

# 全市首份《探望权自动履行承诺书》发出

本报讯（晚报记者 晓城）“我以后还能经常看到爸爸吗？”“阿姨向你保证，一定会的！”得到大法官肯定的答案后，11岁的小吴终于展露笑颜。5月12日，新吴法院发出全市首份《探望权自动履行承诺书》。

小吴的妈妈马女士和爸爸吴先生（文中均为化名）因感情破裂离婚，双方约定小吴由吴先生抚养。后来，因种种原因，双方一致同意小吴由马女士抚养。但在抚养权变更纠纷的调解过程中，双方就探望权行使的具体时间、方

式没有达成一致意见，吴先生要求定期接走孩子，马女士则以孩子需要补课等理由拒绝，不同意孩子被接走。

作为“大法官工作室”主理人，大法官和孩子的父母都进行了深入交谈。“小吴已年满11周岁，他想和妈妈生活，我们要尊重孩子的意愿，由马女士直接抚养更有利于孩子的健康成长。”面对大法官的解释，吴先生表示理解和接受，但他也希望自己的探望权不受影响。于是，大法官又做起了马女士的工作。终于，

马女士同意协助吴先生履行探望权，但提出希望对方在不影响孩子正常生活和学习的前提下进行探望。

为进一步消除双方的担忧，大法官建议：“你们可以签署《探望权自动履行承诺书》，就双方依约行使探望权以及依法配合对方行使探望权作出承诺，并接受约束。”慎重考虑后，马女士和吴先生签署了《探望权自动履行承诺书》。马女士承诺主动配合吴先生行使探望权，不故意阻挠、限制其探望孩子；吴先生也承诺探望期间对孩

子悉心呵护，不隐匿、转移孩子，不做不利于孩子身心健康的行为。

新吴法院旺庄法庭庭长徐贞表示，签署《探望权自动履行承诺书》是希望通过“缔约”方式，提醒当事人应当自觉、合理、恰当地行使及配合行使探望权，并提前告知当事人违反承诺可能承担的法律后果，对当事人正确行使探望权进行了督促和约束，使矛盾发生防患于未然，一定程度上减少日后探望纠纷、强制执行的发生，破解“探望困境”。



5月13日，在芦二社区“感恩母亲节 传承好家风”主题活动中，小朋友和妈妈深情相拥。

母亲节来临之际，人们通过各种方式表达对母亲的感恩。（还月亮 摄）

## 80位空巢老人 受到关爱

本报讯 5月13日上午，太湖边上的欧毛渎村出现一支志愿服务队，队员走进村里的空巢老人家中，帮老人打扫环境卫生、理发、修剪指甲，陪老人聊天，帮助老人与其子女进行视频通话。当天的志愿者来自于宜兴市壹家壹公益社，他们为农村空巢老人提供关爱服务。

“这个村与大拈花湾项目隔着一条大河。村里老人子孙不在身边，社会交往很贫乏，情感得不到倾诉和释放，老人孤独、失落，他们是亟需社会关爱的群体。”宜兴市壹家壹公益社负责人、“中国好人”周庆联告诉记者。

赵勤芬当过欧毛渎村村干部，如今也成为这支志愿服务队的骨干。“欧毛渎目前有5个自然村，全村总户数833户，总人口2845人，高龄老人逐年增多。经过村委会推荐，我们选择了年龄在70岁至78岁的80位空巢老人，作为本项目的服务对象。”赵勤芬说。

“谢谢你们！”在欧毛渎村，享受志愿服务的空巢老人一辈子务农，对于志愿者的关爱行动，他们心存感激。从志愿服务队提供的服务内容看，有个人卫生、家居环境卫生、用电用气安全以及测量血压、听诊心肺、健康咨询及指导等涉及衣食住行的方方面面，过年还会给空巢老人送春联、大米、面粉等物资。

“第一次进家，采集信息，为每一位老人建立服务档案，询问老人需求，以后每次按老人实际需求进行服务，进行持续的生活照料。”周庆联介绍。随着空巢老人与志愿者交流增多，老人们愿意与志愿者说起家长里短，并寻求得到志愿者帮助。不久前，一位空巢老人与亲友之间产生矛盾，扬言要打官司，志愿者予以劝解，宜兴市壹家壹公益社的法律顾问解文俊律师专程赶到欧毛渎村调解，化干戈为玉帛。（何小兵/文、摄）



## 买去的是紫砂壶，退回来的是花生米 恶意退款或涉嫌违法

近日，宜兴一紫砂壶商家发布视频称，有消费者在其网店购买了一把售价999元的紫砂壶，随后申请了退款，但退还给自己的却是一包花生米。当商家询问缘由并表示或将报警处理时，该消费者却称商家在“威胁他”，谩骂商家。

5月11日，记者联系到商家。商家告诉记者，该消费者始终不承认退货时偷梁换柱，于是自己申请了平台客服介入，在提交相关证明材料之后，经过两个星期左右，该消费者最终将紫砂壶退还回来。

事实上，这并非该商家第一次遇到此类事件，自2023年以来，该商家已遇到了三次相似的情况：消费者网购了某款商品，随后以各种理由申请“仅退款”，或是购买了价值几百上千的商品，申请“退货退款”时，退还给商家的却只是价值几十元的物品。

“这个平台还好一些，遇到这种情况，申请客服介入以后，基本上都能够解决。有人在别的平台开设店铺，很多时候平台都不给商家申诉的机会，就直接退钱给买家。”他表示，这种恶意退款的情况现在经常会发生，如果商家想要申诉，需要提供相应的证明材料。“但

是像我们这种小店铺，很多时候卖东西出去不一定会留存记录，这种情况下想要维权蛮难的。”

记者在网上调查发现，有许多商家和消费者反映遇到了相关情况。一商家称，有消费者购买某商品时颜色选择黑色，却在退款时以“我要的是枣红色，你给我发的黑色”为理由要求退款，随即该平台检测到消费者发言，介入后将商家禁言，并向消费者提出退款不退货的解决办法；一消费者称，自己网购水果发现一个坏果，在向商家反馈“有个坏果”后平台立即介入，告知她可以全额退款，而该消费者原本只想商家退还单个果子的钱，并不想占这种便宜，对此颇感无语。有网友评价说平台这种行为是“慷商家之慨”，也有网友称这种做法是把商家放在火上烤以讨好消费者。

平台制定相关的办法本意是好的。然而，部分别有用心之人钻空子、找漏洞，绞尽脑汁把这些本为保护消费者正当权益的手段变成谋求个人不当利益的工具。此前，一电商平台相关工作人员怒斥有人利用退款机制对平台部分网店发起“炸店攻击”：在短时间内大量的恶意退款申请被提交至网店后台，同时，网店客服收到

大量具有侮辱谩骂性质的留言，从而触发平台介入的退款机制，导致许多商家不得不暂时关店以减少损失。这类“炸店攻击”背后往往是有组织、有预谋的。记者在网上调查发现，这些人会建立一个网络聊天群以保持联系。组织者发现目标以后，在群内鼓动人员对目标店铺发起密集的“炸店攻击”，声称要搞垮店铺，让品牌退出平台，甚至打出了“宁可错杀，绝不放过”的口号。

正常经营的商家果真对此无可奈何吗？记者咨询了无锡市公安部门，公安部门的相关人员告诉记者，如果商家报警，公安方面在出警后会根据相关情况进行研判，达到立案标准的将予以立案。

随后，记者又向法律专业人士进行了咨询，获得的解答为：“花生米替换紫砂壶”这类行为属不当得利，如果该消费者退货时偷梁换柱，不将原来商品退还给商家，可构成民事侵权，涉嫌构成侵占罪；“炸店攻击”这类行为，组织者或主要策划人员涉嫌构成寻衅滋事罪或破坏生产经营罪。如果商家遇到相关情况，建议第一时间向平台反馈寻求平台帮助及时止损，并可收集好相关证据，寻求法律协助。（李旭）