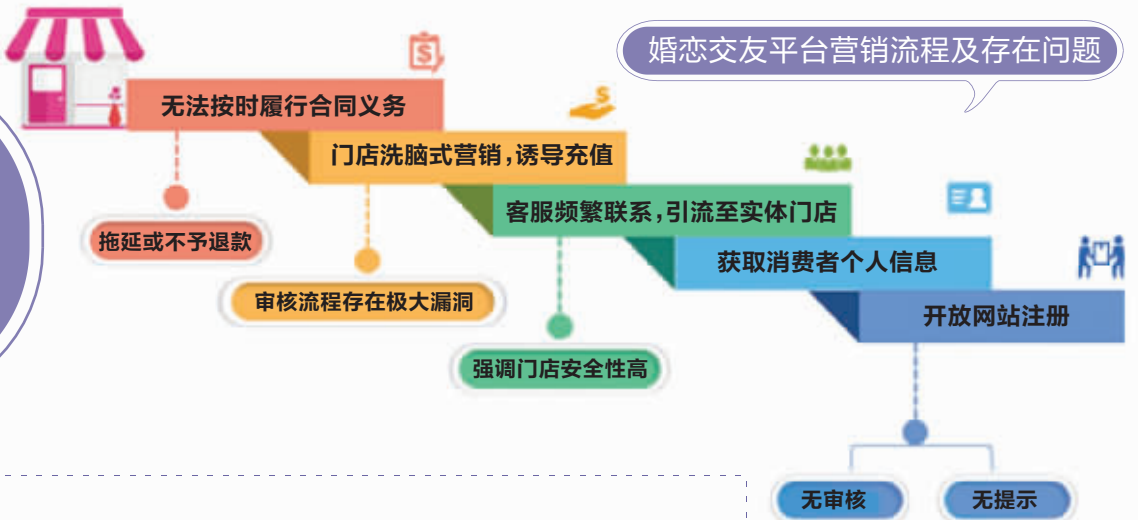


个人信息真假难辨、线下见面要4800元、退款要么不退要么拖……

省消保委:当心婚恋交友平台这些坑!

婚恋交友平台营销流程及存在问题



《报告》截图

对方身份信息真假难辨,见一个相亲对象要4800元……婚恋交友平台上的这些坑你踩过吗?

9月26日,江苏省消保委召开情况通报会,发布《婚恋交友平台服务状况消费调查报告》(下称《报告》)。《报告》指出,婚恋交友收费相对较高,近1/4的消费者在网络婚恋交友平台上花费1.5-3万元,最终只有6.8%的消费者成功“脱单”并步入婚姻殿堂。

现代快报+/ZAKER南京记者 徐苏宁 江楠

调研结果

真假难辨

已婚体验员竟能通过审核进行相亲

问卷调研结果显示,“资料的真实性”是影响消费者选择网络婚恋交友平台的最主要因素,占比高达68%。但调研结果显示,体验员在网站注册时,5个平台均未对会员的身份证明、财产状况等主要信息进行强制性认证审核。另外,45.1%的消费者在线上婚恋交友平台注册时填写的信息不是完全真实的。

网站注册是套路的第一

步。在获取消费者个人信息后,客服就会频繁联系,通过强调线下门店的会员更安全、更有保障、成功率更高,来吸引线上会员至其实体门店进行实名认证和服务体验。

然而在线下门店体察调研时,2个样本中的体验员均为已婚身份,调研时以未婚状态购买其服务,并没有如客服所说的“认证核实完了之后才能充值办会员”。珍爱网的2名体验

员均只提供了身份证就完成线下收费服务的购买,直至体验员完成第一次相亲,也未被查出婚姻异常状况。且调研中也未被强制要求提供房产和车辆证明复印件、收入流水证明等资料。世纪佳缘不同门店对于会员婚姻状况的审核也不尽相同,其中,世纪佳缘A店在会员缴费后隔日查出体验员婚姻状况有异,但是B店并未查出任何不妥。

建议

扩大实名制认证范围

问卷调研结果显示,超半数消费者希望婚恋交友平台加强用户资料的审核,保证用户信息的真实性和准确性,34.1%的消费者希望能严格控制电话和短信营销的频次,减少对用户的打扰。

江苏省消保委要求,各平台应立刻填补审核漏洞。比如,对线上普通用户,加强安全提示,告知消费者用户注册信息虚假风险;对线上充值用户,考虑引入实名认证制度,要求上传相关身份、财产证明后再行提供服务;对实体门店会员,必须按承诺进行婚姻、财产认证后再行收费并提供服务,不得“先收费后审核”,更不得通过“保证书”等形式取代平台审核义务,将风险转移给消费者。

同时,省消保委要求填补法律、法规和监管盲区,扩大网络婚恋交友平台实名制认证范围。省消保委建议,可将该类型企业的经营活动纳入监管范畴,“清单式”地明确用户信息范围、样式、办理模板、企业自检,线上登记、线下查验的方式,以扩大“实名制”的内涵。

实际生活中,消费者无论在何种形式下留下电话号码等个人信息,后续被继续推销的情形都广泛存在。为规避法律风险,平台一般也会通过格式条款形式,强制并迫使消费者“事先同意”经营者通过电话、短信方式进行推销。省消保委认为,此类格式条款涉嫌侵犯消费者个人隐私,存在强迫推销的可能性,如消费者进行网站注册,其后续的推荐服务应当仅限于对网站会员的推荐,婚介平台通过电话、短信方式引导消费者线下消费已超过必要限度,其行为理应被限制。

真实案例

婚恋平台交友被骗112万余元

“2021年7月,消费者刘女士在世纪佳缘网站交友,后对方引导其到虚假外汇平台投资,至9月,刘女士被骗112万余元。此案日前已被南京市公安局建邺分局沙洲派出所侦破。”通报会上,江苏省消保委投诉部主任傅铮以一起真实案件开始介绍。

2020年11月-2021年8月,江苏省消费者权益保护委员会开展专项调研。现代快报记者了解到,此次调研采用问卷调查和体验员体察式调研相结合的方式,对世纪佳缘、百合网、珍爱网、网易花田、我主良缘5个网络婚恋交友平台进行体察。

费用较高

线下见一个相亲对象要花4800元

相亲要花多少钱?线上问卷调研结果显示,消费者在实体门店购买收费服务金额在1.5万元以内的占36.3%,1.5万-3万元的占24.2%,还有0.6%的消费者在线下门店消费金额超过10万元。

此次调研中,体验员对婚恋交友平台线上会员服务和实体门店一对一红娘服务均进行实际购买体验。其中,线上平台购买的服务大多以年为单位,费用在100-700元不等。实体门店体验中,会员金额在1888元至26000元不等,且各平台的规则也不尽相同。如体验员B购买的珍爱网26000元会员,服务期为5个月,无见面次数限制,平均每

月消费5000余元。世纪佳缘、我主良缘提供的套餐则对服务时间和见面次数均有限制。以我主良缘为例,23980元套餐服务6个月,匹配5名对象,平均每月4000元。按人次算,每相一个对象要花费4800元。

综合来看,婚恋交友收费相对较高。考虑到信息审核问题,消费者无法获得与其消费相匹配的服务,权益无保障。问卷调研结果显示,在购买过线下门店收费服务的消费者中,53.2%的消费者在线下门店服务期内成功“脱单”,但最终并未步入婚姻殿堂,只有6.8%的消费者成功“脱单”并步入婚姻殿堂。

退款困难

要么不退,要么平均耗时超一个月

调研中体验员还发现,部分平台及服务未在明显位置提醒消费者退款规则。一个多月后,体验员致电平台客服要求退款时,各平台才给出完整的退款方案,但部分平台存在充值不可退的情况。实体门店体验中,在解除合同时,退款情况也有所区别。

《报告》指出,三家平台的服务协议中,均有“一方非法定原因解除合同,可扣除部分金额后退款”的约定,但在执行中,世纪佳缘B店无视合同约定拒绝退款。直至报告发布之日,体验员也没能完成退款;世纪佳缘A店虽然最终完成退款,但耗时三个月;珍爱网退款相对顺利,平均用时约半个月;我主良缘退款用时约2个月。

现代快报记者发现,总的来说,从申请退款到退款成功,平均用时超过一个月,平台存在拖延情况。