说好“精准匹配”，实则名不副实

婚介服务市场调查

■《法治日报》记者 孙天骄

“我花钱，是想请专业机构替我把不合适的人筛掉，省下时间；却反倒要我花大量精力去分辨真假。”近日，在北京工作的关女士向记者讲述了自己的相亲经历。说到几次见面时的情形，她的手指一直在杯子上反复摩挲。

关女士出生于2000年，山西人。2026年3月，她与一家婚介机构签订婚姻介绍服务合同，支付服务费25900元，约定服务周期5个月、提供7位约见对象。此后，实际约见的4位男士中，有人资料所载身高与实际不符，有人资料未载明其家庭实际情况。机构最终只愿退还7005元，不足服务费的三成。目前，关女士已委托律师向法院提交立案申请。

记者在采访中发现，在婚介服务市场，和关女士有类似经历的人不在少数。一些婚介机构存在的信息不实、承诺落空、退费受限等问题，困扰着不少消费者。



漫画/李晓军

密闭隔间里的“攻心战”

2026年3月，希望建立稳定婚恋关系的关女士在一家婚介机构的小程序上填写了手机号码等基础信息。不久，机构工作人员联系她，称有符合其条件要求的会员，并反复催促她到线下门店面谈。

“那天我下班打车过去，傍晚六点多到店，被带进一间没有窗户的小隔间。”关女士回忆，接待人员轮番使用话术：讲述各类相亲成功案例，提到有男士贷款也要在此寻找条件优渥的伴侣；又以激将法暗示她做事缺乏决断力……

谈话从傍晚六点多持续到晚间十点多。长时间待在密闭房间里，本就疲惫的关女士越发昏沉。2026年3月13日，她与该公司签下“结婚返款”版本的婚姻介绍服务合同，服务费合计25900元，约定服务周期5个月、提供7位约见对象。签约前，工作人员口头承诺机构男会员年薪最低35万元，并称该公司与某大型婚恋社交平台共享会员资料。

可合同签订、服务转由红娘对接后，情况与承诺相去甚远。

红娘先后为关女士约见4位男士。第一位男士的资料未载明其家庭实际情况。第二位男士资料所载身高与实际不符。第三位男士直到约定见面的当天上午才接到红娘通知，红娘却在几天前就告知关女士“男士也有意向”，见面不到半小时，男士便提前离场。第四位男士的身高同样被改动，红娘还在男女双方之间传递不实信息——她告诉这位男士，关女士多次强烈要求与其见面，而关女士并未作此表示；此前她又告诉关女士，该男士暂停相亲是因回老家时看中了亲友介绍的对象，该男士则明确表示回老家后并未相亲。

接连遭遇资料失真与不实说辞，关女士对机构失去信任，提出终止服务。机构表示只能退还7005元，不足服务费的三成。对此，关女士并不接受：“没有一位是有效的相亲对象，服务过程中还多次出现资料失真、前后矛盾的情况，白白耽误了我不少时间。”她向属地市场监督管理部门提交投诉材料，经调解，机构仍坚持上述解决方案。调解未果，关女士决定起诉，目前已委托律师向法院提交立案申请。

如出一辙的“相亲套路”

关女士的遭遇并非个例。记者近日采访了多位有类似经历的消费者，他们反映的问题大致有三类：宣称的“优质资源”与实际见面对象不符；口头承诺的“包脱单”“无限次介绍”未写入合同；提出退费时遭机构以格式条款层层设限。

家住浙江绍兴的裘先生对此深有体会。2026年2月下旬，他因在一条相亲帖子下留言，被一家婚介机构以“免费介绍”为名邀至门店面谈并签约，支付服务费27800元。3月中旬，机构为他安排两次相亲，线下见面才发现，两位女士均不是工作人员此前展示照片中的人，也不符合他的择偶要求；每场见面被限定在30分钟内，时间一到便有工作人员打断交谈。

裘先生提出退费，机构援引合同条款答复：退费须扣除合同总金额30%作为违约金，服务费再按已见面人数比例折算。按此计算，仅见过2位女嘉宾，就要扣除22140元，接近已付服务费的五分之四。

记者查阅裘先生提供的合同发现，类似条款还有多处：机构只对会员资料做形式核查，不保证相亲对象信息真实，也不承诺促成恋爱、结婚；“结婚返70%费用”条款则附带多项条件——须在签约之日起一年内登记结婚，提交结婚证、800字以上文字素材和10分钟“成功故事”视频，并无偿授权机构将其交往经历用于商业宣传。

裘先生后来得知，机构工作人员所称“女会员同样交纳高额服务费”与事实不符：不少女会员实际仅交纳500元或1000元。目前，他打算通过诉讼维权。

广东深圳的吴先生也有类似遭遇。2025年9月14日，他与一家婚介机构签订服务合同，期限至2026年2月13日，支付服务费3万元。“合同上写的是约见6位女士，他口头上说包永久。”吴先生说，他当时信任红娘，签约时没有细看合同，也没有录音。

服务期间，机构先后安排他与几位女士见面。在吴先生看来，多数见面对象达不到他的择偶预期；当他表达不满时，红娘则会否定他的择偶标准，劝他降低要求、勉强相处。服务期满、名额用尽后，机构便不再安排见面，口头承诺的“一直介绍到找到对象”随之落空。“这是一些婚介机构的惯用套路。”吴先生说。

套路背后的法律责任

婚介机构的上述做法，可能触及哪些法律红线？

上海瀛东律师事务所婚姻家事与财富管理部主任方洁向记者介绍，婚介机构以虚假话术诱导签约、未履行如实告知义务的，可能违反民法典相关规定，承担缔约过失责任；“婚托”虚构相亲对象、虚构优质资源，可能构成欺诈；服务缩水、减少约定服务次数的，应承担违约责任。机构在引流环节的宣传与实际服务不符，可能违反消费者权益保护法、反不正当竞争法、广告法的相关规定，涉嫌构成虚假广告、虚假宣传，面临行政处罚，并可能依据消费者权益保护法承担惩罚性赔偿责任。雇用“婚托”、将已婚人员包装成单身、以“见面费”“诚意金”等名义骗取钱财，数额较大的，可能构成诈骗罪；违规收集、出售或者向第三方提供征婚者个人信息，情节严重的，可能构成侵犯公民个人信息罪。

针对婚介服务合同中的格式条款问题，北京德和衡律师事务所高级权益合伙人陈燕红认为，2025年5月1日起施行的《最高人民法院关于审理预付式消费民事纠纷案件适用法律若干问题的解释》已明确，“收款不退”等“霸王条款”应依法认定无效。婚介服务多为先付费、后服务，属于预付式消费，其中“一经开始服务不予退款”“介绍即收全款、不成不退款”等约定的效力，需结合具体情形判断。此外，机构未就与消费者有重大利害关系的条款履行提示或者说明义务，致使消费者没有注意或者理解该条款的，消费者可以主张该条款不成为合同内容。

“对于‘相亲属于主观感受、无法保证结果’这类条款，效力需区分情形。”陈燕红说，若机构已按合同约定履行义务，消费者仅以“主观不满意”要求退费的，一般难以获得支持；但若相亲对象信息不实属客观事实，机构未做基本审核，或者明知虚假仍予推荐、夸大宣传，则可能构成违约，消费者有权要求退费。

“以预付费方式提供服务的，机构未按约定提供服务且拒不退款的，还可能涉嫌违反消费者权益保护法关于预付款退还的规定。”陈燕红补充道。

评论

婚介服务竟然变成密室『攻心战』
整治乱象不能靠消费者孤军奋战

“我花钱，是想请专业机构替我把不合适的人筛掉，省下时间；现在却反倒要我花大量精力去分辨真假。”关女士的一句感慨，道出不少婚介服务消费者的无奈。选择婚介服务的人，大多是为了拓展社交面，节约时间，精准找到适合的婚恋对象。然而，洗脑式推销、虚假承诺、霸王退费条款等婚介套路频频上演，不少行为已涉嫌违法，严重损害消费者权益，乱象亟待整治。

梳理多起投诉案例不难发现，不少婚介机构已经形成一套成熟的“收割”流程。先是借助网络帖子、小程序收集个人信息，以免费介绍、优质资源为诱饵邀约消费者到线下门店；随后，刻意制造封闭环境，用高强度的话术游说顾客购买高价服务；口头许诺介绍优质对象，称共享优质会员资源、永久服务，但这些优质服务很少落到白纸黑字的合同之中；等到缴费之后，红娘安排的相亲对象常常资料注水、照片不符，甚至存在隐瞒家庭情况、职业婚托等问题。

当消费者发现货不对板，提出终止服务、要求退款时，机构又拿出提前设置好的格式条款百般推诿。有的约定高额违约金，有的按照见面次数克扣费用，即便只见过寥寥几位对象，扣除的费用也能占到服务费的大半。不少消费者要么被迫接受敷衍的匹配服务，要么在高昂的维权成本面前选择忍气吞声。

这样的套路，早已不只是简单的“相亲不成功”的服务纠纷，可以说是手段很卑劣，影响很恶劣。以致人疲劳的话术轰炸诱导签约、虚构会员资质、包装虚假相亲对象，可能构成欺诈；服务缩水、承诺不兑现属于违约；虚假宣传、夸大资源，也侵害了消费者权益。如果雇用婚托、刻意隐瞒婚史骗取大额服务费，甚至可能触及诈骗罪；随意收集、泄露征婚者个人信息，涉嫌侵犯公民个人信息。桩桩件件，都逾越了法律的底线。

在类似的婚介服务套路中，消费者的维权难点，往往在于取证困难。很多消费者或许是不堪其扰，或许是维权意识不强，容易轻信红娘口头承诺，签约时没有仔细审阅合同，也没有留存录音、宣传截图，导致后续维权困难重重。加上婚介服务有一定的特殊性，姻缘能否促成没有绝对标准，也让不良商家有空子可钻。

乱象频出，源于行业监管存在缺口。婚介行业长期缺少统一的、强制性的信息核验规范，会员收入、婚姻状况等关键信息审核常常流于形式；线上引流广告分散在短视频、小程序平台，监管容易挂一漏万；部分不公平格式条款，缺少常态化审查清理机制。一些机构瞄准部分人社交圈窄、被婚恋焦虑裹挟的心理，把人们对美好姻缘的期待变成牟利的筹码。

2026年7月28日，民政部办公厅、中央网信办秘书局等联合印发《整治婚介机构乱象专项行动工作方案》，决定自2026年7月至2027年2月在全国范围内开展婚介机构专项整治，重点整治登记服务违规、虚假营销、“婚托”欺诈、合同签约违规、收费管理混乱、关键信息审核流于形式、个人信息泄露滥用七类问题，2026年12月起进入集中整治阶段，这对消费者而言是一大好消息。

整治婚介机构乱象，不能只依靠消费者孤军奋战，不能让受损失的人吃哑巴亏。监管部门应压实婚介机构主体责任，明确其对会员信息的核验义务，严禁口头随意许诺、合同暗藏陷阱；推广规范的示范合同，对退费规则、违约金比例作出合理限制，依法认定免除商家责任、加重消费者负担的霸王条款无效。

市场监管、网信、公安等部门可以加强联动，线上严查虚假引流广告，线下常态化排查门店洗脑式推销、婚托欺诈行为，建立失信黑名单，对多次违规的机构联合惩戒。同时，消协也可畅通维权渠道，支持集体维权、公益诉讼，降低维权门槛。

婚恋是人生大事，也寄托着普通人对爱情与陪伴的向往。婚介机构的核心价值，是当好介绍“把关人”，而不是设置陷阱的收割者。唯有织密监管之网、明晰法律底线，才能让婚介服务走上规范合规的正轨，让寻找缘分无须变成与消费套路的艰难博弈。

（来源：极目新闻）

网友评论

@Simple Pleasure：
“会员年薪最低35万元”，符合这个条件的“香饽饽”怎么可能流通到婚介公司？

@记得：
感觉这种红娘机构很不靠谱啊。

@木易文金：
我也有类似的经历，事后也感觉自己掉坑里了。

@易成：
对不守信誉、唯利是图的不良中介机构，应严管严查严厉处罚。

（本报综合整理）

责编/杨雨青 版式/杨丽丹 校对/李雅

公益广告

全民消防 生命至上

提高自防自救能力

火场逃生自救要点

1 保持冷静，先判断火势和烟向，就近选择安全出口，不乘普通电梯；
2 用湿毛巾、衣物捂住口鼻，低姿弯腰或匍匐前进，避免吸入高温浓烟；
3 门外火势大，切勿随便开门，应封堵门缝、退守待援、窗口呼救；
4 身上着火就地打滚压灭火苗，不奔跑；
5 不贪恋财物，撤离后不返回火场；
6 熟悉至少两条疏散路线和集合点，做到“平时记路线、遇事不慌乱”。

贵州日报报刊社 贵州日报当代融媒体集团