

银行终为推销电话赔付 5000 元

一个普通市民不普通的维权之路

胡先生是一个普通的上海市民，在常年不堪各类电话、短信推销之扰后，他在今年3月做出了一个不普通的决定——把经常对其进行骚扰的某银行告上了法庭。

在经历一次开庭，并于庭上引用相关法律条款陈述后，他最终赢得了一次小型的维权胜利——该银行向其赔付5000元，双方最终达成和解。

胡先生这次起诉可以说是普通人在维权过程中教科书般的操作，他在接受采访时表示，希望自己的案例能够为更多像自己一样的普通人提供参考价值，同时也能督促银行等大型公司机构反思自己的业务流程。

(以下为胡先生自述)

两度投诉，两度失望

最开始，我没想过要把这家银行告上法庭，这是一个循序渐进的过程。

相信大家都有过被推销电话/短信骚扰的经历，以前更多是个人或者小型皮包公司所为。近年来，包括银行等大型机构的推销之风也愈刮愈烈。

每次接到这样的电话，我都会产生一种深深的无力感，就是那种“为什么对方可以肆无忌惮地骚扰我，而我却拿他们一点办法都没有”的感觉。

最初，我选择投诉，就是通过银保监会的小程序投诉。我最开始的诉求有3点：今后不再以任何方式向我推销；由分管负责人以上级别领导亲自为之前的推销行为致歉；赔偿精神损失费200元。

小程序的反馈还是有效的，银行很快给出了回复，但结果让人失望。他们表示：无法赔偿现金，但可以送点小礼品。

我知道“小礼品”在银行系统的语境里经常是用来打发那些无理取闹的客户的，所以我当时心里就很不舒服。

而且，他们也明确告知，领导层不会出面道歉，只能由话务员道歉。对此，我表示拒不接受。因为只有做这个（推销）决定的人，才应该对决定造成的后果负责。

在我对银行的回应的不满的同时，我又短时间内收到对方发来的3条短信。我于是再次进行投诉，基于这次的行为是我要求不再以任何方式推销后发生的新骚扰，于是这次我将诉求升级为500元赔偿外加公司层面书面道歉。

银行这次的表态是：可以承担一部分金额的赔偿，但书面道歉是不可能的。对此，我再度拒绝。

对簿公堂，值不值？

我是今年3月决定起诉这家银行的，到6月下旬，就收到了银行打给我的5000元赔偿款，整个过程耗时3个多月。

起诉前，我搜了搜裁判文书网，发现《民法典》第1033条第一款规定：“除法律另有规定或者权利人明确同意外，任何组织或个人不得以电话、短信、即时通讯工具、电子邮件、传单等方式侵扰他人私人生活安宁”。有了明确的法律条文为基础，我就有了起诉的信心。

我不是学法律出身的，只是纯粹兴趣使然听过一些网上的法考课里面的民法部分。虽然我懂的只是一点皮毛，但也足够支撑自己进行最基础的维权。

其实，这次官司用到的《民法典》第1033条出台已经有好几年了，但真正用这条去起诉的案例还比较少——至少裁判文书网上查到的比较少。后来该银行的法务也向我承认，这是他们银行有史以来第一次因为推销而被起诉。这也从侧面说明了骚扰电话为何长期以来如此猖獗的原因。

在为开庭做准备时，我再次查阅裁判文书网，偶然发现山东有两个类案，最终法院均判赔偿原告精神损害抚慰金3000元，并额外支持了诉讼成本。

于是我当庭请求，将赔偿金额变更为3000元。作出这一变更是考虑到在诉讼过程中我确实产生了误工等成本，而该金额应当在合理的范围内对自己的权利进行最大程度维护。

开庭后两周左右，法官来电告知，被告同意赔付3000元，但希望将书面道歉更换为登门道歉，我斟酌之后拒绝了这一提议。

此后不久，我再次接到法官来电，这一次银行提出将赔偿金额提高至5000元。同时我了解到，如果我此时选择和解，法院最终会出一份具有法律效力的书面“调解笔录”，我同意了。

当我把自己的起诉过程发布到网上后，有些人感到好奇，问我起诉一次要花费多少时间？值不值得？首先，我写起诉状大概用了不到半小时。但第一次起诉没成功，后来又补了一次材料，补材料也花了不到半小时。

接下来是开庭前的准备，我花了两三个小时找类案、预判对方辩词、模拟答辩，还要收集法条，看看判例是怎么写的。

开庭来回路上总共花了三四个小时。庭审加等待，大概又是一小时左右。

最后还有一次调解笔录要签署，于是我又跑了一趟法院。算下来，总共花了十多个小时。在必要的时间成本之外，有一些其他方面的成本是可以省下的。比如打官司也不是必须要找律师，有些小案子主张金额可能比律师费还低，其实靠自己就能解决，当然需要有一定的基础法律知识。其实这个事情不管最后是赔多赔少，是书面道歉还是当庭道歉，最重要的就是它必须被确认为违法行为。

这个认定，是我最在意的。

提高依法维权能力

此前，有个朋友和我分享过他和某外卖平台的诉讼经历。

这个朋友点外卖一般都点堂食店，有一次他想在一家店点外卖，看了看商家相册展示的是那种商场里



堂食店的照片，就下单了。

到手后发现味道很差，就想着去其他平台看看他家的到店评价，在这个过程中发现这家店其实只是一个外卖送餐点，商家用了假的图片。反馈给平台后，给出的方案只有“二三十块心意红包”。其实，很多大型公司内部的流程早就机械化了。就像这件事，很明显已经是《消费者权益保护法》第55条认定的“欺诈行为”，符合全部4个构成要件。但作为消费者，即使你的诉求完全合理，他们的系统也可能不允许客服作出人性化的判断和回应。那怎么办？只能去投诉，在投诉也无果的情况下，起诉成了唯一的解决途径。后来他依据《消费者权益保护法》第55条，通过起诉拿到了500元赔偿。

所以我一直认为，法律应该作为通识课在大学里普及，所有人都应该学点最基础的法律知识。尤其是跟我们日常生活息息相关的部分，像消费者权益保护、合同关系、侵权责任这些。这样在面对自身合理利益受损害的时候，知道怎么去维护权利。同时对合法的商家来说，消费者知道维权的尺度也能避免一些过度维权带来的不必要麻烦。

希望多一点人一起行动

后来，有网友给我留言：这个世界如果多一点较真的人，它也许会

变得更好。我不知道这个世界是否会变得更好，但如果多一点人一起行动，一些事情就可能被改变。

这不是理想主义，而是很现实的。比如说我去起诉一家公司，只要这件事情我是有道理的，我的诉求符合法律，那且不说赔偿多少，起码他们的法务部门得花时间、出人力来应诉，这就是成本。

法务出动一次，公司就得付出成本，甚至可能比一些小案子的赔偿金额还高。你想，如果有100个人像我一样去起诉呢？只要法院立案了，他们法务的工作量就要大大增加。不仅是法务，还包括客服、后台流程、行政协调，每一个环节都会产生额外的人力成本。

所以，维权行为是会实际影响的，对方会“被迫”衡量这件事是不是值得继续做。如果打一个骚扰电话的成功率低而被起诉几率高，那公司就会自己重新权衡“打与不打”的利弊。

当然，对这些机构来说，这其实也不是一件坏事。比如他们原先打100个电话能成功1个，他们可能看到了那1个成功的电话给自己的收益，却忽视了那99个感到被骚扰的人的反感，而这份反感会隐性体现在了这些客户后续的消费行为，只是那些公司可能没法直接去量化这个数据。

很多银行员工自己也很反感这一行为。给我留言评论的人里有不

少银行员工，他们表示电话推销这一方式，效率低、经常要接收到负面输出，有时还要占用休息时间去打。

从普通客户到内部员工都苦银行推销电话久矣，但之前大家都在一味竞争，没机会停下来反思一下这个行为在给自己带来收益的背后，给客户带来了多少反感，失去了这部分反感客户多少隐性收益的可能性。

现在也正好给了各家银行一个机会去看看受众对电话推销的态度，进而重新思考：如果电话推销会引起用户的普遍反感，他们是不是已经失去了很多反感用户的消费机会？如果再引发大量的投诉甚至起诉，成本更是会进一步增加。

在这样的情况下，是否有可能重新思考与客户的关系、重新识别究竟哪些客户想要什么、重新研发更高效而不被反感的与客户连接的方式？

对于这次起诉银行的案件，我不希望公众只看到5000元的赔偿款，我更希望他们看到的是：这个行为在法律上能不能成立？这个案例能不能提供更普适的价值？包括银行在内的大型机构和公司是不是应该反思自己的流程？

希望这能成为一次各个层面进步的契机。

晨报首席记者 沈坤或
晨报记者 丁梦婕

<p>保险公告</p> <p>新华人寿保险股份有限公司上海市金山支公司经国家金融监督管理总局上海监管局批准，因变更营业场所换发《保险许可证》，现予以公告：</p> <p>机构名称：新华人寿保险股份有限公司上海市金山支公司</p> <p>业务范围：意外伤害保险；健康保险；传统人寿保险；人寿保险新型产品；传统年金保险；年金新型产品；经保险监督管理机构批准的其他人身保险业务。</p> <p>批准日期：2011年10月18日</p> <p>机构住所：上海市金山区山阳镇龙山路291号A区、295弄55号303室</p> <p>联系电话：67320237 机构编码：000019310116</p> <p>发证机关：国家金融监督管理总局上海监管局</p> <p>许可证编号：00157470</p> <p>许可证颁发日期：2025年07月09日</p> <p>新华人寿保险股份有限公司上海分公司 2025年7月15日</p>	<p>物资回收</p> <p>渝水堂 高价收购</p> <p>红木家具、老家具、字画、扇子、印章、像章、老服装、小人书、紫砂壶、玉器、瓷器、地址：多伦路文化名人街182号(近四川北路)</p> <p>热线电话：65407260 13601926417</p> <p>高经理 免费上门服务</p> <p>投放热线：22895373</p> <p>《新闻晨报》综合分类、遗失、注销各类声明广告</p>	<p>御翠华庭弱电系统维保招标公告</p> <p>公司成立满5年，注册资金满伍佰万，安防三级(含)以上资质，有相关经验。取标时间：7月15日至7月17日，地址：长乐路989号201,54043388-665,黄先生。</p> <p>御翠华庭消防系统维保招标公告</p> <p>公司成立满5年，注册资金满壹仟万，具备消防技术服务资格及业绩。取标时间：7月15日至7月17日，地址：长乐路989号201,54043388-665,黄先生。</p>
--	---	---