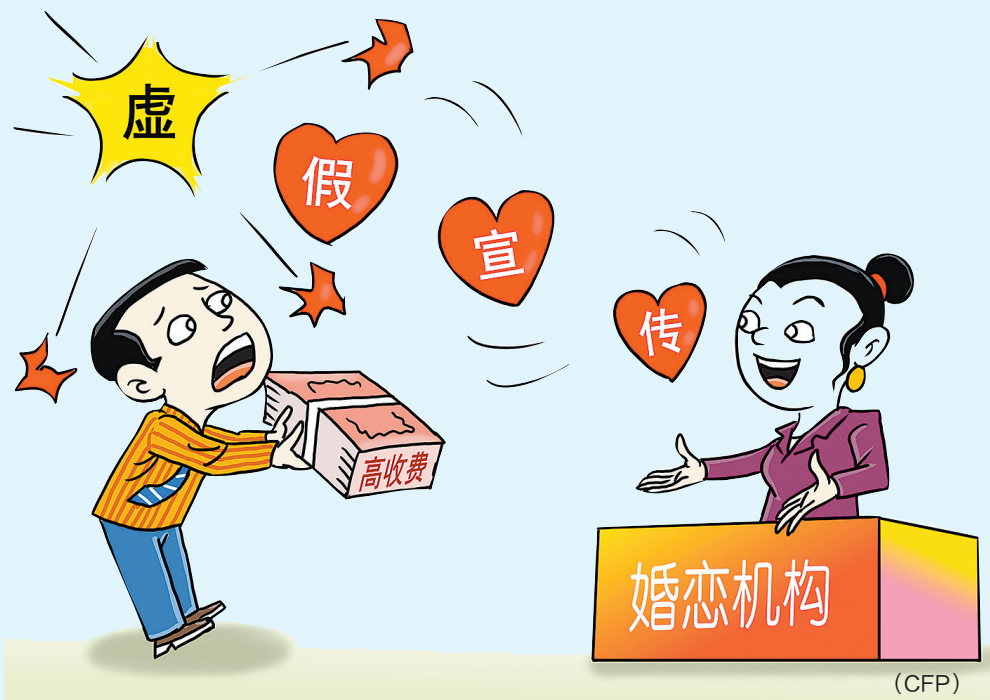


编造“人设”引流 动辄数万元“入会费” 一些婚恋机构的“爱情买卖”

动辄数万元的“入会费”、精心设计的话术、难以兑现的承诺……七夕节刚刚过去,最近有不少网友和群众反映,个别婚恋机构在提供“脱单”服务过程中,存在收费混乱、虚假宣传、服务缩水等问题,令满怀期待的单身青年不仅未能觅得良缘,反而蒙受经济和精神损失。

记者近期走访多地,发现一些婚恋机构通过“精准匹配”“资源优质”“成功率高”等话术,利用单身青年对婚恋的焦虑心理,诱导支付高额费用,而机构承诺的服务却大打折扣甚至化为泡影,消费者退款维权困难重重。婚恋机构这个本应充满希望的“鹊桥”,却成了个别机构围猎消费者钱包的“猎场”。



(CFP)

“戳痛点”诱导付费 八级会员每年20万元

“工作太忙圈子小,想找个靠谱平台帮忙介绍对象,没想到被坑了。”家住东北某地的林女士在某婚恋机构花费2万多元购买“一对一红娘服务”,发现机构推荐的男士存在年龄、收入造假,与承诺严重不符,要求退款时却遭拒绝。为一探究竟,记者走访了多地婚恋机构。

“恋爱力测试”判断“难找对象”,“焦虑营销”盛行。“年龄越来越大,再不抓紧,优质资源都被挑完了。”在一家婚恋机构,工作人员正对消费者许女士展开“心理攻势”,通过“恋爱力测试”贬低许女士的社交能力,称其很难找到合适的对象。

记者经调研发现,制造焦虑和“戳痛点”,是一些婚恋机构的常用手段,部分机构会对男性客户强调

“生育黄金期”,对女性客户强调“年龄”,让他们产生紧迫感。“年龄越大,竞争力越低,没有试错空间了”“优质资源稀缺”……此类话术是“红娘”的惯用说辞。

“难度等级费”“特殊定制费”,“优质对象”价格不菲。“一级会员只能登记信息,成为被选择的人员;二级会员可被推荐展示;三级会员可选入并约见;四级会员有‘红娘’一对一介绍,线上解锁对方联系方式……”记者在东北一婚恋机构内看到,该机构会员按入会费不同,分一级至八级,最高会员费达每年20万元。一位消费者告诉记者,经机构介绍多次相亲未果后,“红娘”向其推荐升级服务:“之前见的都不满意?再加1万元升级会员,可以介绍更优质的精英

人士。”

记者走访多家婚恋机构了解到,机构会根据客户的年龄、学历、家庭条件等要素来区分服务费,有的机构还会根据客户匹配难度等级,加收“难度等级费”。“28岁以内、大专以上学历的,年费在8000元左右;35岁至42岁的,年费在1万元左右;42岁以上的,年费就得超过2万元。”东北一家婚恋机构的工作人员表示,还可以根据会员要求定制更好的服务,收费5万至8万元不等。

掌握“红娘”营销“四步法”,更多“圈钱”。一位前婚恋机构业内人士告诉记者,“红娘”开展营销需掌握“四步法”:第一步,用准备好的“优质男女嘉宾”信息来吸引不同客户注意;第二步,向客户展示机构所掌握

的“海量”男女嘉宾信息,强调“总有合适的”,打消顾虑;第三步,通过问卷等方式摸清客户经济状况,筛选目标客户;第四步,看人下菜碟,即对收入较高者推荐高价套餐服务,强调“高端圈层匹配”,对年龄较大者强调“时间紧迫”,催促尽快付款。

在一家婚恋机构,职业“红娘”不断向记者展示“锦旗墙”和“专业服务团队”,分享成功案例,宣称只要签约交钱,立刻安排合适嘉宾约见。“很快就能脱单,成功率达80%以上。”当记者表示“再考虑一下”时,“红娘”的笑容瞬间消失,“红娘”说:“花这点钱买一辈子的幸福还不值得吗?”而记者发现,“红娘”向记者展示的一位嘉宾的名字,与一面锦旗上赠送者的名字一模一样。

“造人设”吸引入坑 服务开始概不退款

婚恋本是人生喜事,却被一些机构异化为牟利工具。记者调查发现,当下部分婚恋机构精准利用单身人群的焦虑心理和对爱情的向往,通过成熟的“围猎”套路引诱消费者入坑。

——“完美人设”拼接造假,难判断。记者走访东北地区多家婚恋机构,发现个别机构的宣传页上打造“完美人设”,“海归精英”“企业高管”“年薪百万”等标签随处可见。有业

内人士透露,“信息拼接”是个别不规范婚恋机构常用的手段,将不同会员的照片、学历、收入等信息进行组合,打造各类“理想型”人设,当客户要求见面时,再以“该会员已匹配成功”为由,向客户推荐其他人选。

——个人信息泄露,难提防。在一家婚恋公司内,“红娘”与记者在一个封闭房间内长达两个多小时的交谈,其间记者被要求查看微信支付分、芝麻信用分和信用卡额度等个

人信息。业内人士指出,个人信息安全也是婚恋行业存在的现实问题。家住山东青岛的李女士表示,她在某婚恋机构注册并填写各类信息后,频繁接到骚扰电话,对方竟能准确说出她的职业、身高体重乃至收入。“注册时没想太多,如实填写了各类个人信息。”李女士说。

——合同暗藏“玄机”,难维权。记者查阅多份婚恋服务合同,发现“服务开始后概不退款”“牵手未成功

不承担”等条款普遍存在。一家机构的合同中写道,“乙方负责匹配优质对象”“不满意包换”等,对服务标准却语焉不详。

北京市高顿律师事务所律师韩冰表示,由于婚介问题属于个人隐私,消费者往往缺乏留存完整证据的意识,少数消费者因“找对象被骗”觉得丢人,维权成本高、周期长等原因,放弃维权,使得部分婚恋机构的违规行为变本加厉。

维权陷“认定困局” 呼吁规范市场秩序

婚恋服务乱象频发,折射出行业监管面临的多重困境。群众和专家呼吁,规范婚恋服务市场秩序,让“牵线搭桥”回归服务本质,维护消费者权益。

有专家指出,目前尚无完善的婚恋服务行业标准,婚恋机构的服务质

量、收费标准等均无明确规范。婚恋公司的注册资本一般较低,有的是“皮包公司”。韩冰建议相关部门加快出台细则,明确婚恋机构资质审核、信息核验、服务标准等细则,对虚假宣传、合同欺诈等行为加大处罚力度。

来自消费者协会的受访专家表

示,因婚恋机构的服务效果主观性强,在消费者主张“未达预期”而机构坚称“已履约”时,监管部门常陷入认定困局,因此建议借鉴美容美发、运动健身等行业的管理经验,探索建立婚恋服务预付费资金存管制度,如签约后30天内可申请退款等,保障消

费者权益,同时对高额服务费实行分段支付,按服务进展付款。

吉林大学新闻与传播学院教授焦宝建议,通过媒体宣传、社区讲座等形式,增强单身青年的风险防范意识。例如开展“婚恋反诈课堂”,帮助群众识别常见骗术。(经济参考报)