

快报
调查

热线:96060

近日,北京的齐先生向现代快报反映,为了赖掉应该返还的12万元,当地一家婚恋公司先后注册多个“马甲”套路消费者。3月14日、15日,现代快报记者调查发现,齐先生反映的情况确实存在,另有多名消费者被这家婚恋公司套路,深陷维权难题。当地市场监管部门对此表示监管难度大,建议消费者对婚恋公司提起诉讼,争取自己权益。

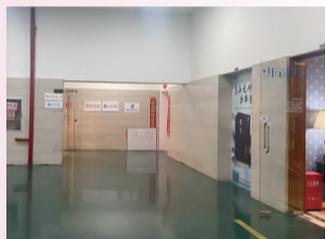
现代快报/现代+记者
宋体佳文/摄(除署名外)



视觉中国供图

承诺顺利结婚返还12万元却反悔

北京一婚恋公司 注册多个“马甲”套路相亲者



多位消费者称,曾被安排在这里见相亲对象,但该公司否认与京城优恋等存在关联



公司名称中关键字被去掉,员工反锁门上班



发现记者拍摄,工作人员擦掉白板上的记录

婚恋公司玩套路,拒不支付12万应返款项

据齐先生反映,他和爱人是通过北京一家婚恋公司介绍后认识的,这原本是一件好事,这家婚恋公司在合同的履行上却玩起了套路。

2023年7月,齐先生的爱人交了12万元与北京京城优恋信息咨询有限公司(以下简称京城优恋)签订合同,双方约定,如果她能通过介绍顺利结婚,公司会一次性返还12万元。

去年6月,在上述公司介绍下,齐先生和爱人顺利领证结

婚。此后,他们和京城优恋签订了返款协议,约定当年8月9日退还12万元。“中间我们问过进度,对方就一直推脱。”齐先生称,8月9日晚上,之前一直与他联系的工作人员突然跟他说,京城优恋已经不做,现在他的公司是北京缘牵信息技术有限公司(以下简称缘牵),没办法如约返款12万元。出于人道主义,可以先给1万元,剩下的11万元啥时候有,啥时候还。

“办公地点还在那里,人也

是原来那帮人,明显在跟我玩套路。”齐先生称,他通过收集详细的证据材料,证明缘牵的实际经营者就是之前的京城优恋。面对铁证,缘牵又先后两次和齐先生签署新的返款协议,约定分4期返还款项,其中1万元已于2024年8月15日已返还。齐先生称,缘牵如约返还2期后,又故技重施,以同样的理由拒绝归还剩下的5.5万元,最后连电话也不接了,直接玩失踪。

婚恋公司注册多个“马甲”,遇到问题就说“不干了”

据齐先生介绍,维权过程中,他了解到,除了京城优恋、缘牵之外,还有北京相守信息技术有限公司(以下简称相守公司)、北京禧优恋网络科技有限公司(以下简称禧优恋),也都是这伙人的“马甲”。遇到纠纷后,他们就火速换马甲规避风险,然后继续套路消费者。

王先生是2023年底在相守公司签订的婚恋服务协议,交了69800元,工作人员承诺会包他脱单。“后面的服务很敷衍,介绍

的人都不符合我的要求。”王先生称,当他年初想向公司主张权益时,工作人员跟他讲,相守公司已经不干了。

3月14日—15日,现代快报记者陆续采访了多名消费者,他们都和王先生有着相同遭遇。解女士、李女士等人同样在发生纠纷时,被婚恋公司工作人员以离职为名晾在一边。

据多名受害者介绍,讨说法被拒后,他们回头再仔细翻看

合同时才发现,里面只约定了服务的次数,一些兜底的承诺并未在其中体现。再加上婚恋公司在多个“马甲”间换来换去,这让他们的维权陷入困境。

通过企查查搜索,记者发现,京城优恋、缘牵以及禧优恋等公司的企业信息都有明显交叉。刘某某、周某某等人出现在投资人名单中。“出了问题以后,他们就变更了注册信息,从面上隐藏到幕后了,消费者维权的难度更大。”齐先生说。

婚恋公司反锁门上班,拒不露面回应

维权大半年,齐先生已经摸清了婚恋公司的套路。据他介绍,京城优恋、缘牵等公司的注册地址在一个地方,实际办公地点在另一个地方,等到安排服务对象见面时又换了地方。有了纠纷后,注册地址找不到人,能找到人的地方又不承认是签约公司,这种情况把消费者弄得迷迷糊糊,同时也加大了消费者的维权难度。

京城优恋的注册地点在北京市经开区文化园西路8号院内,但据齐先生介绍,这家公司的实际办公地点在朝阳区合生汇3楼以及建外SOHO6号楼。3月14日下午,现代快报记者跟随齐先生来到北京市建外SOHO6号楼,齐先生称,纠纷发生后,他在这栋楼的11楼以及7楼看到过这家公司的负责人,和

缘牵的返款协议也是在这里签订的。有意思的是,11楼的办公室如今已经易主。7楼的办公室里虽然有人在开展婚恋相关工作,门却被一把U形锁从里面反锁着。敲门后,先是一名工作人员询问情况,得知是来维权后,就躲进办公室里面,不再露面。记者表明身份,多次提出采访需求,对方始终不予回应。此后,见齐先生和记者用手机拍摄办公室内的情况,上述工作人员随即擦掉白板上的工作记录。随后,现代快报记者尝试电话联系缘牵公司刘某某等相关负责人,但电话一直无人接听。

朝阳区SOHO现代城A座302室是另一家婚恋公司的办公地点,多名权益受侵害的消费者都曾被安排在这里见相亲对象。这里的工作人员还主动联

系缘牵的消费者张女士,声称承接缘牵未尽的服务。然而,这家名为京城邂逅的婚恋公司在3月15日向现代快报记者回应,他们和缘牵等公司毫无关联,并声称因婚恋市场的特殊性,偶尔有业务交叉也很正常。

曾在缘牵等婚恋公司工作过的李陶(化名)向现代快报记者透露,在经营过程中,公司老板确实注册了很多“马甲”,营销和接待也都是分开做的。消费者“主要是打电话或者在网上联系来的,具体是公司自己在做还是外包给其他公司做的,我们也不清楚。”李陶称,从揽客到签约,再到具体的服务都有不同的人对接,有了纠纷,每个环节都有推卸的理由,给消费者口头承诺的可能都不是一个公司的人,追究起来更加难。

监管难度较大 市监局建议诉讼维权

据了解,维权遇到难题后,今年2月份,齐先生曾向当地市场监管部门反映了此事。不过,因诸多原因,面对他遭遇的问题,市场监管局也陷入了监管难题。采访过程中,北京市朝阳区市场监管局建外街道市场监督管理所一名工作人员告诉现代快报记者,齐先生的情况只能通过诉讼来解决,作为监管部门,他们只能依据相关规定,针对注册和实际经营不一致这个问题对相关公司进行处理。“这个公司会在3月底搬离”,但这无法从根本上解决消费者遭遇的难题。

调查过程中,现代快报记者注意到,关于婚恋服务纠纷的投诉非常多,仅在黑猫投诉平台,对国内某知名婚恋公司的投诉就有近8000次。实际上,各地监管部门也在探索解决办法。早在2023年,上海就印发了《关于加强上海市婚姻介绍服务机构监管的指导意见》,此后又出台《上海市婚姻介绍服务机构合规经营指引》。去年7月,《北京市朝阳区市场监督管理领域婚姻介绍服务机构经营行为合规指引(试行)》,也正式发布。

这些文件虽然针对婚介公司经营过程中所涉及的宣传、经营、服务细节等做了指导和建议,但对于可能出现的问题,监管环节并未制定具体的处理意见。

“这个行业比较特殊,一些承诺要细化写在合同里才行。”江苏柏金律师事务所律师刘国庆表示,婚恋要求本来就没有固定的标准,这也是造成目前监管无力的重要原因。刘国庆认为,在监管环节尚无有效遏制措施时,司法诉讼仍是消费者的主要手段。好消息是,今年5月1日,《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》将正式施行。新政实施后,穿着“马甲”的商家通过非实际经营者等托词逃避责任难度加大,场地出租人未尽到资质查验等义务的,也可能在纠纷发生后称为被告,共同承担责任。刘国庆建议,消费者在接受婚恋服务时,要把商家的承诺和自己的具体要求都细化在合同里,这样即便发生纠纷,也能通过司法诉讼来维护合法权益。

“我这个官司肯定能打赢,白纸黑字写得清清楚楚。但是打赢了官司,想要到这个钱也很困难。”想到婚恋公司此前对他做出的各种行为,齐先生仍心存担忧。



扫码看视频