

# 消费者权益保护工作报告分为 消费者权益保护心得体会(优秀5篇)

我们在一些事情上受到启发后，可以通过写心得体会的方式将其记录下来，它可以帮助我们了解自己的这段时间的学习、工作生活状态。通过记录心得体会，我们可以更好地认识自己，借鉴他人的经验，规划自己的未来，为社会的进步做出贡献。以下我给大家整理了一些优质的心得体会范文，希望对大家能够有所帮助。

## 消费者权益保护工作报告分为 消费者权益保护心得体会篇一

### 亮点一、遇消费欺诈获三倍赔偿

新消法第55条规定，经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务费用的三倍。同时增加规定：增加赔偿的金额不足500元的，为500元。

而现行消法第49条的规定，经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为原价的一倍。

关于“赔偿”原则，一直是消法修改的争议焦点。草案将两倍提高至三倍，显然是对消费者权益的重视。从“退一赔一”到“退一赔三”，在实践中将有效提升法律的威慑力。

### 亮点二、个人信息列入保护范围

我国现行消法只规定了消费者享有人身、财产安全不受损害等9项权利，但隐私权等个人信息保护的规定缺失。近年来，因住宿、购物等消费过程中个人信息发生泄露的事件屡有发

生。一些经营者利用竟将消费者个人信息用作牟利的工具出售。对此，新消法规定，经营者收集、使用消费者个人信息，应当遵循合法、正当、必要的原则，明示收集个人信息的目的、方式和范围，并经消费者同意。

经营者对收集的消费者个人信息必须严格保密，不得泄露、出售或向他人非法提供。在发生或者可能发生信息泄露或丢失的情况下，应当立即采取补救措施。经营者未经消费者同意或请求，或者消费者明确表示拒绝的，不得向其发送商业性信息。当然，如何落实个人信息的权益保护，还必须采取制定一些细则，以落实新消法的规定。

### 亮点三、消费者有七天的“后悔权”

现行的消法中，没有直接具体规定可以退换货的天数，根据《部分商品修理更换退货责任规定》执行“三包”规定。目前仅有电视机、自行车等18类商品以及手机执行“三包”规定。

新消法确认了“七天无理由退货”制度，赋予了买家一定的“后悔权”。根据新消法，经营者应当自收到退回商品之日起七日内退还消费者支付的商品价款。退回商品的运费由消费者承担，但另有约定的除外。无理由退货，指的是消费者利用被赋予的“后悔权”，对自己购买的商品不喜欢了，在7天的冷静期进行的退货。由于这不是商品质量出现问题，退货原因不在商家，为防止权利滥用，退货运费由消费者来承担是公平的。但如果是商品有瑕疵、有缺陷等质量问题，属于有因退货，就要按照三包规定来进行退换货，这时的退货费用就应由经营者承担。

另外，经营者提供的机动车、计算机、电视机、电冰箱、空调器、洗衣机等耐用商品或者装饰装修等服务，消费者在接受商品或服务之日起六个月内发现瑕疵、发生争议时，由经营者承担有关瑕疵的举证责任，即举证倒置，这点对消费者

权益保护是非常重要的，如近年发生的诸如“牛拉奔驰”、“锤打宝马”等事件，多缘于消费者的举证责任过大。

中国电子商务研究中心曾发布报告，售后服务、退款问题、虚假促销、网络诈骗等问题成为今年上半年消费者投诉最多的问题。

如在网上购买商品，拿到实物的时候发现跟照片相差很大，这是不少消费者都遇到过的问题。而在新消法当中，则提出了对第三方网络交易平台的先行赔付制度——如果在网络上购物，商品出现问题，消费者可以直接找网络交易平台交涉，而网交平台需要先行赔付。

当然先行赔付责任的有前提，即网交平台不能提供销售者或者服务者的真实名称、地址和有效联系方式的，才承担先行赔付责任。他们在赔付之后，也可以再向销售者或服务者追偿。

新消法还规定，网络交易平台提供者明知或应知销售者或服务者利用其平台侵害消费者合法权益，未采取必要措施的，依法与该销售者或服务者承担连带责任。

#### 亮点五、虚假广告代言人及发布者也担责

针对大量虚假广告充斥电视节目、明星代言产品质量参差不齐等损害消费者权益的情况，新消法强化了虚假广告代言人及发布者的连带责任。此外，广告经营者、发布者设计、制作、发布关系消费者生命健康的商品或服务的虚假广告，造成消费者损害的，与经营者承担连带责任。同时增加一款规定：社会团体或其他组织、个人在前款虚假广告中向消费者推荐商品或服务的，同样负连带责任。连带责任的规定，使消费者权益的保护有了更多的保障。

针对经营者掺杂、掺假、以假充真、以次充好、以不合格商

品冒充合格商品、虚假宣传等行为，第56条规定，除依法法律规定予以处罚外，由有关部门记入信用档案，向社会公布。

## 消费者权益保护工作报告分为 消费者权益保护心得体会篇二

在“金融消费者权益日”活动期间，支行以农村地区为重点，组织永泰村镇银行、农业银行、邮政储蓄银行和农村商业银行等涉农金融机构开展了“权利·责任·风险—金融消费者权益保护百村行”系列活动。下面的是分享的与银行金融消费者权益保护工作总结有关的文章，欢迎继续访问应届毕业生!按照《中国人民银行蚌埠市中心支行办公室关于印发20xx年“3·15金融消费者权益日”活动实施方案的通知》要求□xx县支行于3月9日—15日组织辖区金融机构开展了系列宣传活动。

为开展好“3·15金融消费者权益日”活动，我支行领导高度重视，于3月6日组织召开了由辖区金融机构分管领导和办公室主任参加金融消费者权益保护宣传工作会议。会议从宣传材料准备、宣传地点选择、宣传时间和宣传形式等方面对“3.15”期间“金融消费权益日”活动进行了安排部署。决定在农村地区组织开展“权利·责任·风险—金融消费者权益保护百村行”活动，送金融消保知识进村委、进村文化站、进超市和进农户;在城区于3月15日开展金融消费者权益保护大型集中宣传活动。

在“金融消费者权益日”活动期间，支行以农村地区为重点，组织永泰村镇银行、农业银行、邮政储蓄银行和农村商业银行等涉农金融机构开展了“权利·责任·风险—金融消费者权益保护百村行”系列活动。在活动中，组织开展三项宣传：一是通过电子屏播放宣传标语、摆放宣传资料等形式在农村金融机构网点，进行定点宣传，大力营造活动氛围;二是组织宣传队通过悬挂宣传标语、摆放宣传展板、发放宣传资料和设置咨询台等多种形式，开展金融消费者权益保护进金融综

合服务站、进集市、进村委“三进”活动，实行重点宣传，认真解答农户咨询，在问答互动中提高村民金融知识水平；三是组织青年志愿服务队，深入农户和超市，开展流动宣传，主动为村民和客户讲授征信、人民币反假、民间借贷与投资等知识，提升金融消费者责任意识和风险意识。

在“3·15国际消费者权益日”□xx县支行组织辖区工商银行、中国银行、建设银行和徽商银行等银行业金融机构，中国人寿、太平洋人寿和国元保险等保险机构，于xx青年圩广场开展了金融消费者权益保护集中宣传活动。活动中，参加宣传的金融机构通过悬挂横幅、摆放展板、设置咨询台、发放宣传册等形式，集中宣传了金融消费者权益保护、征信、反假货币等知识，得到了现场群众的热烈欢迎。

## **消费者权益保护工作报告分为 消费者权益保护心得体会篇三**

为热烈庆祝第\*\*个“国际消费者权益日”和《消法》颁布实施14周年，德泽乡党委、政府组织工商等有关部门，紧紧围绕“消费与责任”年主题，深入开展一系列法律法规宣传、打假维权等宣传咨询服务和专项整治，宣传和贯彻《消费者权益保护法》、《产品质量法》、《食品卫生法》、《烟草专卖法》等相关法律法规，有力地揭露和打击了各种损害消费者权益的违法行为，有效地净化了农村市场，进一步改善了消费环境。我乡按照□xx县20xx年“3·15”国际消费者权益日宣传咨询服务和执法活动方案》的部署，于20xx年3月16日，利用德泽赶街天在人流量的十字路口处，深入开展20xx“消费与责任”年主题暨“3·15国际消费者权益日宣传咨询服务和执法活动”。

### **一、统一认识，强化领导**

3·15活动是各级消委和职能部门宣传科学、合理的消费理念，

宣传《消法》和集中打击各种损害消费者合法权益违法行为的一项重要活动，更是一项艰巨的政治任务。中消协将“消费与责任”确定为20xx年的年主题，并要求各地各级政府、相关部门全力做好宣传咨询服务和执法活动，保障消费者合法权益。为确实做好20xx年“消费与责任”年主题宣传咨询服务和执法活动，进一步增强我乡的社会责任意识，建立保护消费者权益的责任体系，全面推进诚信德泽和谐德泽建设，德泽乡党委、政府积极行动，于20xx年3月14日，组织工商、卫生、司法、农业等有关站所召开专题会议，研究部署此项工作，明确各职能站所工作内容和职责。

## 二、加大宣传力度，扩大社会影响

为使活动按计划深入有效地顺利进行，德泽工商所及时向党委政府请示汇报，争取乡党委、政府领导的重视和社会各界的支持，动员全乡各界广泛参与并形成统一意见，德泽乡相关站所通力合作，出动精干力量抓好此项活动。宣传《消法》、《产品质量法》、《食品卫生法》、《价格法》、《反不正当竞争法》等法律法规，引导消费者科学合理消费。对侵害消费者合法权益的行为，特别是侵害农村消费者生命健康、与生产生活息息相关的具有普遍性、典型性的欺诈消费者的案件予以披露，促使经营者规范经营行为，加大消费维权的工作力度。

## 三、落实措施，讲求质量

为了达到预期目的，在xx县消委会、工商局的指导下和德泽乡党委政府的精心组织下，德泽工商所、司法所、派出所、农科站、农机站、国土资源所、烟叶站、卫生院等多个部门共30余人参加了本次活动。宣传活动紧紧围绕“消费与责任”年主题，从解决群众最关心、最直接、最现实的利益问题入手，广泛宣传法律法规，接受群众咨询投诉，妥善化解社会矛盾，引导科学合理消费，热心服务人民群众，树立亲民政府形象，促进德泽经济社会又好又快发展。各相关单位

切实做好活动组织工作，做到早策划、早安排、早行动，确保活动质量。全乡相关单位按照职能分工，深入开展系列打假维权专项行动。共出动执法人员30余人次，机动车辆11台次，突击检查了食品、卷烟、酒类、药品、农资等与消费者紧密相关的商品。

#### 四、活动情况及取得成绩

为确保此次活动深入有效地开展，从3月初开始，全乡相关职能站所人员组成3个专项检查组对市场进行持续整治。一是食品安全专项检查组对全乡的食品安全进行拉网式检查，查获各种“三无”小食品、方便面20xx余袋；二是以农作物种子、化肥为重点的农资打假专项检查小组对辖区相关经营户进行全面检查，依法扣留过期种子120公斤；三是成立度量衡器专项检查小组对集市度量衡器进行逐一检查，依法没收不合格手称一把；四是设立现场咨询服务站，现场受理消费者申诉举报，通过真假对比现场讲解商品(特别是食品、农资、农机具)识假辨假常识、接受咨询服务等方式，使广大人民群众能全方位认识“3·15”活动意义。活动中，工商执法人员、各部门负责人、相关工作人员一直在现场认真详细解答群众的咨询。整个活动共派发宣传单张6500多份，悬挂宣传标语4条，现场解答群众咨询260多人次，吸引了1100多名群众参与该次活动，进一步提高了广大人民群众健康消费、合理消费、科学消费的消费意识和维护自身合法权益的维权意识，也有力地震慑各种制假售假和商业欺诈的不法行为。

保护消费者合法权益是全社会的共同责任，将举全乡之力一如既往地致力保护农村消费者合法权益，促进消费和谐、社会和谐和地方经济又好又快发展。

### **消费者权益保护工作报告分为 消费者权益保护心得体会篇四**

随着时代的发展，科技的进步，各种交通工具的出现，人们

的生活越来越便利，人们对生活的要求也越来越苛刻，于是，在人们的“明察秋毫之下”，一大批有害食品浮出水面。人们应如何应对这些吃“祸”，呢?向人们宣传“慧眼”识真品，躲吃“祸”就是我们活动的意义与宗旨。本次活动由江苏科技大学船舶与海洋工程学院船海卓越二班同学在七里甸社区进行消费法制入社区的宣传，切合“两会”热点问题，食品安全，让人们可以学会以最正当的手段来维护自己的合法权益。

宣传安全食品的重要性以及识别安全食品的方法，消费者增强自身保护意识和相关法规的健全，进而保护消费者权益。让人们了解自己作为消费者的合法权益，让人们学会如何防止自己的合法权益被侵害，在自己的合法权益受到侵害时，如何通过正当的合法的权益来维护自己的合法权益。

江苏科技大学船舶与海洋工程学院卓越二班

xxxx年3月14日(下周四)

七里甸社区

1、前期准备工作：

(1)联系社区，做好在社区的相关宣传活动；

(2)联系工商局相关人员，请其亲临现场在活动当天做相关指导；

(3)联系媒体；

(4)准备调查问卷、传单、横幅、相关知识材料等；

2、活动具体流程：



- (1) 1:30-2:00 布置场地:批发市场;
- (2) 2:00-2:20 向现场居民发放问卷、传单;
- (3) 2:20-2:40 回收问卷;
- (6) 3:20-3:40在座社区居民现场提问, 由工商局人员解答;
- (7) 小礼品等等再活动

### 3、活动后期工作:

- (1) 准备相关摄影, 书面等材料;
- (2) 撰写新闻稿以及其他具体后期工作。

项目 单价 数目 金额

横幅 7 11m 77

问卷 0.15 40 6

传单 0.15 60 9

小礼品等等 100

总计 192

1. 在社区内注意人身安全, 防止人员走失;
2. 最近天气较热, 注意防中暑, 适当加减衣物。

**消费者权益保护工作报告分为 消费者权益保护心得**

## 体会篇五

无论是在学校还是在社会中，大家都看到过口号吧，口号能指导人们有效地开展实践，促进客观事物的发展。口号的类型有很多，以下是小编为大家准备了有关315保护消费者权益口号简短，欢迎参阅。

- 1、科学合理消费，促进经济发展。
- 2、科学、合理、文明消费。
- 3、公平正义，消费和谐。
- 4、搞好消费教育，提高消费者素质。
- 5、敢于善于维权，坚决打击不法经营行为。
- 6、坚持以人为本改善消费环境
- 7、倡导诚实守信共铸消费和谐
- 8、诚信守法经营，优化消费环境。
- 9、诚实守信是企业的社会责任。
- 10、诚实守信经营，改善消费环境。
- 11、倡导诚信兴商、促进社会公平公正。
- 12、倡导诚实守信，共铸消费和谐。
- 14、指导消费者合理消费，促进市场繁荣发展。
- 15、有效化解消费纠纷，努力构建和谐社会。

- 16、优化农村市场环境，促进农村消费需求。
- 17、营造和谐消费环境，促进经济又好又快发展。
- 20、依法维护自身合法权益，共同营造良好消费环境。
- 21、依法保护消费者合法权益，促进社会和谐进步。
- 22、要适应形势发展的要求，树立先进的消费观念和消费方式。
- 23、严厉打击制售假冒伪劣和商业欺诈行为。
- 24、学习消费知识，科学合理文明消费。
- 25、宣传消费政策，提振消费信心，促进消费需求。
- 26、宣传贯彻好《消费与责任》年主题。
- 27、信誉卡是企业与经营者的“信用和名誉的象征”。
- 28、信誉卡是产品三包的凭证和解决消费纠纷的证据。
- 2、营造安全和谐消费环境，促进经济又好又快发展。
- 3、改善消费环境，促进经济社会又好又快发展。
- 4、诚信经营，守法经营，是企业的社会责任。
- 6、营造安全的消费环境，提供安全的商品和服务。
- 7、关注民生，为广大消费者服务。
- 9、普及和提高消费者自我保护意识和能力，引导消费者科学、合理、文明消费。

- 10、诚信守法经营，优化消费环境。
- 11、要适应形势发展的要求，树立先进的消费观念和消费方式。
- 12、好消费教育，提高消费者素质。
- 13、有效化解消费纠纷，努力构建和谐社会。
- 14、维护消费者权益，构建社会主义和谐社会。
- 17、提升消费者的消费信心，促进经济社会的发展。
- 18、共筑安全公平的消费环境，树立消费信心。
- 20、加强消费教育，提高消费者素质。
- 21、敢于善于维权，坚决打击不法经营行为。
- 23、加强宣传引导，提振消费信心。
- 24、健全消费纠纷和解机制，共创和谐消费放心环境。
- 25、打造金融品牌，提升行业文明，服务百姓民生。
- 26、搞好消费教育，提高消费者素质。
- 27、优化农村市场环境，促进农村消费需求。
- 28、放心消费，诚信先行，依法维权。
- 29、科学合理消费，促进经济发展。
- 30、诚信为本，质量为金，文明消费。

- 31、爸爸妈妈请放心，消费维权我能行。
  - 32、宣传消费政策，提振消费信心，促进消费需求。
  - 33、科学消费从小抓起，依法维权从我做起。
  - 34、学习消费知识，科学合理文明消费。
  - 35、改善消费环境，促进社会发展。
  - 37、依法维护自身合法权益，共同营造良好消费环境。
  - 38、指导消费者合理消费，促进市场繁荣发展。
  - 39、优化农村市场环境，促进农村消费需求，科学文明健康消费。
- 1、安全消费，和谐消费。
  - 2、诚信为本，质量为金，文明消费。
  - 3、绿色健康消费，共建和谐生活。
  - 4、倡导诚实守信共铸消费和谐。
  - 5、好消费教育，提高消费者素质。
  - 7、消费安全进校园，中小学生学习维权。
  - 8、健全消费纠纷和解机制，共创和谐消费放心环境。
  - 9、优化农村市场环境，促进农村消费需求。
  - 10、营造安全的消费环境，提供安全的商品和服务。

- 11、全社会应共同努力，做好消费维权工作。
- 12、诚实守信经营，改善消费环境。
- 13、加强宣传引导，提振消费信心。
- 14、营造和谐消费环境，促进经济又好又快发展。
- 15、倡导诚实守信，共铸消费和谐。
- 16、诚信经营，守法经营，是企业的社会责任。
- 17、倡导诚信兴商、促进社会公平公正。
- 18、加强消费教育，提高消费者素质。
- 19、科学合理消费，促进经济发展。
- 20、加大市场监管力度，为消费者排忧解难。
- 22、学习消费知识，科学合理文明消费。
- 23、关注消费安全，维护社会稳定，推动社会进步。
- 24、加强市场监督，营造放心消费环境。
- 26、营造安全和谐消费环境，促进经济又好又快发展。
- 27、打造金融品牌，提升行业文明，服务百姓民生。
- 28、搞好消费教育，提高消费素质。
- 29、维护消费者权益，构建社会主义和谐社会。
- 30、诚信守法经营，优化消费环境。

- 32、共筑安全公平的消费环境，树立消费信心。
- 33、关注民生，为广大消费者服务。
- 35、科学消费从小抓起，依法维权从我做起。
- 36、敢于善于维权，坚决打击不法经营行为。
- 37、公平正义，消费和谐。
- 38、梦寻青春校园，心泊维权驿站。
- 39、安全消费，快乐起飞。