

消费者权益调研报告范文（精选5篇）

随着个人素质的提升，报告对我们来说并不陌生，报告包含标题、正文、结尾等。那么，报告到底怎么写才合适呢？以下是小编精心整理的消费者权益调研报告范文（精选5篇），希望对大家有所帮助。

消费者权益调研报告1

在市场经济社会中，每一个人都是潜在的消费者，因此，消费者权益保护问题备受关注。针对消费者权益在现实生活中屡受侵犯的事实，我于20xx年10月至20xx年3月对中国商品市场，进行了调查。深入地剖析原因，并提出了完善消费者权益保护法及构建消费者公益诉讼制度的对策。

一、消费者权益受侵犯的现状

消费者权益是指消费者依法享有的权利及该权利受到保护时给消费者带来的应得的利益。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》（以下简称《消法》）的规定，消费者有以下九项重要权利：选择权；公平交易权；安全权；知情权；索赔权；受尊重权；依法结社权；获得知识权；批评监督权。此外，我国目前已经形成了一系列由《消法》及其《产品质量法》、《食品卫生法》、《反不正当竞争法》、《广告管理条例》、《价格管理条例》等法律、法规组成的消费者权益保护法律体系。由此可见，我国对消费者权益的保护是非常重视的，但是由于种种原因，消费者权益在实践中并没有得到很好地保护，消费者权益被侵犯的现状比较普遍，也比较严重。

(一) 假冒伪劣产品屡禁不绝

严重侵犯和威胁着消费者的人身安全权

近几年来，消费者对商品质量的投诉始终高居榜首。根据中国消费者协会信息网公布的数据，2006年上半年全国消费者协会受理的投诉件数为318868件，其中投诉商品质量问题的就占到了63%。又如2007年第一季度，广西区各地消协受理消费者投诉的案件有2823件，其中商品质量的投诉就有1789件，占投诉总量的63.4%。贵州省各地消协在2007年上半年受理消费者投诉3787件，其中对商品质量的投诉有2743件，占投诉总量的72.43%。福建省各地消协在2007年上半年受理消费者投诉28734件，其中对商品质量的投诉有14792件，占投诉总量的51.48%。

(二) 电信、汽车、医疗、商品房等服务行业的价格缺乏透明度

严重侵犯了消费者的知情权、公平权，价格欺诈现象也时有发生如2007年第一季度，广西各地消协受理价格问题方面的投诉就有274件，占总投诉的9.7%，与2006年同比增长45%。其中电信145件，占总价格问题投诉的52.9%，与去年同比增长163.6%；商品房24件，占总价格问题投诉的8.8%，

与去年同比增加24%件。贵州省各地消协2007年上半年消费者对价格的投诉206件，占投诉总量的5.43%；浙江省各地消协2007年第一季度受理的价格投诉335件，占投诉总量的5.26%。

(三) 虚假广告的投诉增多

一些经营者用虚假广告、包装、说明书等形式，故意隐瞒产品的真实性能、主要成分、使用方法等，对必须说明的内容含糊其辞或故意夸大功效，引诱消费者上当。如著名的欧典地板事件和全国牙防组认证事件。

(四) 不平等格式条款难以遏制，继续侵害消费者合法权益

现在一些行业、宾馆、超市、酒店、商场等继续以不平等格式条款、店堂告示侵害消费者的合法权益。如“商品拆开包装，概不退货”，“寄存物品丢失损坏，最高赔偿额为100元”，“降价、中奖商品不予三包”，“酒店禁止自带酒水”等。

此外，消费者的公平交易权、自由选择权和维护尊严权也时常受到各种非法干涉或者侵害。如在2007年第一季度，广西各地消协受理了消费者人格尊严被侵犯方面的投诉7件。贵州省7件，占投诉总量的0.18%。浙江省各地消协27件，占投诉总量的0.42%。

综上所述，目前，消费者的权益并没有得到较好的保障。2007年3月12日，中消协将其于2006年起联合全国45个省市对消费者进行的调查显示，合法权益受到损害时，35.9%的消费者表示合理要求虽然得到解决，但本人并不满意；27.2%的消费者反映合理要求根本没有得到解决。

二、消费者权益屡受侵犯的原因

在我国如此重视保护消费者权益的前提下，有大量的侵犯消费者权益的现象存在，主要有以下三个方面的原因：

(一) 消费者的相对弱势地位

消费者的合法权益之所以被侵害，其主要原因是因为单个的消费者在经济实力和专业知识等方面处于弱势地位。特别在在现代社会，消费者与经营者的交易是一种非专业对专业，非知情人与知情人的关系。经营者通晓商品的技术性、了解市场行情、掌握顾客心理、具有一定的销售技巧，可以说知己知彼；而消费者却缺乏购买商品或接受服务的相关知识，所接受的消费信息大多是经过加工的、有促销和诱导成分。在这种情况下，消费

者难免不被经营者所操纵，并与之建立不公平的交易契约。加之商品与服务技术含量的提高，会进一步加剧经营者的强势地位与消费者的弱势地位，即强势更强、弱势更弱。

(二)法律赋予消费者维护权益的途径虽多，但在实践中难以发挥实效

根据《消法》第34条的规定，消费者和经营者发生消费者权益争议的，可以通过下列途径解决：①与经营者协商和解；②请求消费者协会调解；③向有关行政部门申诉；④根据与经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁；⑤向人民法院提起诉讼。这款规定似乎为消费者解决消费纠纷提供了一个广阔的天地，但实际的情况却是：消费者处于弱势地位，违法经营者很少会积极主动配合协商；消费者协会工作人员较少，且无强制执行的权利，因此，调解成功率并不高；我国行政执法部门职责不清，在处理案件上相互推诿。而且即使在双方当事人达成行政调解协议的情况下，若一方当事人不履行协议，行政机关不能强制执行，所以，行政机关也难以成为消费者依法的靠山。由于实行仲裁制度的前提是双方当事人事前就纠纷解决办法达成了仲裁协议。而现实生活中，在消费纠纷发生后，很少有经营者主动愿意或积极配合与消费者达成通过仲裁解决消费纠纷的协议。因此，在客观上，消费纠纷仲裁制度难以有效地发挥作用。此外，目前我国的诉讼制度比较传统，针对小额消费纠纷和群体性诉讼，虽然有些地方的人民法院已经在积极探索、尝试灵活、便捷的诉讼方式。但就全国来说，还没有建立起一套适合解决我国消费纠纷特点的诉讼制度。烦琐的诉讼程序和漫长的诉讼时间严重地打击了消费者提起诉讼的积极性。因此，就我们调查的情况看，发生消费纠纷后，大多数消费者选择消费者协会，然而，在消费者协会无法解决的情况下，大多数消费者就只好自认倒霉了。

(三) 《消法》规定的对违法经营者进行惩罚的力度不够

《消法》中规定的对违法经营者进行惩罚的大多数条款都是建议性的，不能有力地起到保护消费者权益的作用。而真正具有惩罚性的只有《消法》第49条：“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的费用的一倍。”但在实际操作中，如果经营者拒不接受调解，消费者最终还是要通过打官司才能获得此赔偿。因此，此条款的作用就大打折扣，导致虚假广告和假冒伪劣产品到处都有。

三、促进“消费和谐”，保护消费者权益的建议和对策

(一)完善消费诉讼制度，简化诉讼程序

消费纠纷中，一方为实力雄厚的企业，另一方为势单力薄的消费者个人。因此消费诉讼应当实行简便易行的程序，强调简易、迅速、经济地解决消费纠纷。我国目前的法律没有根据消费纠纷的特点专设诉讼程序的规定，而将消费纠纷与一般的民事纠纷一起共同适用普通审判程序，不能体现国家对处于弱势地位的消费者的特殊保护。我国必须借鉴吸纳发达国家的消费者诉讼制度，简化诉讼程序。一是建立小额的消费诉讼法庭，灵活的解决消费纠纷。二是实行巡回法庭办案，独任审判等，以减轻消费者的诉讼之累，激起消费者诉讼的积极性。

(二)加大对违法经营者的惩罚力度

由于对消费者权益的保护关系到国民生活水平的提高和正常的经营秩序，因此，当前各国在消费者立法中，普遍加重了对违法者的经济责任和刑事责任。在我国消费者权益屡受侵犯，假冒伪劣产

品大行其道的情况下，我国也应加大对违法经营者的惩罚力度，让违法的经营者得不偿失，再也不敢涉足违法经营。

(三)制定《反垄断法》，保护消费者的权益

借鉴日本《消费者契约法》的规定，规定公用事业部门等垄断行业在与消费者订立和履行交易合同时，必须履行保护消费者的承诺，否则，消费者有权终止交易合同，规定交易合同中与消费者保护契约相抵触的条款，一律无效。

(四)构建消费者公益诉讼制度

在市场经济社会中，每一个消费者都是潜在的可能受害人。而且由于现代的消费涉及的面较广，特别是那些虚假广告和假冒伪劣产品涉及的地域广，受害的消费者也多，所以，从一定程度上来说，消费者诉讼具有公益诉讼的属性。如果在消费者诉讼中，仍然以“直接利害关系”限定消费者诉讼的主体范围，可能由于没有直接利害关系人，而无法保护公众及社会利益。因此，为维护公共利益提起的消费诉讼，不应恪守传统诉讼法理论“无直接利害关系便无诉权”的要求，而应将原告范围扩及于任何组织和个人。这就解决了我国传统的诉讼法理论导致的消费者公众利益受害无从救济与热心公益事业者投诉无门的尴尬境地。

(五)强化国家和社会对消费者合法权益的保护

我国消费者协会把“消费和谐”作为2007年年主题。所谓“消费和谐”，就是在消费领域中全社会要树立一种“消费和谐”的理念，经营者、消费者、政府和相关部门要履行应尽的社会责任，共同努力营造一个“消费和谐”的市场环境，推动扩大内需，促进我国经济又好又快发展，维护社会稳定，促进

社会主义和谐社会建设。因此，要促进消费和谐，促进和谐社会的构建，就需要全方位地加强对消费者权益的保护，特别是要强化各级行政机关对消费者合法权益的保护。在产品进入市场之前，政府职能部门要把好注册审批关，从源头上做好保护消费者权益的工作。在产品进入市场之后，工商、质检、卫生防疫、药品监督等职能部门应当各司其职，通力协作，尽量降低消费侵权发生的可能性。在消费纠纷发生后，各职能部门要及时接受消费者的投诉，绝不能互相推诿。对行政机关的行政不作为，建议赋予消费者起诉行政机关的权利。此外，我国各级人民政府应充分保障各级消费者协会的经费和人员，赋予消费者协会更广泛的职能，真正成为消费者的可靠对象和信赖对象。

消费者权益调研报告2

保护消费者权益是反垄断法的立法目标之一，但保护消费者合法权益较少直接体现在反垄断法的视野中，反垄断法更注重保护市场竞争力。从本质和客观要求来看，市场经济是消费者主权经济。市场经济的发展迎来了一个全新的消费者主权时代。各种垄断行为不仅具有明显排斥市场竞争的特点，而且会造成对消费者权益的侵犯，因此受到反垄断法的禁止。为了在自由市场竞争中更好地保护消费者权益，本文试图考察我国现行反垄断法律制度在保护消费者权益方面的不足，并在此基础上，借鉴国外反垄断法保护消费者权益的经验，寻求方嘉的建议。

一、拷问:为什么从反垄断的角度探讨消费者权益保护

法律是事物本质产生的必然关系。随着市场经济的发展，消费者权益保护越来越受到重视。大多数国家都制定了保护消费者权益的专门

法律。消费者权益保护法和反垄断法都以保护消费者权益为考量因素，都围绕保护消费者权益设计了相应的制度。然而，在国内外，消费者权益保护法和反垄断法并不是统一在一部法律中，而是独立存在的。说明二者既有内在联系，又有显著差异。

《消费者权益保护法》在现实市场交易中的特定市场交易行为框架内，对消费过程中受到侵害的消费者提供直接保护。这种保护是特定的，具有事后救济的性质。《反垄断法》侧重于规范市场主体的竞争行为，以确保良好的经济环境和秩序。同时，企业或企业为了排挤竞争对手而实施的一系列限制性竞争行为和垄断行为，表面上看，直接受害者是其他经营者，但本质上或最终结果是侵犯消费者利益。可见反垄断法对消费者的保护是迂回的。消费者权益的保护不是由《消费者权益保护法》一部单一的法律来完成的，而是由包括反垄断法在内的各种法律制度结合而成的一套消费者保护制度体系，通过维护市场竞争机制、规范各种市场竞争行为来起到保护消费者的作用。因此，有必要从反垄断法的角度探讨消费者权益保护。

二、考察:反垄断视角下消费者权利救济的困境

(一)消费者权益救济符合垄断规制体系不要给力的尴尬

反垄断法禁止非法垄断协议、滥用市场支配地位、经营者非法集中和行政垄断。有些垄断行为看似短期内对消费者有利，但长期来看，可能会排挤向消费者提供相同产品的企业，形成寡头垄断局面，失去消费者的选择权。面对各种垄断行为，消费者权益救济遭遇垄断规制体系不要给力尴尬的局面。

1、垄断协议的规制体系。在我国反垄断法关于禁止垄断协议的规制体系中，忽视了企业通过垄断协议滥用市场支配地位，侵犯消费者权益的问题。滥用市场支配地位与垄断协议密切相关，有些垄断协议会导致滥用市场支配地位的附带后果。所以他们对消费者权益的侵害是类似的。比如家电、航空、汽车、钢铁等寡头或垄断竞争的行业，价格联盟是通过垄断高价或掠夺性定价——一是依靠自身的经济实力和 market 力量，在短时间内大幅降低商品价格，与同行业竞争对手进行价格战，然后在同行业其他竞争对手被挤出竞争市场后，全面提高商品价格。

2、滥用市场支配地位监管制度。目前，在我国反垄断法关于滥用市场支配地位的规制体系中，对于具有合法市场支配地位的企业对消费者权益造成的损害如何规制，并没有规定。比如我国铁路线路的垄断经营就是典型的国家授权的垄断经营模式。在没有相关竞争对手的情况下，这些垄断企业很容易通过其合法的市场支配地位操纵其产品或服务的市场价格，从而损害消费者的权益。此外，微软和英特尔等跨国公司在中国拥有巨大的市场影响力。在计算机操作系统市场上，微软凭借其知识产权的主导地位，有能力也有动机提高产品或服务的价格，以此来剥削消费者。

3、运营商集中监管系统。中国《反垄断法》第四条规定：国家制定和实施与社会主义市场经济相适应的竞争规则，加强宏观调控，完善统一、开放、竞争、有序的市场体系。根据这篇文章，我们发现我国《反垄断法》中的一些规定有工业消费者权益保护调查报告的第二页

政策的色彩是必然的。然而，一些产业政策导致的经营者集中与消费者权益保护不一致。比如中国的航空运输业，国家为了促进国民经济的发展，可能会制定产业政策对该行业进行引导。此时产业政策显示，国内众多大型航空公司将联合统一定价，提高国内航空运输业的国际竞争力。国家采取产业政策是为了实现对国民经济的宏观调控，这是可以理解的，但保护消费者权益也应该是制定产业政策的应有之意。

4、行政垄断规制体系。在行政垄断规制体系中，不存在政府部门利用行政权力为个体国有企业提供不公平庇护的行为规制体系。目前，我国经济体制仍处于从计划经济向市场经济转型的过程中，政府部门利用行政权力对个体国有企业进行不公平庇护的现象时有发生。中石油和中石化作为石油行业的双寡头企业，并不试图创新和提高产品质量，降低生产成本，而是利用行政权力赋予的偏好，逃避市场竞争，任意操纵产品的市场价格，导致石油企业优秀不能赢，坏无法消除的恶性局面，无法合理配置社会自由，损害消费者利益。

(二) 消费者权益救济中反垄断法律责任制度的缺失

1、反垄断法中的民事责任制度过于简略。中国《反垄断法》第五十条规定：经营者有垄断行为，给他人造成损失的，应当依法承担民事责任。虽然该条规定了民事责任，但对经营者承担责任的方式没有具体规定。事实上，责任主体远不止经营者，责任主体有很多，包括经营者的决策者、主要实施者、行业协会主要领导及其直接责任人。这是我国反垄断法法律责任体系构建中责任主体相关规定的制度性缺失。另外，反垄断法民事责任

的受益人是只包括直接受害者，还是既包括直接受害者，也包括间接和潜在消费者？法律没有明文规定。

2、反垄断法的宽恕政策和承诺承诺制度在保护消费者权益方面存在一些问题。我国反垄断法的宽恕政策才刚刚形成，立法者在制定宽恕政策的过程中并没有考虑到——宽恕政策如何在通过减少甚至免除罚款的手段鼓励违法者坦白违法行为的同时保护相关消费者的合法权益？相关消费者还能获得向非法经营者索赔的权利吗？关于承诺承诺制度，反垄断执法机构一旦作出承诺承诺，有两种法律后果：一是承诺具有法律效力，企业必须受承诺约束；第二，反垄断执法机构接受承诺意味着放弃对承诺企业的法律制裁，包括罚款。一方面，该制度对关联企业具有很强的约束力，另一方面，免除关联企业的所有法律制裁可能会使受损消费者处于无法获得相应救济的尴尬境地。

三、探索：反垄断法视角下消费者权利救济的启示

(1) 完善垄断监管体系

首先，就垄断协议而言，应该制定具体的规则来规范经营者因垄断协议而滥用市场支配地位的行为，以避免一些垄断竞争行业损害消费者的合法权益。对于电信等服务行业存在的不合理资费收取、捆绑销售、限制用户自由选择通信服务等现象，赋予法律公益研究中心等第三方对部分涉嫌垄断行为的企业和部门提起诉讼的权利，避免单独出现消费者。这个松散的团体与运营商战斗在处于劣势的过程中。

其次，在滥用市场支配地位的规制体系中，将消费者权益保护因素作为考虑经营者合法市场支配地位的指标。明确排除那些不利于消费者公平交易和自主选择权利的经营者拥有合法的市场支配地位。对因知识产权获得合法垄断地位的自然垄断企业和经营者，建立长效监

管体系，在未侵犯消费者权益的前提下，严格审查其合法市场支配地位是否成立，降低利用其支配地位谋取经济利益和侵犯消费者权益的风险。

第三，在制定具有产业政策性质的经营者集中监管制度时，应注意协调经营者集中与以这些产业政策为导向的消费者权益保护之间的关系。将保护消费者权益作为制定产业政策经营者集中监管制度的应有之义。此外，在回顾运营商的M&A行为时，我们应该重点把握学位，争取规模学位，使企业在保证消费者福祉的同时实现规模经济。

此外，笔者认为应丰富反垄断法中关于消费者权益的相关规定，赋予消费者更多的物权。具体来说，消费者有权监督反垄断法的实施。仅仅依靠政府机构监管垄断行为是不够的。建立包括消费者在内的社会监督机制，避免或减少公共权力监督机构的权力滥用和权力寻租。

(2) 完善反垄断法律责任制度

1、完善反垄断民事责任制度。反垄断民事责任主体的资格不明确、模糊，受到诸多限制。民事责任制度中的请求权主体，需要明确哪些主体有资格对非法垄断行为提起诉讼，即哪些主体有资格作为原告。在世界范围内，美国明确要求原告必须是直接购买者，而其他大多数国家和地区将原告资格授予间接购买者。就我国而言，有学者指出，由于法官经验不足，执法资源有限，应当限制私人反垄断诉讼的原告资格。但笔者认为，反垄断法的立法目的是保护消费者的合法权益，反垄断法对原告资格的限制不应违背反垄断法的立法目的，也不应有损于消费者权益的保护。因此，不

应将潜在消费者排除在原告资格之外，但应尽快完善潜在消费者作为原告提起诉讼的相关规定和程序。

2、完善反垄断法的宽恕政策和承诺制度。在实施宽恕政策或接受相关企业承诺时，决策应考虑相关消费者的合法权益。在实施宽恕政策和接受承诺制度时，可以顺利行使相关消费者的请求权，避免相关消费者因相关企业的违法行为而无法获得救济的情况。

(3)完善反垄断法的实施

1、设立特别法院，对反垄断私人诉讼案件拥有管辖权。当反垄断诉讼发生时，应设立专门的法院对其进行管辖。由于反垄断法不同于合同法，通常很容易通过合同法的相关法律法规来确定一个行为是否合法。而大企业合并、滥用市场支配地位等判断需要运用专业知识和复杂的经济分析，对法官的素质要求较高。因此，有必要设立专门的法院来管辖私人诉讼案件。在这个过程中，也要注意专业法院与反垄断执法机构的关系。如：法院对执法机关的监督，执法机关认定的事实对法院的约束力。

2、引入反垄断法后续执法机制。赋予与反垄断诉讼有合法利益关系的案外人向法院申请加入现有诉讼的权利，即借鉴美国反垄断诉讼的后续执行模式。后续执行模式以反垄断机关的决定为前置程序，在反垄断机关先前决定的基础上，由私人当事人对被告的非法垄断行为提起诉讼。美国的经验表明，反垄断后续执法机制在美国私人寻求垄断侵权救济的过程中发挥着极其重要的作用。后续执行机制可以让消费者摆脱个别起诉的困境。我国应该提倡这种实施方法，以提高消费者维护自身权利的积极性。

结束语

消费者主权时代的到来，给消费者权益问题带来了极大的关注。虽然我国《反垄断法》颁布较晚，但它将保护消费者权益作为立法目的之一，

这实际上弥补了专业法领域对消费者权益保护的不足。本文在借鉴国外反垄断法经验的基础上，从反垄断法的角度对进一步完善和完善消费者权益保护进行了粗浅的探讨，并提出了初步设想。当然，本文的研究还不够深入，对于一些系统的创建也没有系统，这是作者未来的方向。笔者深信，在消费者主权时代，中国的《反垄断法》将不断完善，消费者权益将得到更好的保护。

消费者权益调研报告3

调查背景

随着社会的发展，现代社会的人离不开消费，消费与人们生活水平的高低息息相关。自1994年我国实施《中华人民共和国消费者权益保护法》以来，消费者权益保护工作越来越受到社会各界的重视。然而，目前消费者权益受到损害的情况还是有发生，因此开展了关于xx市居民消费者权益保护现状的问卷调查。

调研目的

(1) 通过此次调研活动，发现当地居民遇到的有关消费权益的问题，了解当地居民消费权益保护现状，调查其关于消费权益保障方面的意识情况；

(2) 通过这次的调研活动，帮助居民认识自己依法具有的消费权益，提高居民维护消费权益的意识；保障当地居民的消费权益；

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要
下载或阅读全文，请访问：[https://d.book118.com/665110320013012
010](https://d.book118.com/665110320013012010)