

# 我怎样从珍爱网拿回18800元

关在沟通室疲劳轰炸6个小时后,北京姑娘稀里糊涂签了VIP合同,又花了10天投诉维权

婚恋公司的核心诉求只有一个,就是快速赚钱。

本报记者 詹丽华

“还会再尝试通过交友平台相亲吗?”

“肯定不会了啊,这一次教训还不够吗?吃一堑长一智,连我妈都不催我了!”25岁的北京姑娘谢颖(化名),用力点着头,似乎是在肯定自己的答案。

原本这个时间点谢颖应该正在上班,不过当天她请了假:“总算收到珍爱网的反馈,通知我去签退款协议,所以特地向公司请了半天假。”

谢颖说,估计能赶在3·15之前拿回那笔18800元的会员费。

她一边换鞋,准备出门,一边跟记者回忆起上个月那次糟糕的体验。



视觉中国 供图

## 在门店的沟通室里聊了6个小时

“情人节之后的一天,我通过微信点击了珍爱网小程序广告,第一次看了10分钟吧,就关了。”谢颖说,那只是一次无意中的打开,她也没放心上,结果第二天早上9点左右,她就接到了平台线下门店的电话,说有两个符合她要求的男生想认识一下,所以需要进一步了解她的情况。

谢颖有点意外,一来惊讶于交友平台的反应速度,二来也奇怪这么快就匹配到了适合的对象。“说实话,我提出的条件中有一项挺难达到的,所以根本没指望那么快匹配上。”谢颖觉得自己是个理智派,因为去门店之前,她曾反复确认此服务是否需要开通会员、是否需要收费,“对方很肯定地说是免费的,所以我就去了,当时我挺信任他们的,珍爱网跟百合网、世纪佳缘都是大平台嘛,经常看到广告,感觉比较靠谱。”

6个小时后,她不这么想了。“我中午12点到门店,进沟通室之前,一位男性员工告诉我沟通过程最多两小时,结果我最终离开时间是当天下午的6点半。”原本谢颖打算跟红娘聊完再约朋友吃午饭,“结果整整6个多小时,在一间还不如办公室格子间大的沟通室里,就喝了两杯水,感觉不是去交友的,是去被审问的。”而之前电话里说起的那两个“匹配”的男生,根本没见到,压根没有提起。

## 签完字才知道签的是一万八的合同

6个多小时到底聊了点什么?“先是不停地夸我,然后讲他们之前的成功案例和一些男生的资料,听上去一个个都是有房有车年收入过百万的,同时旁敲侧击我的经济状况,甚至想要看我的支付宝账单、花呗贷款额度。”谢颖说。

事后,谢颖专门上网搜索是否有与她此番经历相似的人,结果发现她居然已经算幸运了,遇到的是要把她“夸”晕的套路,还有一种是把人“骂”晕的套路。“就是不停暗示你自身条件不好还不肯努力,连会员服务的钱都不愿花,怎么可能获得幸福?你现在听着可能没什么,但在一个密闭空间内又被人轮番游说,是很难保持清醒判断的。”

谢颖说自己很有自知之明,红娘口中那些年薪百万的钻石王老五不可能看上她,所以当对方拿出18800元3个月服务期的套餐,试图说服她办理时,她并没有答应。“我反复说金额太大了,需要回家同父母商议,但红娘就是不放手。”

既然不愿意,为什么没有果断拒绝呢?“事后我也反省,自己不够强硬,主要是对方虽然一直无视我的意愿,但态度一直很好,笑脸相迎,我就觉得很不好意思。”

沟通的间隙,红娘突然把一个有签字页面的Pad放到了谢颖手上让她签字。“顺手就签了,签完才想起来问这是什么。”她形容自己是在大脑混沌的情况下做了件蠢事,三下五除二就刷了卡,“签完字才知道是VIP会员服务合同。直到我离开,在场的工作人员都没有人提醒我看合同。”

某知名交友平台前员工也告诉钱江晚报记者,通常向客户推荐VIP收费服务的红娘,和其后真正为客户介绍对象、提供服务的红娘并不是同一个人,也就是说前者的那些承诺后者根本不知道,更别说兑现了。“相当于一个是销售员,一个是服务员,根本不是一条线上的人。”

事实上,谢颖也证实,整个下午与她沟通的红娘在签约后

就没再出现,签约后出现的“情感专家”才是之后将为她提供服务的人,而此人并未参与此前的沟通。

## 投诉维权又累又烦还被扣了钱

签合同第二天早上,谢颖就跟红娘联系,要求终止合同并退款,其间相隔不过14小时。

“一来是因为这合同签得违背我真实意愿,二来是因为我上网查了发现有相似经历的人很多,而最终维权成功的却很少,我想试试。”如谢颖所说,记者在黑猫投诉、聚投诉以及浙江省消保委官网上都查询到不少交友平台的相关投诉案例,珍爱网并不是唯一一家,而投诉人多数与谢颖的经历类似,但从投诉反馈看,多数没有下文,不了了之。

谢颖几乎每天都会在网上记录并更新她当天的维权进展,看得出来并不顺利。“一开始是不搭理我,就算接了电话,对方也是一问三不知。”她也很轴,一天给珍爱网客服打七八个电话,要求对方告知进展,同时开始通过各个公开渠道投诉维权。

“这也是我看了很多网友分享的经历总结出来最有效的方法,如果你不跟紧一点,对方一拖再拖,很快三个月服务到期,到时有的是理由不退款。”谢颖说有一点特别重要——一定要明确合同终止时间,“我是要求沟通负责人签字的。”

即使在终止合同这件事上谢颖表现得相当坚定,但红娘并不想放弃。“开始几天红娘一直试图劝我继续合同,提出可以延长服务期或者增加相亲人数等优惠,我没答应。”谢颖说,所谓的退款审查周期非常冗长,询问退款的过程中只能得到不确定的各种答案,沟通时,对方也直接承认,自己就是一问三不知。“可能很多人最后没成功就是因为不胜其烦,放弃了。”

谢颖没放弃。她问钱江晚报记者是在哪个投诉平台上看到她的,因为基本上所有投诉平台她都试过了,虽然这个过程又累又心烦。合同终止十天后,她收到珍爱网的反馈,通知签退款协议,按照约定7天内退款可到账。不过已经不是她支付时的18800元,被扣了5%的违约金。

“(扣违约金)合理吗?我不知道,但我认了,就当替自己买了个教训。”谢颖笑笑。

谢颖总结:投诉维权第一步,一定要打婚恋网站的客服电话。每天打几个,每次要问清楚投诉处理到哪一步了,要求有反馈;第二步,找到所有能找到的投诉平台去投诉,比如她就在黑猫、聚投诉等平台上投诉了,同时拨打12345等有关部门的维权热线,这些信息最终会返回给婚恋平台,这也是一种施压;第三步,找当地的媒体投诉(谢颖说这次有北京的广播电台报道了她的投诉,她表示这次能够拿回钱,有比较大的关系是3·15临近,婚恋平台对类似投诉态度比较好,这也是时机的关系)。

谢颖说,最重要的,就是不放弃,要拿出当时对方向你推销的热情去对付他们,“以彼之道,还施彼身。”

## 新闻+

### 婚恋网站上找对象,要小心

我国单身人群已超过2亿,这是一个巨大的单身产业链,其中很大一块就是婚恋。目前国内婚恋平台众多,比较大的是珍爱网、百合网等十多家。不少婚恋网站都号称注册会员有一亿多。

但是婚恋网站从诞生之日起,就有不少问题,比如会员资料的真实性、收取高额会员费后成功率也无法保证,甚至成为诈骗等犯罪者热衷的平台。

实际上,有关部门也一直在关注这些问题。2017年9月,共青团中央、民政部等部门印发《关于进一步做好青年婚恋工作的指导意见》明确提出,推动实名认证和实名注册在婚恋交友平台的严格执行。

不过,问题依然存在。一些知名婚恋网站往往会通过设置免责条款千方百计免除自己的责任。有婚恋网站的管理人士表示,当前国内的婚恋网站是没有办法真正核实一个人的婚姻信息的。而且用户提交相关证明的意愿很弱。“如果网站强制要求用户提交相关证明,就有可能因此流失大量客户。婚恋公司的核心诉求只有一个,就是快速赚钱,所以从根本上不可能给用户找麻烦。”

多地办案民警告诉记者,一些婚恋网站会员用户数以千万计,通过平台获得巨额会费收益,但其审核往往不到位,上婚恋网站找对象,还是要留心,避免被骗。综合新华社、央视