

最新国际消费者权益日心得体会(优秀5篇)

我们在一些事情上受到启发后，应该马上记录下来，写一篇心得体会，这样我们可以养成良好的总结方法。我们如何才能写得一篇优质的心得体会呢？下面是小编帮大家整理的优秀心得体会范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

国际消费者权益日心得体会篇一

3月14日10:00，“3.15国际消费者权益日宣传咨询服务”活动在和平区和平路金街举行。和平区消协联合和平区市场监督管理局食品科、医疗器械科、知识产权科及劝业场市场监管所、小白楼市场监管所等12家宣传服务窗口，围绕“守护安全畅通消费”的消费维权年主题，向广大消费者进行消费知识、消费理念的科普宣传。

此次活动通过设置大型展板等方式，宣传科学的消费知识，展示各相关职能部门的消费维权举措和成就。现场共设立了12个展位，分别是金融消费、网购咨询、法律咨询、识假辨假、消费维权、投诉等展位。在各个展位中，相关行业组织、公用企业、投诉和对接单位等部门都安排了专业人士为消费者答疑解惑。

来到活动现场的消费者络绎不绝，活动气氛热烈。他们不仅能了解消费知识，还可以领取消费维权的相关宣传资料，学习相关法律法规，更可以现场咨询或投诉各种问题。

据统计，服务咨询活动当天共发放宣传资料数千份，接受消费者咨询人千余次。从现场咨询情况看，食品安全、金融消费、租房购房、网络交易等内容是今年的咨询热点。

和平区市场监督管理局相关负责人表示，本次宣传咨询活动积极回应了消费者的诉求，在维护广大消费者合法权益的同时，营造了安全放心的消费环境和社会协同共治的良好氛围。

国际消费者权益日心得体会篇二

《中华人民共和国消费者权益保护法》（以下简称《消费者权益保护法》）新修订后正式实施，新法修订后，有以下几大亮点：赋予消费者反悔权（消费者通过网络购买的商品，有权七日内无理由申请退货）、个人信息保护（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，不得违反法律、法规的规定）、加码消费欺诈赔偿（经营者提供商品有欺诈行为的，可以增加赔偿的金额为商品的价款的三倍）等，对于保护消费者的合法权益，规范经营者的行为，维护社会主义经济秩序，促进社会主义市场经济的健康发展起到了积极的作用。

然而随着时间的推移，新《消费者权益保护法》存在的重点难点问题也逐渐显现出来。如消费者的维权问题，金融、医疗、教育、房地产等特殊行业领域的消费问题等，都已经暴露出在实际实施中还有着缺陷和不足。本文试从新《消费者权益保护法》的重要意义、新《消费者权益保护法》的重点难点问题以及结合我省实际情况，新《消费者权益保护法》在实施中遇到的问题及对策三个方面作以论述。

一、新《消费者权益保护法》的重要意义

（一）保护消费者保护权益。明确了消费者的权利、确立和加强了保护消费者权益的法律基础、弥补了原有法律、法规在保障消费者权益方面调整作用不全的缺陷。

（二）维护社会秩序。通过规范经营者应对维护消费者权益承担何种义务，特别是要规范经营者与消费者的交易行为，

即必须遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则，对社会经济秩序产生重要的维护作用。

（三）促进经济发展。保护消费者权益不是消费者个人之事，当代社会的生产和消费的关系密不可分，结构合理、健康发展的消费无疑会促进生产的均衡发展。没有消费，也就没有市场。保护消费者权益成为贯彻消费政策的重要内容。有利于社会主义市场经济的健康发展。

二、新《消费者权益保护法》的重点难点问题

新《消费者权益保护法》目前的重点难点问题从消费者个人信息保护问题，非现场购物七日无理由退货问题，医疗、教育行业是否应该纳入消费者权益保护范围，预付款消费问题，四个方面分别加以论述。

（一）消费者个人信息保护问题

新《消费者权益保护法》第29条规定，“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、使用信息的目的、方式和范围，并经消费者同意。经营者收集、使用消费者个人信息，应当公开其收集、使用规则，不得违反法律、法规的规定和双方的约定收集、使用信息。”新消法首次将个人信息保护作为消费者权益确认下来，对于保护消费者权益具有积极的意义。

但是在具体实施过程中，由于没有配套的法规和措施的出台，面临防范难、举证难、索赔难等问题，消费者在行使权力过程中面临举证困难等情况。在目前阶段，新消法对于消费者保护个人信息的帮助仍十分有限。消费者最实际有效的做法就是可以拒绝商业信息的推送，在一定程度上缓解商业性信息或其他垃圾信息所带来的烦恼。管理部门需要尽快从制度、法律、措施、企业责任、消费者自我防范等多方面予以解决。

（二）非现场购物七日无理由退货问题

新《消费者权益保护法》第29条规定，经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品，消费者有权自收到商品之日起七日内退货，且无需说明理由（部分商品除外）。但在实际实施中出现了一系列问题：对不适用“无理由退货”的商品标注不明显；购物过程中缺乏“一对一”的确认程序；退货标准过于严苛，导致退换货投诉增多；无理由退货是否等同于无条件退货；商品是否完好如何界定；由谁来界定；所谓七日起始终止日该如何计算等等，管理部门需要对此进一步完善，让广大消费者真正在“非现场购物七日无理由退货”上受益。

（三）医疗、教育行业是否应该纳入消费者权益保护范围

医疗行业消费问题主要是过度检查治疗费、医院药品价格高于普通药房、专科医院收费普遍高于综合医院；而教育行业消费问题主要集中在学习资料收费、节假日补课费和搭车收费泛滥上。对于医疗、教育行业是否纳入消费者权益保护范围的问题，《消费者权益保护法》明确规定，消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，其权益受“消法”保护。对于医院的患者而言，不仅仅是医生的治疗对象，也是消费主体即消费者，接受医疗服务的行为显然是消费行为。对于在校学生，同样缴纳学杂费和书本费，也是一种消费行为。尽管医疗和教育服务相对于一般的商品买卖确有其特殊性，但就其服务性而言，医疗、教育服务应当属于消法的调整范围。医疗、教育行业在国家社会保障体系中具有特殊位置和公益色彩，但是不能以公益属性掩饰其本质上的服务属性。接受服务就是广义上的消费行为。因此，医疗、教育行业可以纳入消费者权益保护范围内。但是需要一定的明文规定，哪些消费在消费者权益保护范围内，哪些不在范围内。

（四）预付款消费问题

近年来，在美容美发、洗浴、健身、洗车、网吧、餐饮等行业以及一些大型的商场、超市盛行预付款式消费。通过给消费者办一张会员卡，再预先往卡里充入数百甚至数千元现金，在消费结帐时直接通过刷卡就行了。通过办卡既稳定了客源，同时因其能减少支付现金的麻烦、价格优惠、方便快捷等优点，也受到了消费者青睐。

但是，随着这种消费模式的盛行，也出现了一系列的问题。

1、商家的诚信问题。

一部分商家一旦通过发放“会员卡”取得了固定客源后，就会存在服务打折的现象，造成消费者的不满。

2、霸王条款屡见不鲜。

在许多预付式消费卡上，让消费者防不胜防的“最终解释权属本店”、“此卡丢失，本店概不负责”、“有效期满卡内余额一律作废”等格式条款屡见不鲜。

3、消费者的隐私权难以得到保障。

电话、住址等个人信息常常被泄露，给自己的生活带来了不必要的麻烦。四是消费者维权比较困难。有的消费者在购卡后发现商家没有兑现之前许诺的服务，给后期维权工作带来了困难。

对此解决预付款式消费问题的对策，一是完善法律法规。建议国家出台专门的法律法规或部门规章，明确监管部门和监管职能，出现纠纷时有相应的监管部门可以有法可依。二是把好准入关，加强预付式消费的行业规范。工商部门要严格市场准入，积极推行预付式消费合同示范文本，防止以不平等格式条款损害消费者利益。三是强化消费引导，增强消费者自我保护意识。通过报刊、电视、网络等媒体发布消费警

示。消费者在预付款时，首先要了解清楚商家的市场信誉和经营状况；其次要认真阅读会员细则，详细了解自己的权利和义务，不要被经营者的各种促销优惠所迷惑；最后办卡时要理性冷静，签订书面协议，对双方权利、义务、履约时间及违约责任等进行详细约定。

三、结合我省实际，新《消费者权益保护法》在实施中遇到的问题及建议

近年来，我省经济发展水平不断提高，人民生活条件不断改善，促使日常生活消费水平不断升级。20_年新《消费者权益保护法》正式实施后，人民消费维权意识不断增强。20_年x省受理消费者投诉案件112534起，比上年增幅16.51%。其中网购投诉猛增，比上年增长117.3%。结合我省实际，新《消法》在实施过程中，仍存在以下问题。

（一）非现场购物七天无理由退货制度没有真正落实。

从目前情况看，无理由退货产生的争议已经上升为网购消费投诉的第一位。争议主要集中在两个方面：一是退货范围。经营者和消费者关于哪些商品能够适用无理由退货存不清楚，导致争议发生。二是对商品完好的解释。有的商家不仅要求商品本身完好，而且商品包装必须完整，甚至要求商品不得拆封、试用。

（二）惩罚性赔偿是否适用网购，值得商榷，适用比较困难。网购商品中，六七成箱包和鞋不合格，商家明知存在质量问题，还在网络平台上大肆宣传销售。对于新《消法》中“经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍”，实际实施过程中，网络商家的欺诈行为很难得到处罚。同时缺乏网络交易市场实时监管。同时适用惩罚性赔偿比较困难，除消费者维权意识不足外，在执法中还存在着对经营者行为是否构成欺诈存在不同认识，往往以不能认定为欺诈而不适用惩

罚性赔偿。

（三）消费者维权渠道需要进一步理顺。各职能部门都建立了自己的投诉热线。如12315（工商）、12365（质监）、12331（食药监）、12358（物价），由于热线电话号码众多，各个平台之间又缺乏互联互通，加上平台接线人员政策法律和专业水平有限，无法完全准确答复跨部门的问题。许多消费者明知自己的合法权益受到侵害，适用于《消费者权益保护法》的保护范围，但由于维权渠道的因素，导致许多消费投诉被“踢皮球”，引起消费者的不满。

结合我省实际，建议通过以下几点，改善新《消法》在实施过程中遇到的问题。

（一）结合新《消法》，进一步制定和完善□x省实施《中华人民共和国消费者权益保护法》办法》，完全明确非现场购物七天无理由退货制度、惩罚性赔偿、个人信息保护等内容和所适用范围，使之更具有可操作性，更好的为消费者服务。

（二）管理部门可以借助网络、电视、报纸等媒体充分宣传新《消法》，详解解释新《消法》的内容，让广大消费者真正的知法、懂法、会用法，更好的维护消费者的权益。

（三）进一步协调和理顺消费维权机制，建议建立消费者权益保护的部门协调机制，明确牵头单位，协调行政执法和应对重大消费事件。加强消费维权和社会诚信体系建设，统一数据标准，整合各部门现有的投诉平台；大力支持基层消费维权网络建设，为消费者提供高效便捷的维权服务。

国际消费者权益日心得体会篇三

为纪念国际消费者权益日，广泛宣传“新消法新权益新责任”年主题，在今年3月15日前，__市消协认真组织开展各种

形式的活动，都取得了预期效果。现将活动开展情况汇报如下：

一是召开新闻发布会。20__年3月14日，__市消费者协会联合__市工商局、质监局、卫生局物价局、食药局等行政执法部门召开纪念__3·15国际消费者权益日暨消费维权发布会。同时邀请__市新闻界、企业界和消费者代表参加，公布了十大消费热点。

二是召开座谈会。20__年3月10日在工商局6楼会议室召开部分驻济大型服务类企业座谈会。

三是开展各类讲座。2月，为提高消协系统工作人员工作能力，__市消协组织新招入人员进行了培训。3月5-7日，市消协副秘书长甄涛到__市大型服务企业进行授课。3月27日，举办了全市消协系统工作人员新《消法》培训班。

四是开展知识竞赛。《__市消费者协会在3.15前期组织了“安利”杯学习新消法知识竞赛。

五是在3月15日开展形式多样的宣传、咨询、申诉举报受理活动。按照上级消协总体部署，在自身开展活动的同时，统一部署各县(市)、区消协3·15期间的宣传咨询服务活动。制作宣传展板21块，发放各类宣传材料7万份，;通过电视、广播和报纸发表宣传稿件20余篇。

国际消费者权益日心得体会篇四

为纪念国际消费者权益日，广泛宣传“新消法 新权益 新责任”年主题，在今年3月15日前，__市消协认真组织开展各种形式的活动，都取得了预期效果。现将活动开展情况汇报如下：

一是召开新闻发布会。20__年3月14日，__市消费者协会联合__市工商局、质监局、卫生局物价局、食药局等行政执法部门召开纪念__3·15国际消费者权益日暨消费维权发布会。同时邀请__市新闻界、企业界和消费者代表参加，公布了十大消费热点。

二是召开座谈会。20__年3月10日在工商局6楼会议室召开部分驻济大型服务类企业座谈会。

三是开展各类讲座。2月，为提高消协系统工作人员工作能力，__市消协组织新招入人员进行了培训。3月5-7日，市消协副秘书长甄涛到__市大型服务企业进行授课。3月27日，举办了全市消协系统工作人员新《消法》培训班。

四是开展知识竞赛。__市消费者协会在3.15前期组织了“安利”杯学习新消法知识竞赛。

五是在3月15日开展形式多样的宣传、咨询、申诉举报受理活动。按照上级消协总体部署，在自身开展活动的同时，统一部署各县(市)、区消协3·15期间的宣传咨询服务活动。制作宣传展板21块，发放各类宣传材料7万份，;通过电视、广播和报纸发表宣传稿件20余篇。

国际消费者权益日心得体会篇五

在“3·15”消费者权益日前夕，3月13日上午，“3·15”国际消费者权益保护日宣传活动在萝岗街道文化广场(主会场)开幕，现场宣传消费维权知识，讲解真假商品鉴别知识，受理消费投诉。当天，活动还在夏港、东区、永和、联和、九龙镇等地设立分会场。

活动由区政府主办，区消委会、工商分局承办，区法院等17个职能部门和单位，区内19家知名企业参加。

今年“3·15”活动的主题是“携手共治、畅享消费”。结合新修订的《消费者权益保护法》实施1周年及将于今年3月15日颁布实施的《侵害消费者权益行为处罚办法》，活动宣传了消费维权的法律法规，展示了全区各职能部门消费维权工作成果，引导广大消费者增强法律意识和维权能力，号召广大经营企业注重产品和服务质量，提高诚信、守法经营意识。

当天，区工商分局、质监局等单位在主会场搭起了服务咨询台，开展法律宣传、有奖问答、业务咨询等互动活动。当天活动现场共派发宣传资料近万份，接受投诉举报2件，接受群众咨询近146人次。

据悉，去年区消委会及下属七个分会共处理各类申(投)诉1103宗，调解成功969宗，调解成功率约为92%，为消费者挽回经济损失近160万元，组织开展了“放心消费商店”和“消费者满意店档”评选活动。