中往往详细列举了属于消费者过错的情形,如登记资料虚假、无故爽约、被人投诉有不道德行为、婚配状况发生变化不告知等,这些所谓的过错均是由经营者单方面认定,不需要提供任何证据。只要经营者认为消费者有其中任何一项情形,合同中约定经营者可以单方面终止服务合同,已收的费用一分

不退,消费者还要承担因此而引起的其他责任。消费者无论有无证据证明经营者在履约过程中存在失职、过错等情况,均因为在合同中找不到任何适用情形而无力还击。

## 合同涉嫌霸王条款

婚介服务合同基本都是由婚介服务单位事先拟定的格式合同,经营者通过格式条款的形式表明无论出于何种情况,已经收取的服务费一律不予退还,这样的条款霸气外露,违背了订立合同的公平原则。作为格式条款的提供方,经营者的这一硬性规定涉嫌在利用格式合同条款作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任,属不公平、不合理的规定。但目前尚无明文规定婚介服务合同中这一条款属于霸王条款,不同的人站在不同的立场上,对法律规定的理解和认识不一致,经营者站在维护其自身利益的角度,

认为这些条款对其没有约束力,即使有约束力,也要让消费者拿出法院的判决书再执行。现实中,绝大部分消费者因各种原因不愿向法院起诉,最终只能选择放弃。

常熟市消保委虞山分会提醒广大适龄男女及其家长,一是适成心态要不得,千万不要带着适成和焦虑的心态,将婚配这样带有强烈人身性的事完全寄托于婚介服务单位;二是签订合同要看清条款,发现格式合同中完全对你不利的条款,提出你的异议,让对方加以修改或完善;三是不要轻信口头承诺,口说无凭,立字为据,让对方把具体的服务内容和标准以书面形式确定下来;四是款项不要一次性付清,尽量双方进行协商采用分期付款的方式,这样吃亏的不再只是消费者,也能促使经营者更用心地提供服务。

(张秀英 责编)

## 减肥没达标市监部门调解解决

“三月不减肥,六月徒伤悲”。天气越来越热,爱美的男男女女是不是都纷纷开始减肥了呢?减肥的方式多种多样,有人选择运动减肥,药物减肥,也有人会选择去这几年兴起的减肥机构减肥。日前,张家港市场监督管理局大新分局就接到了一起关于去减肥机构的未能成功减肥的投诉。

刘女士是一名爱美人士,她于3月5日添加了某减肥机构的微信,并通过微信与商家咨询减肥事宜,商家承诺500元可减10斤,这让刘女士十分心动,于是便交了500元。此后,刘女士先后去了

该机构4次,去后才得知所谓减肥还需要节食,而事先商家并未告知,并且几次下来体重也仅减了几两,刘女士认为没有达到商家宣传的效果,要求退款。后因双方私下协商不成故向大新分局投诉。

分局工作人员在接到投诉后,积极组织双方进行了调解,发现商家确实存在事先未将减肥期间需进行节食向消费者刘女士告知的情形,又由于刘女士已在该店消费了4次,已产生费用,经双方协商扣除作为消费款的150元,由商家退还刘女士现金350元,刘女士表示满意。

(朱婷婷 苏州)

## 贷款买房不成 定金能退吗?

随着楼市调控的不断升级,越来越多的城市进入了“限购”时代,一些人由于不了解贷款政策变化,买房时引发矛盾的情况时有发生。近日,张家港市场监督管理局大新分局就成功调解了一件类似纠纷。

家住上海的贺女士看中了一辆奔驰某楼盘的商品房,由于她个人名下已经有两套房,一客位于苏州,商业贷款购房,第二客位于上海,使用纯公积金贷款,因此贺女士反复与销售业务员确认是否可以贷款购买?销售人员很肯定地说,如果她的第二客是纯公积金贷款,那么再买房就算二套房,房贷没问题。在得到明确答复可以商贷情况下,贺女士与开发商签订了商品房认购协议,当场交付了2万元的定金。

但是过了一周后,银行告知贺女士,她的第二客纯公积金贷款也算贷款,张家港新买的算第三客,属于限购范围,不能商贷。于是贺女士认为销售方违反诚信原则,误导消费者,要求退还定金,但开发商认为贺女士事先提供信息不对,第二客不是纯公积金贷款,是组合贷款,所以才导致无法商贷,于是拒绝退还定金,无奈之下,贺女士向大新分局进行了投诉。

分局工作人员接诉后,立即展开调查,并组织双方进行调解。经过调查核实,贺女士的第二客上海的房子确实是纯公积金贷款,而且贺女士提供了微信聊天记录和发票等相应的证据。

分局工作人员认为,双方主要分歧在于张家港和上海市关于公积金贷款是否上征信的不同政策所致。根据《最高人民法院关于审理商品房买卖合同纠

纷案件适用法律若干问题的解释》第二十三条规定:商品房买卖合同约定,买受人以担保贷款方式付款,因当事人一方原因未能订立商品房担保贷款合同并导致商品房买卖合同不能继续履行的,对方当事人可以请求解除合同和赔偿损失。因不可归责于当事人双方的事由未能订立商品房担保贷款合同并导致商品房买卖合同不能继续履行的,当事人可以请求解除合同,出卖人应当将收受的购房款本金及其利息或者定金退还买受人。

最终经过调解,销售方表示工作存在一定的失误,未能了解到上海地区的纯公积金贷款也算贷款,会列入征信记录,才导致无法商贷,同意退还贺女士2万元定金,双方协商解决。

市场监管部门提醒:目前,房地产市场的调控日趋严格,如果你存在“限购”“限贷”的情况,那么是不能贷款买房的,因此在贷款买房前,一定要注意了解当地的购房政策和相关的银行限贷政策,以免在购房的过程中产生不必要的麻烦,另外如果是政策或者银行的规定发生变化导致购房者本应拿到的贷款不能实现,购房者应与开发商协商,协商不成合同上又没有约定的,购房者可以起诉并证明自己没有过错并确实无力购房,要求开发商退还首付及定金,但是如果购房者提供的资料不真实或者购房者的信用记录不好造成银行不予批准贷款,购房者应承担违约责任。

(承秀 责编)

## 收钱爽快退款难产 消保委出面妥善解决



近日,消费者王女士在苏州市相城区联动平台上留言称,今年3月份她在元和街道某产后修复中心订了一个套餐,价格为6460元。预订时,销售员称未消费随时可退款,王女士回家和家人商量后,觉得价格太高,考虑再三决定申请退款。经过与店内工作人员沟通,约定了退款时间需要一个月,她耐心等待了一个月后并未收到退款,王女士再次交涉后,商家又称3月初会到账,约定时间又到了,又称3月底会到账。这一次王女士再也不信商家的承诺了,对商家的百般拖延实在是忍无可忍,遂通过平台请求帮助要求商家尽快履约。

相城区消保委元和分会工作人员接到转办单后,立即联系双方进行协调,商家负责人得知情况后称,将为消费者加急向总部申请,尽快为王女士办理退款手续。分会工作人员要求商家给个具体时间,并且要说到做到。该负责人称,十日内一定退款到账。

分会工作人员回复王女士,请她再耐心等待几天,五天后,王女士来电称退款已收到,对分会工作人员的工作表示认可,对消保委的处理结果也表示非常满意。

元和分会提醒消费者,在日常消费过程中要理性消费,特别是遇到先预付费用后接受服务的情形,一定要谨慎,务必和商家签订好书面合同,对退款退费的详细处理也要约定清楚,工作人员同时也提醒商家要诚信经营,对商家的拖延行为做出了批评教育,对消费者做出的承诺不可以言而无信,不能收钱爽快退款难产,约定好的事情一定要做到,确保消费者的权益不受到侵犯。

(卢婷婷 责编)

**维护消费者权益 反映消费者呼声**

**欢迎订阅《消费者周刊》**

苏州地区征订号 27-998,每周四出版,24版。2019年度《消费者周刊》开始征订,全年订费60元,可到苏州各邮政支局或本刊编辑部(盘胥路485号401室)订阅,月月可订。订阅咨询热线:68152761 68152763

**提供消费信息**

**构筑消费平台**