

# 模板投诉泛滥 有人以此教学卖课 举报营销短信 成了一门生意

“双11”“双12”，各路商家都会忙不迭地展开“短信攻势”，向广大手机用户发送堪称海量的广告信息。当然，用户也可以通过相关渠道退订或者举报未经允许发送的短信。然而，记者近日暗访发现，最近在抖音、快手、闲鱼等平台，部分职业举报人发布模板化举报教程、宣扬举报获利，教学收费从数百元到上万元不等。

## 不堪其扰的短信服务商

记者采访多家短信服务商企业负责人了解到，这些人的投诉方法一般为：收集广告营销短信，按照一定模板撰写投诉文书，写信或者网络举报等方式发送至公安局、市场监督管理局、信访局、通信管理局等多个部门同时投诉，同时要求进行精神赔偿等。举报的理由也很多样，比如短信对其造成了骚扰、精神伤害；有的称，看到短信气息后手机摔坏需要赔偿等。记者还注意到，很多投诉没有转到商家处，而是被相关部门转至提供发送渠道的第三方短信发送服务商。

福建某科技有限公司总经理李江（化名）最近很发愁。仅今年11月，他的公司已连收了7封投诉信。过去一年，他已经花了4万多元协商撤诉。

李江所在的公司是一家负责第三方短信发送的短信服务商。“我们不是信息的发布者，只是信息发布的渠道。”福建另一名第三方短信发送服务商陈鹏（化名）说，他们对发布内容无权知晓，但常常也面临举报。被举报后，就出现一个很尴尬的情况，他们无法自证“无罪”，相关部门同时要求限期处理举报，这时协商撤诉成了一个解决路径。

陈鹏说，一条短信投诉要面对多个政府部门：通信管理局、市场监督管理局、公安局、信访局，有时还有12345政务服务便民中心，12321工信部投诉举报中心等。“目前通信管理局、公安局都对该情况比较熟悉，相对好解释，一般不予受理。其他部门不太熟悉这一业务，被约谈后解释起来要费九牛二虎之力。”陈鹏说。

来自上海的通讯服务商胡越（化名）则表示，前面赔了几次之后，几个同行就协商，遇到这种事情就“奉陪到底”。他同时介绍，也有地方的市场监督管理局和通管局都不主张和解，认为不能纵容这种风气。

来自广东的通讯服务商王勤（化名）也遭遇过多次举报。他说，现在当地相关部门也很重视，开始了解这种职业投诉的影响情况。



快手平台，可以搜到多个回收垃圾短信的账号。

## 投诉营销短信成了一门行当

记者在抖音平台搜索“短信维权”和“打假”等关键词，注意到了职业举报人黑某，黑某在抖音主页简介上留有微信号：“法律咨询（维权）”。通过记者的好友申请后，黑某向记者介绍短信维权的相关业务。记者了解到，黑某实际不在律所或者法律机构工作。

黑某说，商业类营销短信都可以投诉，包括注册过会员后品牌发送的短信也可以投诉，“注册了也不代表它就可以随便给你发短信”，只要投诉成功，一条信息可以拿到一千到两万赔偿。黑某表示，短信维权不是白教，是需要交学费的，“学费388，下车五五分，我只分一单”（“下车”是职业举报人的行话，是拿到赔偿的意思）。388元的学费包括短信维权的教学资料和后续的操作答疑。

记者给黑某转账后，黑某发了短信维权的详细教程，并且拉记者进入了骚扰短信维权群。从黑某朋友圈可以得知，过去一个月时间，他都在朋友圈中发布“骚扰短信维权”的相关内容。

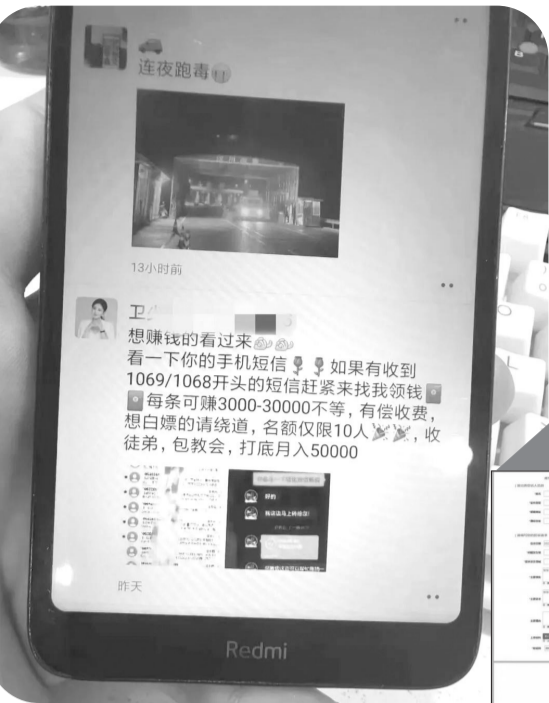
## 卖课者：2200元带你维权 16800元教你维权

黑某称，“不用打官司，这种投诉小白也可以操作。”为什么只投诉不打官司呢？黑某直言，打官司没证据，必输无疑。但是商家接到大量投诉，可能会受到处罚，所以商家就会来协商给出赔偿撤销投诉。

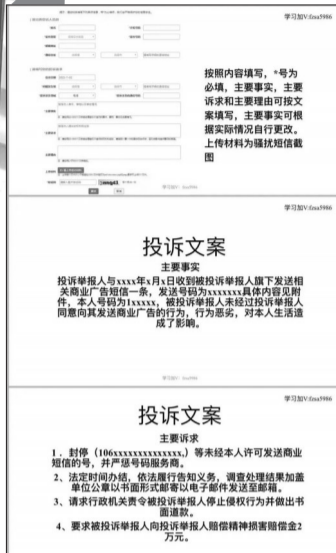
记者检索发现，这类诉讼法院一般只支持退订费赔偿，很难支持其他赔偿。黑某也坦言，现在太多人做短信维权投诉，所以没之前行情好，现在举报确实有些泛滥，“但还是有那么点儿用”。

记者查到另一位在微信平台从事短信维权教学的负责人卫某。她同样表示，不需要起诉，直接通过大量投诉就可以拿到钱。记者按照卫某所定义的骚扰信息，整理出五十多条，当跟卫某说出这个数字的时候，卫某让记者再去找找，“一个公司频繁给你发只会让协商金额变大”。

谈到教学收费，卫某给出了



有职业举报人在微信朋友圈收徒，号称一条短信能获利3000至3万元。



职业举报人提供的举报文案模板。

截至11月17日，黑某已经建立了4个维权答疑群，每群10人（含黑某），学员已达30余人。

黑某提供短信维权教程包含4个文件，一个骚扰短信维权流程（PPT）和一个操作过程的视频，还有两个文档，包括骚扰短信条文及法律责任和维权要点。

记者注意到，PPT里面是完整的图文教程，里面包含投诉文案的模板。教程里面写得很详细，学员直接按照PPT和视频操作，然后根据投诉文案的模板稍作修改就可以完成一单投诉。

“维权要点”文档中介绍：“可以查询和投诉1065、1068、1069开头发送的商业骚扰短信”“赔偿金额不建议写太低”……除了投诉的操作要点，这个文档还详细讲述了接到商家协商电话的应答要点。第一条就写了如何给对方心理压力：“你们公司是如何获取我信息的（买卖公民个人信息是违法行为，对方不敢乱回答，给对方心理压力）。”

两个方案：方案一是公司给学员一对一指导投诉垃圾短信。前期收费是该公司收取学员2000元的押金和200元的资料费。合同签60个工作日，期间拿不到投诉赔偿的话，2000元押金退给学员，但200元的资料费不退。如果投诉成功，获得赔偿的钱是公司和学员五五分。方案二收费16800元。教授学员整个短信维权的流程，让学员学了之后也会自己去投诉。卫某还建议如果真的想学，可以去他们位于西安的线下公司了解。或者先试试方案一，体验完挣到钱了就可以相信方案二了。

除了抖音、微信平台，澎湃新闻在“闲鱼”App上也搜出来不少提供维权思路的卖家。有的卖短信维权资料，也有声称688元提供短信维权思路。有卖家称，“这个东西有点擦边了，容易进去”，但是又说给500块钱可以带记者投诉一单。

## 行业协会：要遏制垃圾信息 也要打击恶意投诉

11月28日，中国通信企业协会增值服务专业委员会秘书长李旦接受采访时表示，最近行业短信（又称“端口短信”）面临的恶意投诉越来越多，举报人滥用举报方式牟取不当利益、挤占行政资源、搅乱行业环境。

李旦表示，因为投诉举报量是主管部门评判短信企业是否合规经营的重要依据，部分企业确有未经用户同意擅自推送的扰民行为，再加上各地执法标准、程序和方式等不统一不完善，给了一些投机者可乘之机。李旦说，协会发现这个问题之后，一边开展调研收集恶意举报线索信息，一边鼓励会员企业不要怕恶意投诉，越私下和解赔钱越会助长恶意投诉的行为。

上述乱象也得到了主管部门的关注和重视。记者了解到，工信部今年11月向各省、自治区、直辖市通信管理局印发了《关于查处短信息和语音呼叫服务相关举报的行政执法指引》的通知，明确了受理范围、管辖责任、调查内容、处置方式、答复要求等事项。其中针对大量模板式举报、无效举报和恶意举报，如属于举报人非实名、非举报号码使用者、以及举报人委托关系证明不充分等情形的，可以直接出具答复书，告知举报人非利害关系人，避免浪费行政资源。

李旦说，行业协会也将加强打击恶意投诉、专业投诉等不良行为，定期收集违规线索、定期曝光；及时开展短信行业座谈会探讨此类乱象的源头治理。

浙江泽大律师事务所律师李世程接受采访时表示，企业经营者要规范自己的经营行为，投诉举报是发现违法犯罪行为的一个重要方式，国家相关法律法规也鼓励支持公民投诉举报。问题的关键在于，投诉举报是以保护自己权利为核心目的，还是以牟取非法利益为目的，二者是有本质的不同。

对于收费教授维权课程，提供模板式举报流程等，李世程认为，如果只是单纯分享维权经历，并不存在问题。如果是以牟利为目的，怂恿没有违法犯罪的人去实施犯罪，那就涉嫌教唆罪。

（澎湃新闻）