

“有人需要举报吗,绝对保密”“帮反映学校、公司、违建、噪音等各种问题”……最近,不少上海市民反映,在各大社交媒体都刷到了所谓“代投诉”“代举报”的帖子。这些账号和商家往往以“正义”“帮忙”“暖心”为名,声称“可以代投诉”进而招揽客户。那么, 这样的“代举报”“代投诉”服务是如何开展的,到底是为了“伸张正义”还是为了牟利? 新闻晨报·申度新闻记者就此展开调查。

“收费代投诉”乱象调查 是伸张正义还是牟利套路?

【找“代投诉”】

本为隐藏身份反被商家曝光

“在淘宝找人代举报,反而被披露信息。”近日,从事教育行业的小萧(化名)对记者表示,不久前,她和几名同事发现自己工作的单位有消防问题,大家希望向有关部门投诉举报,但又担心上报有关部门后,作为举报者的信息被单位知晓,从而被领导“穿小鞋”,于是找人代为举报,没想到反被泄露信息。

记者了解到,小萧和几位同事在淘宝上找了一个名为“正义侠”的商家。小萧提供的截图显示,该商家为“3年老店”,上架的多个商品都提到“帮忙代客提诉求发邮件”“代客市政热线诉求咨询”“真人演员做戏演戏”等字眼,这些商品均挂着10元的标价。

不过,标价10元并不代表最终价格就是10元。小萧告诉记者,“正义侠”告诉同事们,需要先下单再具体说事情的详情,然后对方再根据实际情况报价,“我们要投诉的事情,对方定价是100元。”

然而,在叙述了事情后,一些同事详细询问了“如果相关部门来处理,要打投诉人电话,你们也会跟部门沟通吗”这样的细节问题,却引起了对方的不耐烦,加之对于价格双方也有争议,“正义侠”便“威胁”表示“帮署名实名,拭目以待”。

“因为有同事下了单,对方能看到收件人的名字、电话等信息,而且投诉的内容、具体投诉的单位也发给他了,所以就麻烦了。”小萧表示,之后,单位果然开大会,会上领导表示有同事实名举报了单位,给同事带来了很多困扰。

近日,记者再在淘宝搜索“正义侠”,已搜不到同名店铺。

【记者暗访】

毫无证据的投诉也有商家接单

记者注意到,小萧和同事们找的这种“代投诉”服务,在各大社交平台、网购平台都有账号持续发布相关宣传信息、商品页面。

这些账号名称往往含有“帮忙”“帮办事”“帮忙侠”“帮举报”等字眼,头像也往往打着“12345”“专业靠谱”“排忧解难”字样。

以一个名为“匿名帮忙”的账号为例,该账号在小红书发布多条帖子,宣称“学校、公司难题救星,想反映问题怕暴露的来”“自己操作等于自曝身份,找外地专人帮你解决”“让我们共同维护社会公平正义”。

同时,该账号还分享多条所谓的“成功案例”,均为聊天记录截图。在一组截图中,“客户”反馈表示:“上周末语文作业量明显减少了!非常管用!要作业再多,我还来找你!”

那么,这种“代投诉”是如何操作的呢?

记者以普通求助者身份私聊“匿名帮忙”的小红书账号进行咨询,“匿名帮忙”一边引导记者添加微信,一边熟练地提醒记者将小红书交流过程撤回。

按照“匿名帮忙”的指示,记者加上了对方的微信。对方告诉记者,需要先告知其投诉内容、诉求,并提供详细地址、名称等,对方才会根据情况定价。

记者胡诌了一个投诉事项发给对方,对方看后,并未要求记者提供相应证据,也未核实记者身份,很快开了价并表示可以按照记者提供的投诉内容进行投诉,“这种60(元),就是打12345,不包成功只反映问题。”

此外,对方补充表示,60元的价格是打一个12345电话付一次,打完5-15个工作日联系其查后续,并称“打越多成功率越高”“我这几十个号”“有需要联系我号码多”……

【涉猎广泛】

还能“代请假”“代接背调”

记者在调查过程中还注意到,一些接单“代投诉”服务的商家,还同时提供所谓“代请假”“座机代打”“代接背调电话”等服务。

在小红书平台,记者发现多个账号在推广中均会将客户引流至一个名为“代打电话演员”的微信公众号。该微信公号发布多篇推文推广自家业务,文中提到:“全国唯一一家正规团队培训的传话演员”“每一通电话、每一条短信,都经过

代请假可以吗?

学生的姓名:
性别:
就读城市:
学校名字:
年级专业/班级:
你现在在学校还是在家:
是住校还是住家:
家庭详细地址:
请假时间: (哪天离校---哪天返校)
具体事宜原因:
事宜是否和老师已经说过:
老师姓名:
老师电话:
父亲姓名:
母亲姓名:

亲, 编辑以上内容利于我们灵活应变哦~

这个大概怎么收费呀

38元亲



严格的话术设计与流程把控”“10年专注代打举报投诉电话,请假电话,告白电话,挽留电话,商业谈判电话,拉黑电话,海外业务电话……内容你定!”

请什么假还要人代替?记者根据公众号的引导添加客服微信后,在客服的朋友圈里找到了一则“讲解漫画”,漫画中一个话务员模样的人表示:“刘老师,我是小刚爸爸,他今天感冒,给他请假两天。”一个老师模样的角色便信以为真同意了。

记者随即咨询客服“代请假”业务,客服开价38元,并发来几个需要填写的事项,包括学生的姓名、就读城市、学校名字、年级专业/班级、家庭详细地址、请假时间、具体事宜原因、老师姓名、老师电话、父亲姓名、母亲姓名等。客服表示:“编辑以上内容利于我们灵活应变。”

过了几天,记者又以朋友需要有人代接背调电话为由进行咨询,客服一口应下表示(下单后)可以帮其代接,并发来另一个信息填写模板,包括代接人姓名、代接人角色、客户姓名、年龄、本人电话、客户上家公司名称、薪资、部门、职位,甚至还要求填写公司上级和其他同事的姓名、电话,如若填写,可以说是一次性暴露了多人的信息。

【律师解读】

“代投诉”存在哪些法律风险?

那么,类似“代投诉”“代请假”“代接背调电话”这样的服务,和“代遛狗”“跑腿”这样的服务有何本质区别?开展或者购买这样的“代投诉”类服务,有何风险?

在上海信昌律师事务所高级合伙人蒋振伟律师看来,“代投诉”可能涉及虚构事实、滥用投诉机制;“代接背调电话”可能侵犯他人隐私或伪造信息;“代请假”可能通过伪造证明或编造理由欺骗学校或者用人单位。此类行为往往通过隐瞒真相、虚构事实或滥用程序达成目的,可能触犯法律或违背社会公序良俗。

同时,这类行为存在潜在的违法性,若服务过程中存在伪造证据、捏造事实、侵犯隐私等行为,可能构成欺诈、诽谤、侵犯个人信息等违法行为,甚至涉及刑事责任。

在记者暗访过程中,一些“代投诉”商家并不会、也没有能力核实委托人所说的到底是真是假,就进行投诉,甚至以“电话打越多效果越好”进一步拉拢业务。对于这样的现象,蒋振伟认为,若投诉内容不实,可能损害被投诉方的社会评价,构成名誉侵权,被投诉方可依据《民法典》第1024条追究投诉人及代投诉商家的名誉侵权责任,要求赔偿损失。

根据《治安管理处罚法》第42条,散布谣言、诬告陷害他人可能面临拘留或罚款。若捏造事实诬告陷害(如虚构犯罪事实),还可能触犯《刑法》第243条诬告陷害罪。

同时,如果投诉内容并不属实,也会造成行政资源的巨大浪费,大量无效投诉会挤占公共资源,干扰正常投诉处理流程,降低行政效率。

此外,记者在暗访“代请假”“代背调”这类业务过程时,被商家要求填写十分具体的个人信息甚至他人的信息。对此,蒋振伟认为,这可能导致消费者的个人信息泄露,并且个人信息被滥用的风险巨大,商家可能将收集的家庭住址、工作单位等信息转卖或用于其他非法活动(如诈骗、身份盗用)。此外,在劳动关系中,若劳动者找人代请假行为被用人单位识破(如伪造病假单),可能被认定为严重违纪,从而被解除劳动合同。

对于“代投诉”“代请假”“代背调”这类业务,在互联网社交平台铺天盖地地进行引流,甚至引流账号冠以“正义”“帮忙”等名称,用着带有“12345”“政府热线”字样的头像的现象,平台应该注意什么问题呢?

蒋振伟认为,根据《电子商务法》第29条,平台应对商家发布的广告进行实质性审查,禁止传播虚假或违法服务信息。对以“正义”“帮忙”为名、使用政府机构标识(如12345头像)的账号,需核实其资质,防止误导公众或损害政府公信力,同时建立快速响应通道,对涉及伪造证明、侵犯隐私等行为的链接及时下架,并向监管部门报告。此外,根据《网络安全法》第24条,平台需对用户进行实名认证,留存服务记录,配合司法机关调查。

最后,蒋振伟提醒,找人、找机构维权不一定违法,但需严格区分合法与非法行为,“合法的维权,可以通过正规律师事务所、法律援助机构维权,代理人需具备法律职业资格,以合法方式(如提交证据、出庭代理)主张权利,符合《律师法》《民事诉讼法》规定。”

“而以‘维权’为名实施威胁、骚扰、诽谤、伪造证据等行为(例如雇人围堵、电话轰炸、虚构事实投诉),可能触犯《治安管理处罚法》或《刑法》。声称‘100%胜诉’‘给钱就能搞定’的机构,可能涉嫌诈骗或利用信息差骗取高额费用。”蒋振伟建议,市民可以通过正规途径向消费者协会(12315)、劳动仲裁机构、法院等正规部门投诉或起诉,千万不要相信所谓的“灰色手段”。

晨报记者 姚沁芝