

# 东莞市市场监督管理局 行政处罚决定书

东市监处罚〔2025〕2010310301号

当事人：上善若水（东莞）文化有限公司  
主体资格证照名称：营业执照  
统一社会信用代码：91441900MA576MQK4C  
住所（住址）：广东省东莞市南城街道宏北路20号2408室  
法定代表人（负责人、经营者）：曹莉平  
身份证件号码：

经查明，你（单位）上善若水（东莞）文化有限公司为客户潘某提供婚姻介绍服务，双方于2024年7月4日签订《你的先生 会员服务合同》终止协议，约定你（单位）于2024年8月10日前退回服务费19360元，终止服务。截至2024年9月29日，你（单位）仍未按照协议退还款项给潘某。你（单位）获取违法所得19360元，你（单位）的上述行为构成侵犯消费者权益。

另查明，你（单位）（乙方）使用《你的先生 会员服务合同》与消费者（甲方）订立合同提供婚姻介绍服务，其中《你的先生 会员服务合同》第一条“服务期限及内容”第②项“在本合同生效后提出终止合同的，提出合同的一方应该承担违约责任。甲方提出终止的，其缴纳的服务费不予退还。乙方提出终止的，乙方应按服务阶段完成比例退还甲方缴纳的服务费，并承担其他违约责任。”，你（单位）构成利用格式条款作出排除或者限制消费者权利的行为。

上述事实，主要有以下证据证明：营业执照复印件、身份证复印件、现场笔录、询问笔录、《你的先生 会员服务合同》复印件、《会员服务合同》终止协议复印件。

鉴于你（单位）下落不明，2025年08月21日，我局向



你（单位）邮寄送达了《行政处罚告知书》（东市监罚告（2025）2010310301号），2025年09月02日，我局向你（单位）公告送达了《行政处罚告知书》（东市监罚告（2025）2010310301号），依法告知你（单位）我局拟作出行政处罚的事实、理由、依据及享有的权利，你（单位）在法定期限内没有提出陈述、申辩意见。

你（单位）未按约定退还服务费侵害消费者权益，违反了《侵害消费者权益行为处罚办法》第十条第二款“经营者对消费者提出的合理退款要求，明确表示不予退款，或者自约定期满之日起、无约定期限的自消费者提出退款要求之日起超过十五日未退款的，视为故意拖延或者无理拒绝。”的规定。

你（单位）利用格式条款作出排除或者限制消费者权利，违反了《合同行政监督管理办法》第八条第（四）项“经营者与消费者订立合同，不得利用格式条款等方式作出加重消费者责任、排除或者限制消费者权利的规定。格式条款中不得含有以下内容：（四）排除或者限制消费者依法变更或者解除合同的权利；”的规定。

你（单位）未按约定退还服务费侵害消费者权益，鉴于你（单位）因经营困难未能退还服务费，违法行为轻微，社会危害性较小。依据《广东省市场监督管理局行政处罚裁量权适用规则》第十二条第（三）项“有下列情形之一的，可以依法从轻或者减轻行政处罚：（三）违法行为轻微，社会危害性较小的；”的规定，决定减轻处罚。

你（单位）利用格式条款作出排除或者限制消费者权利，鉴于你（单位）违法行为轻微，社会危害性较小，依据《广东省市场监督管理局行政处罚裁量权适用规则》第十二条第（三）项“有下列情形之一的，可以依法从轻或者减轻行政处罚：（三）违法行为轻微，社会危害性较小的；”的规定，决定从轻处罚。



你（单位）未按约定退还服务费侵害消费者权益，依据《侵害消费者权益行为处罚办法》第十四条“经营者有本办法第五条至第十一条规定的情形之一，其他法律、法规有规定的，依照法律、法规的规定执行；法律、法规未作规定的，由市场监督管理部门依照《消费者权益保护法》第五十六条予以处罚。”及《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十六条“经营者有下列情形之一，除承担相应的民事责任外，其他有关法律、法规对处罚机关和处罚方式有规定的，依照法律、法规的规定执行；法律、法规未作规定的，由工商行政管理部门或者其他有关行政部门责令改正，可以根据情节单处或者并处警告、没收违法所得、处以违法所得一倍以上十倍以下的罚款，没有违法所得的，处以五十万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿、吊销营业执照：”。的规定，我局责令你（单位）改正违法行为，给予警告，没收违法所得人民币壹万玖仟叁佰陆拾元（¥19360），罚款人民币玖仟陆佰捌拾元（¥9680）。

你（单位）利用格式条款作出排除或者限制消费者权利，依据《合同行政监督管理办法》第十八条“经营者违反本办法第五条、第六条第一款、第七条、第八条、第九条、第十二条规定，法律、行政法规有规定的，依照其规定；没有规定的，由县级以上市场监督管理部门责令限期改正，给予警告，并可以处十万元以下罚款。”的规定，我局责令你（单位）改正违法行为，给予警告，罚款人民币叁仟元（¥3000）。

综合上述情形，结合《中华人民共和国行政处罚法》第二十八条第一款“行政机关实施行政处罚时，应当责令当事人改正或者限期改正违法行为”的规定，我局责令你（单位）改正上述违法行为，并决定给予以下行政处罚：

一、给予警告；

二、没收违法所得人民币壹万玖仟叁佰陆拾元（¥19360）；





三、对当事人未按约定退还服务费侵害消费者权益的行为罚款人民币玖仟陆佰捌拾元（¥9680）；

四、对当事人利用格式条款作出排除或者限制消费者权利的行为罚款人民币叁仟元（¥3000）。

以上罚没款合计人民币叁万贰仟零肆拾元（¥32040）。

你（单位）应当自收到本行政处罚决定书之日起十五日内，将罚没款缴至指定银行（详见东莞市非税收入罚款通知书）。

逾期不履行行政处罚决定的，我局将采取下列第 1 种方式：

1、依据《中华人民共和国行政处罚法》第七十二条的规定，将每日按罚款数额的百分之三加处罚款，并依法申请东莞市第一人民法院强制执行。

2、依据《价格违法行为行政处罚规定》第二十一条的规定，逾期不缴纳罚款的，每日按罚款数额的 3%加处罚款；逾期不缴纳违法所得的，每日按违法所得数额的 2%加处罚款。并依法申请东莞市第一人民法院强制执行。

如你（单位）不服本行政处罚决定，可以行使以下权利：

在收到本行政处罚决定书之日起 60 日内向东莞市人民政府申请行政复议；也可以在六个月内依法向东莞市第一人民法院提起行政诉讼。申请行政复议或者提起行政诉讼期间，行政处罚不停止执行。

东莞市市场监督管理局

（印章）

2025 年 10 月 31 日

(20)

（市场监督管理部门将依法向社会公开行政处罚决定信息）

本文书一式四份，一份用于送达，一份归档，一份核销，一份必要时用于申请法院强制执行）。