

消费，一头连着经济发展，一头连着百姓民生。从餐桌上的柴米油盐，到直播间里的一键下单；从汽车家电的大宗消费，到健身美容的服务体验，消费早已融入群众日常生活的方方面面。守护好消费者的合法权益，就是守护最朴素的民生期盼。在去年的全国两会政府工作报告中，“消费”被提及超30次，成为贯穿全年经济工作的关键词之一，保障消费者合法权益是实现“能消费、敢消费、愿消费”的关键支撑。

2025年以来，全区各级人民法院深入学习贯彻习近平法治思想，紧紧围绕“努力让人民群众在每一个司法案件中感受到公平正义”目标，立足审判职能，聚焦民生关切，以严格公正司法为核心，以民生司法保障为导向，以机制创新赋能为支撑，依法妥善审理各类涉消费者权益纠纷案件，严惩侵害消费者权益违法犯罪，健全多元解纷、协同共治、普法宣传全链条保护体系，用司法力量筑牢消费“安全墙”、撑起维权“保护伞”，让群众敢消费、愿消费、放心消费，为美丽新宁夏建设注入坚实法治动能，为广大消费者撑起一片法治晴空。

# 法治护航消费 司法守护民生

## ——宁夏法院消费者权益司法保护工作纪实

本报通讯员 王锐



石嘴山中院干警开展以“法护权益·共筑诚信”为主题的普法宣传。



固原中院联合检察院、市场监管局走进商场进行普法宣传活动。



银川中院法官走进广播电台开展“共筑满意消费”主题宣讲。

### 坚守司法为民初心 维护群众合法权益

消费者权益保护事关千家万户切身利益，事关社会公平正义，事关市场经济健康有序。全区各级法院认真贯彻落实习近平法治思想，坚持以人民为中心，将消费者权益司法保护作为民生司法、民心工程，融入审判执行全过程各环节，以政治引领把准维权方向，以司法担当践行初心使命。

强化政治引领，筑牢维权根基。赵某在永宁县某批发市场经营粮油调味品批发部期间，低价购买白醋、米香醋、洗洁精等，销售至周边工地、餐饮店获利。经检验，赵某销售的上述产品不符合食品安全国家标准和食品用洗涤剂生产条件要求，赵某因销售伪劣产品罪和销售假冒注册商标的商品罪，被判处有期徒刑1年10个月，并处罚金8万元。全区各级法院深入贯彻消费者权益保护法、食品安全法、民法典等法律法规，认真落实最高人民法院《关于为促进消费提供司法服务和保障的意见》，把维护消费者合法权益与服务全区经济社会发展大局

相结合，依法保障自治区提振消费专项行动，高质量化解首发经济、银发经济、冰雪经济、休闲经济、假日经济等领域纠纷，有力提振消费信心、激发消费活力，持续释放内需潜能。

聚焦民生关切，精准发力维权。2020年至2024年期间，某美容公司、魏某等明知是未取得药品相关批准证明文件A型肉毒毒素（注射用），为获取非法利益仍以销售，销售金额300余万元。审理法院以魏某等人犯妨害药品管理罪，判处有期徒刑2年4个月至4年6个月不等的刑期，并处20万元至600万元不等的罚金；以某美容公司犯妨害药品管理罪，单处罚金50万元，相关负责人分别判处有期徒刑，违法所得300余万元予以追缴，上缴国库；魏某、某美容公司分别支付10万元至50万元不等的惩罚性赔偿金。针对消费领域新业态、新风险、新纠纷，人民法院紧盯群众“身边事、烦心事”，重点审理食品安全、网络消费、预付卡跑路、虚假宣传、产品质量、汽

车买卖、医疗美容、宠物消费八大类纠纷，坚决遏制消费领域侵权乱象，守护群众“舌尖上的安全”“指尖上的消费”“袋子的安全”。2025年以来，全区法院共受理买卖合同纠纷27864件，审结25856件，受理服务合同纠纷2485件，审结2276件，受理房屋买卖合同纠纷5325件，审结4811件，受理中介合同纠纷391件，审结361件，受理产品责任纠纷371件，审结283件，受理网络服务合同纠纷10件，审结10件，上述案件结案率超92%，以硬核司法裁判彰显保护消费者权益的坚定决心。

优化诉讼服务，畅通维权渠道。王女士在某服装店以340元的价格为女儿购买了一双鞋，不到一个月就出现明显开裂，经协商，王女士补差价更换了新鞋，一周后同一位置新鞋再次开裂，遂诉至法院。为降低当事人诉讼成本，快速妥善化解纠纷，承办法官组织双方进行了调解，经过法官耐心

释法析理，某服装店当场退赔300余元，这起纠纷圆满解决。全区各级法院坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面，全面畅通消费维权诉讼“绿色通道”，大力推行网上立案、线上开庭、电子送达、跨域立案等便民举措，让数据多跑路、群众少跑腿，最大限度降低群众维权成本。2025年，全区法院网上立案3.5万件、电子送达97.7万次、线上开庭1703场，12368服务热线提供快速响应9.5万余次，5000余名律师注册使用在线服务平台。在银川市兴庆区人民法院，诉讼服务中心专门设立“消费维权窗口”，配备专人负责涉消费案件咨询、引导、分流、简单案件当场立案、快速流转；在石嘴山市，法院联合市场监管部门建立价格争议、消费侵权联动调处机制，大量小额、简易消费纠纷在诉前得到高效化解；在吴忠、固原、中卫等地基层法院，人民法院主动走进社区、商圈、集市，把法庭开到群众身边，把矛盾化解在萌芽状态。



银川市兴庆区法院开庭审理一起掩饰、隐瞒犯罪所得案件。

### 创新机制协同共治 构建全链条维权体系

消费者权益保护是系统工程，离不开多方协同、共治共享。全区各级法院坚持系统观念、法治思维、强基导向，创新解纷机制、强化部门协同、深化普法宣传，构建起“诉讼+调解、法院+行政、线上+线下”的全链条、全方位、全覆盖消费者权益司法保护体系，提升维权质效。

创新多元解纷机制，高效化解消费纠纷。坚持“把非诉讼纠纷解决机制挺在前面”，深化诉源治理，联合市场监管、消协、行业协会等单位，建立消费纠纷诉调对接机制，聘请专职调解员、行业专家参与调解，实现消费纠纷“快速分流、现场调解、司法确认、一键兑现”，大量消费纠纷在诉前得到圆满解决。石嘴山市中级人民法院联合市场监管部门设立“消费纠纷调解工作室”，实行“2小时响应、24小时核查、72小时办结”工作标准，快速化解小额消费纠纷；吴忠市中级人民法院依托“三官一师一员”机制，深入社区、商圈排查化解消费纠纷，实现“小事不出社区、大事不出辖区”。

强化部门协同联动，凝聚维权共治合力。人民法院加强与市场监管、公安、检察、消协等部门的协作配合，建立信息共享、线索移送、案件会商、联合执法工作机制，形成维权合力。银川中院与市场监管局联合发布消费者权益司法保护十大典型案例，开展“3·15共筑满意消费”主题宣传活动，推动司法裁判与行政执法有效衔接。针对消费领域突出问题，联合开展“铁拳行动”“食品安全专项整治”“预付式消费乱象治理”等专项行动，查处一批违法案件，整治一批行业乱象，净化消费市场环境。全区法院建立“诉转案”机制，将消费诉讼中发现的行政违法线索及时移送市场监管部门，推动形成“司法维权+行政监管”闭环管理。

深化普法宣传教育，提升全民维权意识。坚持以案释法、以案普法，创新宣传方式、拓宽宣传渠道，让消费维权法律知识走进群众、深入人心。结合“3·15国际消费者权益日”“法治宣传日”，组织法官走进商场、超市、社区、校园、企业，开展法律咨询、案例讲解、发放宣传手册等活动，现场解答群众消费维权疑问。2025年以来，全区法院开展消费维权普法宣传230余场，发放宣传资料8万余份，接受群众咨询1.2万余人次。利用法院官网、微信公众号、短视频平台、地方媒体等，开设“消费维权以案释法”专栏，发布典型案例、维权指南、法律解读360余篇，播放普法短视频150余万次，让消费者知晓维权途径、经营者明确法律责任，营造“诚信经营、依法维权”的良好社会氛围。银川中院法官走进广播电台直播间，解读消费维权典型案例，回应群众热点问题；固原中院开展“金融消费者权益保护”专项普法活动，守护群众金融消费安全。

法治护航消费，司法守护民生。消费者权益保护永远在路上，司法为民的初心使命永远不会变。

### 聚焦重点领域维权 公正裁判维护消费公平

司法裁判，是维护消费公平的最后一道防线。面对消费领域出现的新情况、新问题、新纠纷，全区各级法院坚持严格公正司法，聚焦群众反映强烈的突出问题，依法审理了一大批与群众生活息息相关的典型案件，用公正裁判明辨是非、定分止争、惩恶扬善，让守法者安心、让违法者忌憚、让消费者放心。

#### 守护“舌尖安全”：严格司法筑牢食品安全防线

民以食为天，食以安为先。人民法院始终坚持对食品安全犯罪“零容忍”，深入贯彻落实食品药品安全“四个最严”要求，依法严惩生产、销售有毒、有害食品，不符合安全标准食品等犯罪行为，积极支持检察机关提起刑事附带民事公益诉讼，让违法者付出沉重代价。

在石嘴山市惠农区人民法院审理的一起生产、销售伪劣羊杂制品案中，被告人王某在未取得食品生产许可的情况下，长期收购、加工未经检验检疫的羊头、羊蹄、牛羊肉制品，对外销售牟利81万余元。另一被告人赵某明知是伪劣食品，仍大量购入加工成羊杂碎对外销售，严重危害不特定消费者身体健康和生命安全，危害范围广、社会影响恶劣。

案件审理中，法院依法判处二被告人有期徒刑及罚金，并判决支付销售金额十倍惩罚性赔偿金814万余元，同时判令二人终身不得从事食品生产经营及相关管理活动。该案的依法裁判，体现了司法机关坚持人民至上、严惩危害食品安全犯罪的坚定决心，形成了有力震慑，成为以严司法守护群众“舌尖上的安全”的标志性案例。

在另一起消费者权益案件中，李某在吴忠市某茶庄购买茶叶后，发现外包装未标注生产者信息、生产许可证编号等内容，遂以“三无产品”诉至法院要求退还货款并支付十倍赔偿金。经调查，

李某在同一时间段在宁夏不同县区购买与本案性质类似的产品，又以同样理由提起同一类诉讼。法院审理后认为，涉案茶叶虽标签存在瑕疵，但不足以认定存在食品安全风险，李某的行为以营利为目的，与食品安全法的立法精神和诚实信用原则相悖，故依法仅支持退还货款请求，驳回十倍赔偿请求。该案明确了标签瑕疵≠食品安全问题，既保护消费者权益，又规范恶意索赔行为，维护市场正常交易秩序。

#### 规范“指尖消费”：为网络购物撑起法治保护伞

轻点屏幕，货品到家。直播带货、电商购物、社区团购已成为群众日常消费的重要方式，但货不对板、虚假宣传、售后推诿等问题也随之而来。

人民法院主动适应数字经济发展趋势，依法妥善审理网络购物、直播带货、线上服务等新型消费纠纷，厘清经营者、平台、主播、消费者之间的权利义务关系，明确法律责任，规范经营行为，守护群众“指尖上的消费安全”。

银川市市民张某在某电商平台购买了5斤“精品核桃”，收货后实际称重仅3.94斤，与商家宣传严重不符。在与商家沟通无果后，张某诉至兴庆区人民法院。承办法官认真审查证据，依法认定商家构成违约，判决退还货款。案件虽小，却关系着消费者最直观的感受。法官在庭审后专门对经营者和电商平台进行法治教育，提醒其诚信经营、强化监管，真正实现“审理一案、教育一片”。

在直播带虚假宣传美容产品案中，主播宣称产品“祛斑美白、无效退款”，消费者使用后不仅无效，还出现皮肤不适。法院审理认为，经营者利用直播进行虚假、引人误解的宣传，诱导消费者购买，已构成违约，依法判决解除合同、退还货款。该案明确了直播带货的法律边界，为规范网络直播营销行为提

供了司法指引。

**破解“预付卡困局”：向卷款跑路说“不”**

办卡容易退款难，商家闭店就失联。预付式消费在健身、美容、教育培训、餐饮等行业广泛普及，但“关门跑路”“服务缩水”“拒不退款”等问题长期困扰广大消费者，成为消费维权的痛点、难点、堵点。

人民法院积极回应群众呼声，严格适用相关法律及司法解释，明确经营者违约退款责任，依法支持消费者解除合同、退还预付款项，对恶意逃避债务的经营者，依法追究股东及实际控制人连带责任，切实维护消费者财产权益。

银川市市民叶某在某美发店消费并充值5000元办理会员卡，仅消费一部分后，美发店突然闭店搬走，并要求消费者至与其有合作关系的一店面消费，但另一店面告知叶某无法消费。叶某多次要求退款未果后，诉至兴庆区人民法院。法院审理认为，经营者以预收款方式提供服务，因自身原因无法继续履行约定，消费者有权要求退还剩余费用，最终判决商家退还剩余预付款2765元。

银川某艺术培训中心以“多交费多优惠”为噱头吸引多位学员预交培训费用，后由于课程质量不达标以及自身经营不善等原因，引发学员集体退费诉求。案件进入执行程序后，执行法官发现该培训中心已停止营业，法定代表人柴某某拒绝履行生效判决，法官依法送达《拘留决定书》，最终在法院的有力执行和法律的威慑下，9笔案款全部执行到位，这起因培训机构“跑路”而引发的退款纠纷得到了圆满解决。

#### 严惩消费欺诈：让消费者知情权得到充分保障

知情权、选择权、公平交易权，是消费者最基本的权利。

人民法院紧盯汽车销售、医疗美容、家电家具等重点领域，对故意隐瞒真实情况、虚假宣传、以次充好、假冒伪劣等欺诈行为，依法适用惩罚性赔偿，让违法经营者付出应有代价。

在银川市一起汽车买卖纠纷案中，消费者吴某购买一辆纯电动轿车，后发现车辆为展厅展车，而销售商在交易时未如实告知。吴某认为自身知情权受到侵害，诉至法院。法院审理认为，商家未履行告知义务，侵害消费者知情权，结合过错程度及实际损失，判决商家赔偿消费者2万元。消费者享有知悉其购买、使用商品或者服务的真实情况的权利，经营者负有主动提供商品或服务真实、全面信息的义务，本案准确对欺诈与瑕疵履行进行界定，既维护了市场交易的稳定，又维护了消费者的合法权益。

医疗美容直接关系到消费者身体健康。在兴庆区人民法院审理的一起妨害药品管理案中，被告人李某、陆某、罗某在未取得药品批准证明文件的情况下，非法销售肉毒素用于医美项目。法院认定三名被告人均构成妨害药品管理罪，判处有期徒刑及罚金。法院依法严厉打击医美领域违法犯罪，有利于引导医美服务行业树立依法合规经营理念，促进形成安全优质的消费服务环境。

对“货不对板”的交易，人民法院依法适用“退一赔三”等惩罚措施，为市场主体诚信经营划出红线。消费者马某通过电商平台从某商行购买了一只英短渐层12色宠物猫，支付3338元。收货后，马某发现该宠物猫与自己选定的宠物猫的品相、毛色不符，经检查该宠物猫确诊杯状病毒，基因检测也证实并非英短渐层12色。某商行拒绝售后服务，马某诉至法院。一审判决后，某商行提起上诉，银川中院认定某商行在销售过程中存在欺诈，判决解除买卖合同，某商行退还购猫款、猫粮套餐及托运费，并向马某支付购猫款三倍的赔偿金。