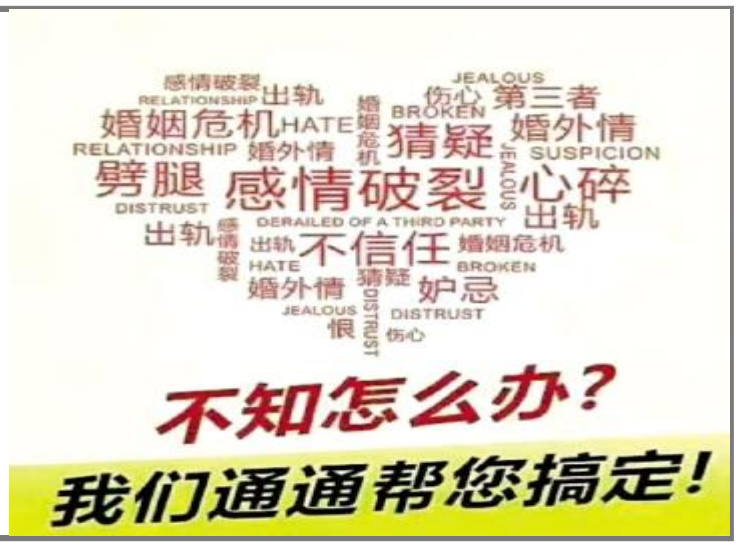
责编:郭星宇
制版:申慧珍
内蒙古法制报

不保证成功 不允许退费 不可以投诉

数千元“情感挽回”服务暗藏霸王条款

因琐事分手后,心有不甘的赵芳(化名)想要挽回感情,情急之下误信了一家自称可以提供“情感挽回”的咨询公司。先后两次缴纳了6380元的费用后,赵芳和前男友的关系不仅未缓和,反而陷入僵局。赵芳不解:明明自己按照咨询师的要求和前男友接触,为何适得其反?一次偶然的机会她了解到,咨询师此前承诺的“专人接触前男友”的服务并未兑现,就在她提出退费要求时,对方又强硬地回复说不仅费用“不予退还”,还拿出当时赵芳签署的“协议”要挟她。

记者了解到,赵芳并不是唯一的受害人。对此,法律界人士表示,在这些所谓的“合同”或“协议”中,部分免除商家责任,加重甲方主要责任、排除甲方主要权利的“霸王条款”可以被认定为无效的合同条款。



事件

6380元买咨询师“支招” 致关系僵化提出退费却遭拒

23岁的赵芳告诉记者,10月初,和前男友在一次争吵中,两人冲动之下分了手,之后赵芳非常后悔,“我们感情还不错的,分手也不是因为有其他人介入,没有原则性问题,所以我当时就想着要挽回这段感情。”赵芳说,她随手在搜索引擎上输入了“如何挽回前任”之类的关键词,然后看到了一家自称可以挽回感情的心理咨询公司的广告。

与客服沟通之后,一时心急的赵芳像是抓住了“救命稻草”,表示愿意试一试,对方给赵芳报价3380元,称会提供为期1个月的服务。

之后,咨询师还让赵芳签署了一份电子合同。赵芳并未细看,便签下合同付了款。当时,赵芳和前男友并未断绝全部联系,两人还互有微信。接下来的日子里,咨询师和赵芳时有聊天。“我会把我和前男友聊天的一些截屏发给她,她再告诉我怎么回复。但有时候感觉她给的都是套路,并不适合我前男友的情况,我提醒过她,她反倒问我‘你有什么好的方案吗’,我说没有,她就说‘那你就按照我的来’。”

眼见着合同即将到期,赵芳和前男友的关系并没有太大起色。10月末的一天,前男友问赵芳能不能给他买个电脑,赵芳看到了一丝转机,连忙问咨询师“该怎么办,要不要答应他”。这时候,咨询师表示“买电脑并不能解决两人之间的问题”,提出让赵芳把钱给她,增加一项服务,“她说会找一个专人接触我前男友,开导他。”赵芳听信了,通过微信直接转给咨询师个人3000元。

这次交费之后,咨询师还给了赵芳一条建议,让她一改往日温和的脾气,给前男友发一条“高冷”的信息,“大致意思是让他这两天别找我了,说我想通了,就这么断了吧”,赵芳疑惑了一下,但还是按照咨询师的意思发了过去。没想到,前男友回了一句“好”,之后,两人关系彻底陷入僵局。赵芳慌了,但咨询师却称没有问题,还跟赵芳说,公司的专人已经加上了她前男友的微信,两人以朋友身份聊天、打游戏了。“我说给我看看截图,咨询师说这是保密的,暂时不能透露。”

直到最近一次偶然的机会,赵芳见到了前男友,两人互相询问了近况,赵芳才知道,最近根本没有陌生人联系过前男友,更不存在咨询师所说的陪他聊天、打游戏的“专人”。而前男友也知道了赵芳借住这种“情感挽回”的公司在处理两人的关系,更加生气,两人彻底闹掰了。

感觉受骗后,赵芳向咨询师提出要回自己支付的6380元,“他们既没有帮我挽回这段感情,还存在欺骗行为。”但是,咨询师却回复说“按照公司的规定”,赵芳的费用“是不予退还的”。赵芳质问咨询师所谓的“专人”是编造的,对方回怼说“不聊了”,还称“想上哪儿投诉都可以”。此外,对方还建议赵芳“再看看合同”,并称给赵芳“制作方案也已经消耗公司的财力物力了”。

回应

称挽回感情成功率70%至85% 咨询师有资质但不便展示

这时候赵芳将之前签署过的电子协议书重新看了一遍,才发现作为甲方,自己却被提出了诸多要求。这份所谓的《咨询服务协议书》中,作为乙方的咨询公司提出,如果双方对服务内容出现争议时,“在法院或市场监管局未认定乙方存在违法行为并出具书面通告前,甲方不得向各大网站平台、媒体或者个人等投诉、举报或倾诉、谈论,不传播有关乙方的负面消息”,协议还称,“若出现上述情况,甲方须向乙方赔偿名誉损失费3万元,并于乙方所在地省级以上报刊登报道歉澄清并删除任何有关乙方负面评论”。

协议中还规定,“自签订之日起,甲乙双方不得单方面终止合同”,并称“协议签订之前,乙方未向甲方做出任何与咨询服务结果有关的结果性保证和承诺……甲方不得以乙方服务结果的不满意而要求返还咨询费用”。此外,在免责条款中,协议中还不断强调“如因甲方故意隐瞒或提供虚假信息导致咨询服务的效果受到影响,乙方和咨询师将不承担任何道义和良心上的责任。咨询师在服务中和服务后均不对甲方的任何个人行为承担法律和道义的责任”。

赵芳总结了一下,这份协议中,作为甲方的自己,权利未受到任何保护,反而是作为提供服务的乙方,为她设置了诸多门槛,各种“不需要负责”“不允许投诉”。

11月17日,记者以咨询者身份致电赵芳购买服务的贝壳心理咨询(山东)有限公司。谈及赵芳的遭遇,客服人员称“那是同行竞争,恶意编造的假消息”,对方还表示,按照他们的大数据统计,该公司挽回感情的成功率平均在70%至85%。

而经客服推荐的一名高级咨询师则告诉记者,赵芳没有成功,“是因为她没有按照咨询师给的流程来做,执行不到位”。对于赵芳所描述的欺骗行为,该咨询师直接回复说“是同行的负面诋毁”。谈及挽回情感的成功率时,该咨询师主动介绍说,一般恋爱挽回的成功率为80%至90%,婚姻挽回的成功率为60%至70%。问及该公司从业人员是否有资质,咨询师自称“有心理咨询师和婚姻咨询师的证件”,记者提出想要查看,对方搪塞称“收费后才能展示,涉及个人隐私”。

探访

网售挽回服务报价2500元起 多使用不许退费等霸王条款

和赵芳遭遇差不多,一名同在该公司花费3000元购买“情感挽回”服务的受害者称,经过咨询师的“挽回”,两人的关系不仅未好转反而恶化了,现在她将情况反映到当地的消费者协会,经过协商,商家也仅愿意赔付600元。

记者随机添加数名提供“情感挽回”的服务商家,对方收费从2500元至5000元以上不等。通常,商家先要求购买服务的用户回答一些问题,诸如“双方年龄、职业、经济收入”“如何相识,谁主动提出交往”“正式分手时间”“交往过程中,多是什么问题产生争吵和矛盾,谁先低头?”“分手是否涉及家庭反对、新欢旧爱、经济纠纷”等。此外,商家也会提供所谓的“协议”,与赵芳的经历类似,在这些协议中,主要保护的却是商家乙方的权利。多数商家会规定,“不接受(用户方)任何形式的退费要求”。

律师观点

小心被“霸王条款”侵犯合法权益

北京市康达律师事务所的韩骁律师表示,“情感挽回”协议从实质上来看,是一种委托服务合同,且有一定的道德及个人隐私属性。根据我国《合同法》规定,依法成立的合同,自成立时生效。如果协议是双方当事人真实的意思表示且不违反法律、法规强制性规定,合同是成立并生效的。

但韩骁律师指出,以赵芳所提供的《情感挽回合同》为例,其中存在一定的“霸王条款”,“这种合同实际上是一种委托合同,根据《合同法》第四百一十条的规定,委托人或者受托人享有任意解除权,而《合同》中却约定‘甲方不得无故单方面终止合同’。”

而就合同中还约定了“甲方如果对服务内容有所争议的,不得向各大网站平台、媒体,或者个人进行投诉、举报或者倾诉、谈论,不得传播有关乙方的负面消息”,以及“甲方不得以乙方服务结果的不满意而要求返还咨询费用”这些细节,韩骁律师表示,上述条款均属于“霸王条款”,“直接排除了我们作为消费者的投诉与按照合同约定接受服务的正当、合理的权利。”

韩骁律师进一步解释,“霸王条款”其实不是一种法律概念,在法律中与之相对应的概念是“格式条款”。《合同法》第四十条的规定,提供格式条款一方免除其责任、加重对方责任、排除对方主要权利的,该条款无效。因此,该《情感挽回合同》中,部分免除乙方责任,加重甲方主要责任、排除甲方主要权利的“霸王条款”可以被认定为无效的合同条款。

韩骁律师提示消费者,对于这种情感服务合同,由于服务提供的特殊性,很容易被“霸王条款”侵犯合法权益。因此,建议消费者审慎签订此类合同,同时保留好对方提供服务的证据以避免自身经济损失。 (张雅)