

315 帮忙

“3·15 消费民生直播”  
现场直击执法过程

“市场监管局长接热线”上午接电 3484 件

“3·15”国际消费者权益日即将到来之际，今天上午9时30分，新民晚报社携手上海市市场监管局、12345市民服务热线连续第六年发起“市场监管局长接热线”行动，市市场监管局二级巡视员陶爱莲接听市民来电（见右图 陆常青 摄）。截至中午11时，12345市民服务热线已接市民消费诉求3484件。

市民来电反映，自己想做腿部医疗美容，在小红书上看到一家“丽质医疗美容”的机构发布的广告，里面用了患者形象进行宣传，感觉存在问题。“您反映的是医疗广告的宣传问题，我们将让属地监管部门前往现场进行核查，尽快反馈。”陶爱莲向来电市民确认了这家医疗机构的名称、地址以及文书号等细节，随后将工单派至属地浦东新区市场监管部门，工作人员立刻赶往现场，开展执法检查。

之后，又有两位市民打进热线。一位市民反映，在一家家装公司买窗帘，先交了2000元的预约金或者订金，商家当时明确讲不买的话可以退的，但是后续对方却没有

聊天记录、没有证据为由不给退，市民有交易记录，要求商家退款；另一位市民反映，其在2024年6月份办理了理发充值卡，2024年10月底剪完发对效果不满，表示想退卡，店家与市民微信联系，表示需要30天的退款周期，才能将费用退给市民，但之后联系却发现店家已把市民拉黑，市民对此不认可，想请管理部门核实并协助退款。陶爱莲一一记录后，均派单至相应市场监管部门，要求迅速调查核实，坚决查处违规行为，维护消费者合法权益。

与此同时，新民晚报精心打造的“3·15消费民生直播”也在持续升温。继昨天首场直播收获热烈反响，今天中午11时，第二场直播在微信视频号“上海时刻”“新民帮依忙”等平台准时开播，两场直播全网总看播数突破19万人次，再度引发关注热潮。

记者第一时间深入第一线，全程直击处置全过程。在浦东连波路上海丽质医疗美容门诊部所在地，执法人员对该美容院在小红书账号上发布的广告内容进行了核查，并

对广告审批文书进行了核实，检查发现，该院虽然取得了医疗服务广告审批，但在社交平台发布的多个视频涉嫌篡改审批号备案内容，与该院医疗广告审查证明上的不一致，发布内容还包括患者治疗前后对比图片、卫生技术人员信息等，涉嫌利用医生患者形象和诊疗方法进行广告，违反了《医疗广告管理办法》相关规定。现场，市场监管执法人员对该院进行了立案调查。如确认违法事实，根据相关法律规定，执法部门可对广告发布者给予警告或者处以一万元以上三万元以下的罚款。

直播间里，“身背网贷后，真的能够退费甚至拿到赔偿吗？”所谓的“网贷中介”背后暗藏着怎样的秘密？记者深度调查，披露金融“黑灰产业链”的危害，债务人一旦为利益所诱惑而“消费”入局，或将面临极为严重的后果。上海善法事务所高级合伙人秦裕斌律师做客直播间，以案释法，为消费者解析这些典型案例中的法律责任和风险。

本报记者 李晓明 陆常青



线索征集通道

市民服务热线: 12345  
新民晚报新闻热线: 962555  
微信公众号: 新民帮依忙  
移动客户端: 上观App“帮依忙”频道

## “网贷中介”，真能让你“清账还拿赔偿”？

债务人一旦“消费”入局，极有可能被拖入更深的泥潭

## 网上兜售 退费教程

打开各大社交平台，搜索“网贷退费”“网贷反催收”等关键词，相关内容铺天盖地，大多号称“亲身经历、分享经验”“已成功退费退息xx元”。事实果真如此吗？金融行业资深人士“老鱼”向记者透露，实际上，目前各大社交平台上关于“网贷退费”的所谓“攻略”，其中很大一部分都是广告，吸引负责人关注后，再以帮助“退费退息”为名收取相关费用。“老鱼”向记者提供了一份第三方机构监测到的数据：仅2024年2月1日至7月31日，半年时间内在快手、小红书等平台投放的“金融信息”达32300条，内容覆盖“逾期协商”“债务协商”“负债重组”“成功延期”，大都与网贷、信用卡退费退息相关。

“这些在平台投放的广告，就像鱼饵一样，只要你咬了，就会慢慢被钩牢。”“老鱼”表示，这些钓鱼广告的背后，实际上就是一个一个的网贷中介，他们“钓鱼”的初级套路是，只要有需求的客户找上门来，他们就开始推销所谓的“退费教程”，价格从数百元到上千元不等。

“这些‘教程’其实就是一些沟通的话术和投诉的渠道，教消费者如何去和平台方以及监管方沟通。”“老鱼”指出，这些方法归纳起来无非是两大类，一是抓贷款平台的把柄，比如是否有违规放贷（如向学生放贷）、综合年化利率是否超过24%、是否有暴力催收行为等；二是向监管部门频繁投诉，包括银保监会12378、地方金融管理局等，以达到向平台施压的目的。

## 进阶服务 按比分成

除了兜售“退费教程”，网贷中介还可以提供针对网贷的诸如停催、延期，甚至清账等“进阶”服务，为达到目标，网贷中介往往以“代理人”身份亲自下场，索取的费用更是不菲，甚至按比例分成。

“卖‘教程’就是让你学了自己去弄，如果你觉得搞不定，就可以委托他们来弄。”“老鱼”说，所谓的“教程”主打的只是一个信息差，利用了普通消费者对金融法规信息不够了解的弱点，实际效果也很有限。如果是网贷中介以“代理人”的身份入局，直接冒用

“网贷退钱，教程来啦”“退息退费全攻略！”……在各大社交平台，充斥着这样的广告话术，让不少身背网贷者心动不已。网贷真的能退息退费吗？记者调查发现，“网贷中介”已形成“黑灰产业链”，严重扰乱了金融市场秩序，有人一旦为利益所诱惑而“消费”入局，将会面临极为严重的后果，最终极有可能在涉嫌犯罪中“人财两空”。

网络截图



消费者本人身份去跟银行、贷款机构协商沟通，包括向监管部门投诉等，为达目的无所不用其极，还会根据客户的不同“需求”进行差异化收费。比如贷款逾期不还的客户遭遇催收压力，需要“停催”服务，网贷中介会要求客户允许手机呼叫转移，将呼叫转移到自己手机，代替客户与平台协商；如果是延期或者退费，则以“利率超标”“捆绑销售”等各种名目为由与平台拉扯，利用统一模板在投诉平台投诉、向监管机构施压，甚至以个人名义提供虚假证明等，以达到债务延期或清偿的目的。

“老鱼”还透露，网贷退费、反催收之所以发展成为“黑灰产”，是因为需求大且其中“有利可图”。对于有可能捞到较大好处的“单子”，还会出现小团伙集体作案，内部分工明确，有人专门负责收集有利证据，与贷款机构沟通施压，有人专门负责撰写投诉材料，通过不同渠道投诉等。根据不同的结果收取不菲的“服务费”，比如一笔5万元的欠款，如果能延期一到三年，就按照欠款总额的8%—10%收费；如果债务清偿的话，则提高“服务费”比例；甚至如果抓到贷款平台把

柄，最终获得赔偿的话，双方还可以按比例分成。

## 涉嫌犯罪 可能入刑

实际上，不少金融企业已经遭受“黑灰产”的事实侵害。沪上一家金融公司负责人向记者透露，该公司去年就遭遇“网贷中介”反复刁难敲诈勒索，最终欠款人和中介都因触犯法律被判刑。

该案中，欠款人在上述金融公司有一笔近万元的欠款逾期多时未还，遭到公司多次催收。欠款人在社交平台上看到一条广告，号称可以“帮助解决欠款、停贷、催收等金融业务”，立刻心动起来，并添加了所谓的“反催收人”中介委托其帮助自己解决欠款问题，并承诺给予好处费。之后，网贷中介组建了一个三人小团队，并与欠款人合计如何在清债的同时还能索赔一笔。随后，中介拿着欠款人的电话卡、银行卡，冒充其本人接听催收电话，并录音、代写投诉信，并向多家单位分别寄送投诉及录音材料。金融公司迫于监管部门的监督，找到欠款人进行调解协商。对方则趁

机提出，如果想要撤回投诉，需要公司赔偿4万元，还要免除贷款。金融公司因为投诉压力，只能将4万元转入欠款人账户并免除贷款债务，得款后4人按比例进行了分赃。在公司报案之后，上述4人被公安机关抓获，到案后如实供述了上述事实。最终，4人因犯敲诈勒索罪，均被法院判处缓刑。

该负责人表示，据他们团队了解，“网贷中介”已经发展成一条完整的“黑灰产业链”，他们通过发布虚假广告，诱导客户支付服务费用，教唆客户使用伪造虚假材料、恶意投诉等非法伎俩以达到逃债的目的。更有甚者，还会无中生有“造谣诽谤”，通过信函、热线电话向监管机构投诉，以此向金融机构施压并进行敲诈勒索，这已涉嫌犯罪。此外，还有案例显示，一些不法分子甚至还会开具虚假的伤残证明，甚至死亡证明等，以达到“人死账消”的目的，这样的行为也触犯了刑法。而作为当事人的“消费者”也难免“罪责加身”。

记者了解到，2024年4月18日开始施行的《消费金融公司管理办法》规定了催收人应当建立个人信息保护机制、建立逾期贷款催收管理制度、落实催收管理主体责任，不仅明确了催收行为的规范，而且为债务人提供了更为有力的法律保护，进一步维护金融市场的公平与正义。对此，法律人士提醒，对于贷款逾期问题，一方面，金融机构和借贷平台应强化合规经营意识，完善消费者权益保护机制，进一步畅通消费者投诉、征信异议等渠道。另一方面，消费者一旦个人贷款、信用卡出现逾期，建议与金融机构直接取得联系，通过正规渠道依法表达诉求、理性维权，不要轻信网贷中介。否则，一旦个人信息被不法分子获取，可能会成为对方“狩猎”的对象，伺机对其进行诈骗或资金窃取，债务人极有可能被拖入更深的泥潭。

本报记者  
李晓明



本版编辑/刁炳芳  
视觉设计/秦云阳