

起诉银行电话骚扰获赔 5000 元——

## 一个普通消费者的维权

因为频繁收到银行的电话推销，一位上海普通消费者 H 先生将银行告上法庭。经过三个月的法律程序，双方达成调解，H 先生获赔 5000 元。

因为“低成本、高覆盖”，电话推销在金融行业大行其道，消费者苦其久矣。H

先生的维权经历，为我们提供了一个可借鉴的范本，即如何维护自己的合法权益。

以下是 H 先生的口述，他将详细讲述整个维权过程，包括如何取证、如何运用法律条款，以及面对银行抗辩时的应对策略。

### 做出起诉决定

我是今年 3 月决定起诉银行的。之前，我多次接到该行官方号码打来的推销电话，基本都是推销信用卡业务，如贷款、预约分期等。

其实不止该行，这几年，我持续接到各种银行的推销电话。一方面，这些电话严重打扰了我的生活——无论工作、休息、朋友聚会、看电影还是打游戏，一个突然来电，总会切断我正在做的事情，另一方面，频繁骚扰导致我倾向于拒接所有陌生来电，从而有可能错过一些重要电话。比如这次起诉中，我就差点习惯性拒接了法官的电话。

我知道银保监会有个小程序，叫“金融消费者保护服务平台”，之前我用它投诉过其他银行，一般就不再收到骚扰电话了。所以我也在这个小程序上投诉了这个银行，明确要求：不再以任何方式向我推销，对以前的推销行为，分管负责人以上级别领导亲自致歉，赔偿精神损失 200 元。投诉后，银行方面很快联系我，表示已设置推销屏蔽，但仅能通过话务员道歉，无法现金补偿，可给予“小礼品”。在我看来，这样的处置方案对他

们毫无震慑力，就拒绝了。

更没想到的是，几天后，我又收到该行发来的 3 条推销短信。我再次通过银监会的小程序投诉，鉴于产生了新骚扰，我将诉求升级为“500 元赔偿+公司层面书面道歉”。

与此同时，我查阅了相关法条，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生活安宁”。我并非专业法律人士，但因兴趣自学过一点民法，有了法律条文支撑，我做好了起诉准备，也在投诉中明确说了起诉的可能性。

可能正是这个原因，感觉话务员比上次更重视。他们多次来电，先后将赔偿方案调整为 100 元、200 元和 300 元现金，但道歉却仍然只停留于话务员层面。我明确表示，即便赔偿金额满足要求，若无书面道歉，我绝不接受。话务员后又提出，尝试安排分管领导上门道歉（即最初方案），我再次拒绝，坚持要求书面道歉。话务员表示无法做到。

今年 3 月 22 日，我向骚扰电话主体公司注册地法院——上海浦东新区人民法院

正式起诉银行。第一次起诉因“材料不足”被法院退回，我咨询过律师朋友，他们表示这很正常，专业律师立案有时也会被退回。第二次补齐材料后，立案就顺利通过了。从起诉到最终调解，整个过程不到三个月，算是比较快的。

### 法庭内外博弈：从 500 元到 5000 元

开庭时，对方派了一名法务出席，我最初的诉讼请求是 500 元赔偿加书面道歉。在开庭前夕，我查阅了裁判文书网，发现山东有两个类案，最终法院均判赔精神损害抚慰金 3000 元，并额外支持了诉讼成本。精神损害抚慰金的金额法律上并没有太明确的规定，考虑到在诉讼过程中我确实产生了误工等成本，同时该金额应当在合理范围内最大化维护自己的权利。我参考那两个案例，当庭请求，将赔偿金额变更为 3000 元，并将两个案例打印出来，作为参考材料提交给了法官。对方法务当庭同意了最初提出的 500 元赔偿，但以“公司流程复杂”为由，希望把书面道歉改为当庭道歉，被我拒绝了。

庭审结束，法官未当庭宣判。之后，被告法务补充提交了“用户协议”作为新证据，试图以协议中“我同意接收相关推销”的条款进行抗辩。这确实是大型机构及其专业法务团队的惯用策略。

但我认为，银行主张的这一点站不住脚。

首先，银行与我签署这样的“格式条款”时，我并没有被赋予单独拒绝该条内容的权利，那是否违背了公平原则？根据《民法典》第 496 条，我可以尝试主张该“格式条款无效”。



权形成规模效应，迫使银行重新权衡违法成本与收益，才可能从根本上改变现状。

基于这样的考虑，拿到调解笔录后，我将整个维权过程整理成详细指南

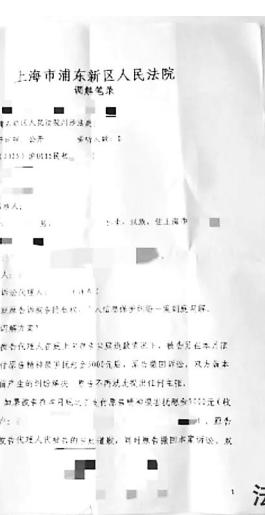
发布在社交媒体，包括诉状撰写、证据准备、庭审策略等实操内容，并附上了两个胜诉类案的判决文书编号。出乎意料的是，引发了广泛关注。

最让我意外的是，很多银行从业者也私信支持我，他们同样感到苦不堪言。有个银行职员说，他们经常被要求，下班后加班 4 个小时，专门拨打推销电话。公司还设置了各种严苛的考核指标：每天必须接通多少电话，通话时长要达到多少，甚至被要求全程视频监控。

这些留言让我很感慨：银行基层员工也是受害者——他们被迫牺牲休息时间，执行不合理的营销任务，消费者有时接到电话后会把气撒在他们身上，而真正该负责的决策者，却始终躲在幕后。这也是我在维权阶段坚持要书面道歉的原因之一——就是要让决策层站出来承担责任，而非让基层员工充当替罪羊。

虽然目前我还是会接到各类推销电话。但令人欣慰的是，不少网友逐渐意识到这个行为是错误的，并开始通过各种途径去减少骚扰。对于有意维权的朋友，我的建议是：若对法律流程比较熟悉，又有时间精力去准备，起诉无疑是最有效的方式。改变一个系统性错误，可能需要大家共同行动。

李小椿



法院出具的书面“调解笔录”。