



银行骚扰电话影响工作 客户不还贷款征信受损

主持人语

本报维权热线栏目自开通以来，已经有很多读者咨询各种法律问题。在此，感谢大家对这个栏目的关注和踊跃提问。

现“上海法治报”微信公众号“法律服务”通道已开通，您可通过扫描上方二维码，在页面最下方留言处留下您的问题，我们会尽快为您解答。

与此同时，我们还会将问题和答复刊登在以后几期的本版位置，请您留意查看。

□记者 金勇

包先生在某银行办理了贷款后，常常接到银行的催款电话和推销电话，在向银行客服及工作人员交涉多次后依然没有任何改观。一怒之下，包先生决定停止还贷，以此向银行讨个说法。

可是停止还贷后，银行方面并不打算解决电话骚扰的问题，包先生不但接到了催债公司

的威吓电话，更在人民银行征信中心留下了逾期记录。这样的情形，让包先生郁闷不已，本来只是想通过非常手段抗击骚扰电话，如今一不小心自己成了失信人，遇到这样的情况该怎么处理呢？

律师分析认为，无论是法律还是贷款合同，均没有法定或约定客户在贷款正常归还的过程中必须接收银行的催款和推销电话。银行合理的还款提醒系帮助客户及时还款是需要的，但

如果超过限度地对还款进行催促，或在客户不愿意接受推销的情况下强行采用电话推销，则涉嫌违规。针对这种现象，应向银行所在地的银监局投诉。

同时，银行的违规推销行为，并不构成逾期还款甚至不还款的理由。向银行借款，属于借款合同法律关系。作为借款人，应根据合同约定履行义务，如未按约定还款，则不得不按合同约定承担违约责任。

【事由】

包先生 2017 年在某银行办理贷款，协议生效放款后，一直都按时还款。但几个月后，陆续有该银行所在地的网络座机号（机器号码）呼叫包先生手机（提醒还款日将近、介绍贷款分期等），且都是在工作时间内呼入，严重影响了他的正常工作。

包先生拨打该银行投诉电话，却一直提示无人接听或无法接入。由于无法联系该行工作人员，包先生决定在贷款最后还款日不还款，

等对方主动联系。还款日到期后的两天内，该行某工作人员联系包先生提示未还款事宜，包先生当即与该人员说明情况，同时表明希望该行之后不要再打此类催款电话或推销电话，否则将不再归还所欠贷款。在得到对方保证后的半小时内，包先生立即还清了当月款项。

然而，这样的电话骚扰情况并没有因此获得任何改善，包先生和之前的工作人员反映再次受到电话骚扰，生气之余表明不会再归还剩余贷款。听到如此强硬的表态之后，该行才有相关人员联系包先生，但均是催促还款，完全

【分析】

上海恒业律师事务所崔瑶律师分析认为，在正常还款的情况下，屡次收到银行催款和推销电话，影响正常工作，作为客户拨打银行投诉电话请求帮助时，电话却始终无人接听，工作人员保证再三后又不遵守，这实在是公平。无论是法律还是贷款合同，均没有法定或约定客户在贷款正常归还的过程中必须接收银行的催款和推销电话。银行合理的还款提醒系帮助客户及时还款是需要的，但如果超过限度对还款进行催促，或在客户不愿意接受推销的情况

下强行采用电话推销，则涉嫌违规。针对这种现象，建议向当地银监局投诉。

崔瑶律师同时表示，银行的违规推销行为，并不构成包先生可以逾期还款，甚至是不还款的理由。向银行借款，属于《合同法》规定的借款合同法律关系，所谓借款合同是指借款人向贷款人借款，到期返还借款并支付利息的合同，可见借款合同的权利义务，是借款、还款及支付利息，而与出借人电话骚扰或有其他侵犯人身权利的行为无关，对银行违规的行为，可以通过其他方式进行投诉解决，但作为借款人，仍应根据合同约定履行义务，如未按约定还款，

则不得不按合同约定承担违约责任。故银行的违规推销行为，不能作为停止还款的理由。

崔律师认为，包先生的行为目前不构成形式犯罪，但仍应承担民事责任，贷款每逾期一天，都需要支付逾期违约金，如果超过规定天数，银行还可以解除贷款合同，并要求包先生支付违约金。为了避免损失扩大，包先生应尊重法律，及时归还贷款及支付违约金。针对收到的电话骚扰等问题，包先生应与银行沟通，在沟通无果的情况下，可打印通话清单证明银行多次电话推销、骚扰等事实，持清单向银监局部门投诉请求处理。

公司账户被查封 老板恶意欠工资

我在一家户外服装公司工作，休完产假后的生育津贴打到公司原来的账户，后公司账户因为股东起诉被封，老板（公司法人）用他名下其他公司的账户在进行公司的日常走账（有店铺回款，天猫旗舰店回款和京东旗舰店回款等）。但老板一直以账户被封为由拒绝支付员工工资，已经有5个月的工资没发了，好多人拿货抵了工资，后来货也不让拿了，说是抵债了。公司有好多离职员工申请仲裁，但执行不到钱，请问可以要求老板名下的其他账户支付工资吗？如果不能，应该如何维权？

陈小姐

【解答】

陈小姐，您好！对于正常提供劳动服务的劳动者，公司应及时足额支付劳动报酬。公司无正当理由，且在具有支付能力的情况下，拖欠劳动者工资，其主观存在故意，应当承担法律责任。公司的账户被法院查封，暂时无法按时支付工资，虽是有一定理由的，但现公司老板不但不及时解决，还将本应属于公司的应收款用私人账户走账的行为，可以看出老板具有支付工资的能力，且其以账户被封拖欠员工工资的理由不成立，公司的行为属于恶意拖欠工资。故建议员工及时对相关事实证据予以收集固定，或将证据线索提供给法院，一经查实，你们有权要求以老板名下用于公司走账的账户内资金来支付你们的工资。

二手房尚未过户 出现漏水谁之责

我于5月购买了一套小区2楼的房子，已付定金，约定6月15日过户。但这期间，因一场暴雨，2楼出现严重的漏水，导致电梯损坏和楼下店面积水。物业已多次要求房东配合检查，希望进入屋内查找漏水点，但房东以没时间为由推脱，拒绝入户检查。我们也跟房东进行了一次协商，要求过户前解决此问题，房东咬定漏水与他家无关，现在已快到过户时间，担心这个责任会转嫁给我们，我们该如何维权？

黄先生

【解答】

黄先生，您好！风险转移不同于物权转移，物权转移以登记为要件，而风险转移可以由当事人进行约定。根据《中华人民共和国合同法》规定，标的物毁损、灭失的风险，在标的物交付之前由出卖人承担，交付之后由买受人承担，但法律另有规定或者当事人另有约定的除外。该条款所说的标的物，不仅有动产，还包括不动产房屋。现您购买的房屋，虽然已支付定金，但既没有办理过户，又没有实际交付，故对于房屋严重漏水引发的风险，应首先审阅你们双方签订的房屋买卖合同中约定，有约定的从约定，没有约定的应由出卖人即房东承担。为了避免扩大损失，也为了避免您的权利受到影响，建议您与物业沟通，保存好漏水的有关材料，同时书面函告房东，鉴于漏水造成损失的严重

性，为了保障房屋的质量，请房东在过户前就房屋是否有漏水现象的问题配合物业进行现场勘查。

发动机被更换 中介平台有责

通过瓜子二手车平台买了一辆福克斯，当时评估报告写的发动机是1.8L的。买回家后没用多久，车就出了问题，去修理厂修理，修理工发现这个车的发动机是被更换过的，排量为2.5L。这种情况我该怎么维权？

韩先生

【解答】

韩先生，您好！您购买二手车时约定发动机排量是1.8L，现发现发动机被更换过，排量为2.5L，由此可见车辆出賣方在出售车辆时未实际告知您车辆的真实情况，提供的车辆质量不符合约定，根据《中华人民共和国合同法》规定，因标的物质质量不符合质量要求，致使不能实现合同目的的，买受人可以拒绝接受标的物或者解除合同。故您有权要求解除车辆买卖合同，向出賣方主张退车，并要求其承担违约责任。其次，二手车平台是促成二手车买卖合同的中介平台，提供的服务应包括对二手车进行专业检查提供评估报告，对出賣方的车辆描述履行审查义务，协助买卖双方办理二手车买卖过户手续，现该平台提供的评估报告中关于发动机排量1.8L的描述与实际排量不符，未向您披露车辆的发动机被更换过的事实，可见该平台未能全面真实地履行其义务，根据合同

法规定，居间人应当就有关订立合同的事项向委托人如实报告，居间人故意隐瞒与订立合同有关的重要事实或者提供虚假情况，损害委托人利益的，不得要求支付报酬并应当承担赔偿责任。故您有权要求二手车平台退还服务费。

业务员收取好处费 承诺不上门催贷款

我在三家信贷公司贷了三笔贷款，某一家公司业务员联系我，说是私下给他钱，我后续的贷款就不用还了，给他5000元就能帮我搞定。业务员承诺的是不上门和到单位追债，如果有人上单位或者来家里要债，5000元全额退还，还和我写下了书面协议，有他的签名和身份证与协议的合照。这家信贷公司现在已经上门催收了，我找这个业务员，他拒不认账。这种情况下后续的贷款我是否应继续偿还？业务员收的5000元我是否可以讨回？

马先生

【解答】

马先生，您好！您向信贷公司申请贷款，未按期偿还，信贷公司有权依贷款协议向您主张还款，并用合法的手段向您追讨债务。对于信贷公司的业务员收取您5000元以免除您还款义务的行为，系其个人行为，因涉及损害信贷公司第三方的利益，故属无效，该协议的权利义务对不知情的信贷公司不产生法律效力。至于您与业务员的无效协议中，业务员所收取的5000元，您应向业务员主张返还，与信贷公司无关。