

从“诉讼难”到“温情办”

577件涉老案件背后的司法温度与治理智慧

本报首席记者 许梅 通讯员 聂菁 宁武阳

近日,常山县人民法院“法映常青”适老诉讼服务工作新闻发布会现场,当李某英等8名老人从法官手里接过每人2000元的司法权益专项救助资金时,老人们颤抖着手、眼圈红红地向法官说着“谢谢”。这是常山县老年人权益司法保障中心自去年成立以来,第一批获得专项救助的老人,也是法院将适老服务的关怀从诉讼程序内延伸到诉讼程序外的生动体现。

涉老司法诉讼有什么新的变化和特点,如何满足老年人的司法诉求?在常山县“敬老日”前夕,常山法院发布的2025年度适老诉讼服务工作情况,提供了一条法院视角的适老诉讼服务破题之路。



数据变化折射老年生活新图景

司法数据是观察社会变迁的窗口。过去,涉老案件多以赡养、继承等传统家事纠纷为主,但司法实践中的数据揭示了一幅更为复杂的图景。

2025年,常山法院受理涉老案件577件,同比增长149.78%;审结559件,同比增长194.21%。今年第一季度已受理135件,预计全年将突破600件。其中,民事案件占比超过九成,达90.52%。

更值得关注的是案由结构的深刻变化。涉老民事案由从2024年的40类猛增至2025年的69类,扩展幅度达72.5%。民间借贷纠纷以99件高居首位,机动车交通事故责任纠纷紧随其后。而增速最快的为劳务合同纠纷——从7件跃升至31件,同比飙升342.86%。

“这组数据传递了一个积极信号:越来越多的老年人退休后选择再就业、参与社会劳动。”常山法院副院长徐松分析,“这也提醒我们,老年人再就业过程中往往处于弱势,规范合同意识不强,权益保障的制度供给亟待跟上。”

另一组数据同样引人深思:离婚纠纷从4件增至14件,增长250%;医疗损害

责任纠纷从1件增至9件。“过去很多老年夫妻即便感情破裂也选择‘将就’,现在越来越多的老年人开始重视自己的情感需求和生活质量。”徐松说,“这对我们司法审判提出了新要求——不能简单套用年轻人离婚纠纷的处理模式,必须充分考虑财产分割后的生活保障、养老等系统性安排。”

打通涉老诉讼“最后一公里”

面对涉老案件“总量增长、类型分化、需求多元”的新特征,常山法院推动涉老司法服务从“碎片化”走向“系统集成”,从硬件场景、诉讼服务、审判执行、纠纷化解等六个方面,让适老举措覆盖诉讼全流程。

2025年6月,常山法院对诉讼服务区进行改造,设立“法映常青”适老诉讼服务专区,贴心配备老花镜、急救药箱等物品,还配备防滑地垫和无障碍通道,让老年人一进门就能感受到“被看见、被照顾”。不仅是在法院内,常山法院还依托全县180余家共享法庭,构建老年人步行可达的“15分钟司法服务圈”,打通老年人司法服务的“最后一公里”。

除了硬件设施上对老年人的特殊关

照,在诉讼过程中,常山法院对老年诉讼群体实行优先接待、优先解答、优先受理服务“三优先”和“容缺受理”,如果老年人准备的诉讼材料不齐但只要主要材料齐全的,法院也先行受理,避免老人往返奔波。针对老人法律知识欠缺、诉讼能力薄弱、行动不便等问题,法院建立“陪同诉讼”机制,让老年权益观察员全程保障老人诉讼权利,通过上门调解、联动释法、全程陪同,让老年人感受公平正义与司法温情。

细节中的司法温情

在常山法院招贤法庭,有一本定制版的《适老诉讼服务回访登记本》,法庭办理过的每一起诉讼纠纷,老人有什么诉讼、纠纷的处理结果等,都在这个本子上全要素登记,实行动态跟踪。2025年,常山法院在纳入回访登记的老人中,对其中需要救助的高龄、独居、失能等特殊困难老人落实司法救助4次,成为服务老人的“解忧本”。今年,这本回访台账入选法治浙江20年实物展,在法治浙江建设发展史上留下了珍贵的基层司法印记。

适老化举措,还体现在更多细节里。比如,在审判涉老案件过程中,常山法院涉老专业审判团队会使用老年人听得懂的家

乡话、家常话来代替法律术语,同时放缓庭审节奏,让老年人在法庭上都能“听得清、说得明”。

“对于老年人来说,‘执行难’往往是难上加难。”常山法院执行局副局长张造忠介绍,在涉老案件执行中,“执行不能”是老年群体实现胜诉权益的核心难题。部分高龄、孤寡、患病老人虽胜诉,但因被执行人下落不明或确无财产,生活依然困难,“如果只做到‘案结’,没有做到‘事了人和’,我们的服务链条还是不完整的。”

为解决这部分老人的困境,常山法院推行“一案一策”,一方面加强定期核查财产线索,另一方面联合对被执行人确无财产可供执行、生活陷入困难的老人开展救助,推动县民政局、县慈善总会设立专项老年人慈善救助资金,把适老服务的关怀从诉讼程序内延伸到诉讼程序外。这次获得首批司法权益专项救助资金的老人,正是经全面摸排、甄别后确定的最急需救助对象。

“救助不是简单地‘发钱’。”张造忠表示,法院执行部门将进一步联动民政、人社、镇街及社会组织,建立“一次救助、长期关怀”跟踪帮扶档案,努力实现从“资金救助”向“长效帮扶”延伸,为因案致困的老年群体托起温情的晚年保障底线。

海外购,缘何“下单容易售后难”

《人民日报》赵兵 王梦荷

海外购可以让消费者足不出户“买全球”,这是消费升级带来的便利。然而,不少读者反映,产地不明、真伪难辨、退款无门等问题,令消费者在海外购中遇到“看不清”“退不了”“等不到”的困扰。

跨境购物时,消费者最希望信息透明,但消费者反映,有的平台在关键信息上“躲猫猫”。2025年10月,李女士在某海外购平台购买了一款面霜,下单时,商品页面并未标注产地,中文信息展示也不够具体。李女士专门联系客服,明确表示不想购买某国产品,但直到进入收货环节,仍无法确定产地,最终她拒收并申请退款。但售后申请却多次被驳回,至今未得到退款。

跨境购物链条比本土电商更长,涉及境外商家、仓储、清关、税费、逆向物流等多个环节。消费者下单时,对平台展示的信息依赖度更高。对外经济贸易大学国际经济贸易学院教授陈振娇表示,当前跨境购物消费中的主要矛盾,已经不再是“有没有海外商品可买”,而是平台有没有把关键交易信息讲清楚,“如果平台在前端淡化商品来源、履约方式和风险提示等信息,就容易因消费者被误导引发纠纷。”

如果说前端的信息遮蔽是“软陷阱”,那么售后环节的退换门槛则是“硬围墙”。

在跨境购物中,有消费者反映,“下单容易取消难”。去年12月,一名读者在某海外购平台购买戒指,付款仅数分钟后发现选错尺码,却无法取消订单。平台要求其“先收货再处理”,但收货后却以“平台规

则”为由拒绝退换货,导致该读者被迫留下无法佩戴的戒指。

“为什么同样商品,国内买和海外购的退货待遇却截然不同?”针对读者的困惑,记者以消费者身份致电该平台的客服。在反复追问下,客服道出真相:该平台上的商品存在两种供货来源,一种是国内买手店发货,另一种是海外旗舰店直邮。客服明确表示,若货源来自国内买手店,则不支持无理由退货;只有海外旗舰店直邮的商品,在满足特定条件下可申请部分退款。

然而,这些直接影响决策的规则,在下单页面却极难寻觅。平台并未在显著位置对这两类货源及对应的售后规则差异作出醒目提示。同样的情况也出现在其他海外购平台。有一家海外购平台页面显示,消费者若想了解“拼单不可取消”规则,需在详情页点击“1人正在拼”,跳转后再次点击极小的“拼单规则”字样才能看到。这种套路式设计,使得消费者往往在申请售后受阻后,才被动获知这一关键信息。

“这是一种典型的结构性冲突。国内电商的繁荣建立在顺畅的退货机制基础之上,而跨境电商因涉及税费、国际物流等高昂成本,商家和平台通常需要控制退货率以维持正常运营。”陈振娇认为,部分平台在发展期可能将退货限制规则后置,从而

使消费者承担了跨境供应链中的部分风险。

“看不清”影响的是下单判断,“退不了”影响的是售后处理,那么“不发货、不退款”的问题,则更进一步触碰到了交易底线。

有读者反映,在两家海外购平台下单后,商品一直未送达,订单始终处于“不发货、不退款”状态。记者搜索发现,这两家海外购平台页面目前仍可正常打开,并可进入下单、付款流程。记者在工作日下午3点尝试联系其中一家平台客服时,页面却提示“现在是非工作时间,可以留言,或在9点至24点与管家联系”。留言后,直到第二天记者才收到回复,对方表示可先登记问题,但此后未再有实质进展。

这意味着,平台和商家的真实履约状态并没有同步传递给消费者。页面可打开、商品可浏览、支付可完成,但发货、退款和客服响应却难以及时跟上,“这种前端照常接单、后端无法履约的现象,揭示了平台治理的失能。当平台和商家经营承压时,

可以通过技术手段及时感知异常库存或物流状态,并关闭下单通道。如果监测到异常却不提示风险,任由消费者付款而不发货,这不仅是违约,更是对消费者信任的透支。”陈振娇说。

专家表示,部分海外购平台的问题,并不仅仅是某一环节疏漏或失灵,而是信息提示、规则设计和履约保障之间存在脱节的结构性问题。

海外购该如何规范以保护消费者权益?“从责任划分看,因为商家信息披露规则通常由平台统一管理设计,所以平台应承担第一责任。商家应真实披露相关信息、承担违约责任,监管部门则应进一步压实平台责任。在此基础上,平台治理逻辑也应随之调整。”陈振娇建议,平台可以遵循“前置、显著、通俗、一致”原则,规范并要求商家把退货限制、发货地、税费承担等关键信息放到付款前清楚说明,通过更醒目的方式提示消费者,并保持商品详情页、售后规则和客服口径一致,减少消费者在信息不对称情况下作出购买决策。

中国信达浙江分公司关于换发《中华人民共和国金融许可证》的公告

经国家金融监督管理总局浙江监管局批准,中国信达资产管理股份有限公司浙江省分公司换发《中华人民共和国金融许可证》。现予以公告:

机构名称:中国信达资产管理股份有限公司浙江省分公司

事由:营业场所迁址

机构住所:浙江省杭州市上城区富春路150号昆仑中心B座10、11、12楼

机构编码:J0004B233010001

许可证流水号:01131336

批准成立日期:1999年08月18日

业务范围:收购、受托经营金融机构和非金融机构不良资产,对不良资产进行管理、投资和处置;债权转股权,对股权资产进行管理、投资和处置;破产管理;对外投资;买卖有价证券;经批准的资产证券化业务、金融机构托管和关闭清算业务;财务、投资、法律及风险管理咨询和顾问;资产及项目评估;经营上级机构在银行保险监督管理机构批准业务范围内授权的其他业务。

发证日期:2026年4月8日

联系电话:0571-85774699 特此公告。

中国信达资产管理股份有限公司浙江省分公司

2026年5月22日

遗失公告

浙江省十里坪监狱民警黄伟遗失二级督警警官证一本,警号:3310230,声明作废。

黄伟

2026年5月22日