

Số: 01 /2022/QĐ-UBND

Hưng Yên, ngày 12 tháng 01 năm 2022

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế phối hợp quản lý nhà nước trong hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Hưng Yên

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH HƯNG YÊN

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;

Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật tổ chức Chính phủ và Luật tổ chức chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;

Căn cứ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ngày 17 tháng 11 năm 2010;

Căn cứ Nghị định số 99/2011/NĐ-CP ngày 27 tháng 10 năm 2011 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số Điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Công Thương Hưng Yên tại Tờ trình số 2173/TTr-SCT ngày 16 tháng 12 năm 2021.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành Quy chế phối hợp quản lý nhà nước trong hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Hưng Yên

Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp quản lý nhà nước trong hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Hưng Yên.

Điều 2. Hiệu lực thi hành

Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 25 tháng 01 năm 2022.

Điều 3. Trách nhiệm tổ chức thực hiện

Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Thủ trưởng các sở, ban, ngành, đoàn thể; Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn; Chủ tịch Hội Bảo vệ người tiêu dùng tỉnh; Chủ tịch Hiệp hội Doanh nghiệp tỉnh và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. / 

Nơi nhận: 

- Như Điều 3;
- Bộ Công Thương;
- Ủy ban Quốc gia UPSCCT và TKCN;
- Cục KTVBQPPL (Bộ Tư pháp);
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Ủy ban MTTQ VN tỉnh;
- Đoàn đại biểu Quốc hội tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT tỉnh;
- CSDLQG về PL (Sở Tư pháp);
- Trung tâm thông tin - Hội nghị tỉnh;
- Lưu: VT, KT2^{BT}.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Trần Quốc Văn

QUY CHẾ

**Phối hợp quản lý nhà nước trong hoạt động bảo vệ quyền lợi
người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Hưng Yên**

*(Kèm theo Quyết định số 01 /2022/QĐ-UBND ngày 12 tháng 01 năm 2022
của UBND tỉnh Hưng Yên)*

**Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Phạm vi điều chỉnh

a) Quy chế này quy định về nguyên tắc, nội dung, phương thức và trách nhiệm phối hợp quản lý nhà nước trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Hưng Yên.

b) Những nội dung khác trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng không quy định trong Quy chế này, các cơ quan, đơn vị căn cứ chức năng, nhiệm vụ của mình và quy định của pháp luật có liên quan để tổ chức thực hiện.

2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với:

a) Các sở, ban, ngành tỉnh; Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố (sau đây gọi là UBND cấp huyện); Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn (sau đây gọi là UBND cấp xã).

b) Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh; Hiệp hội Doanh nghiệp tỉnh.

c) Các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Điều 2. Nguyên tắc phối hợp quản lý

1. Công tác phối hợp quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dựa trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các cơ quan, địa phương, đơn vị và yêu cầu về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo từng thời điểm.

2. Việc phối hợp thực hiện các nội dung liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng phải đảm bảo tuân thủ quy định pháp luật và tạo điều kiện thuận lợi cho các tổ chức, cá nhân tham gia vào công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

3. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ phối hợp quản lý công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, các cơ quan, địa phương, đơn vị có trách nhiệm chủ động phối hợp nhằm đảm bảo công tác quản lý được chặt chẽ, thống nhất, đồng bộ, tránh chồng chéo trong chỉ đạo điều hành giữa các cơ quan quản lý.

4. Việc tổ chức phối hợp giữa lực lượng thanh tra, kiểm tra và xử lý vi phạm theo từng vụ việc căn cứ vào nguồn thông tin và công tác thanh tra, kiểm tra của từng cơ quan, địa phương, đơn vị; quá trình phối hợp không gây khó khăn, phiền hà hoặc kéo dài trong kiểm tra, xử lý, đồng thời, tạo điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân phát triển sản xuất, kinh doanh lành mạnh.

Điều 3. Nội dung phối hợp

1. Phối hợp trong trao đổi thông tin về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo chức năng nhiệm vụ được phân công.

2. Phối hợp trong công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật liên quan đến việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tư vấn, hỗ trợ và nâng cao nhận thức về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại địa phương.

3. Phối hợp trong công tác kiểm tra, thanh tra việc chấp hành pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; giải quyết khiếu nại, tố cáo của người tiêu dùng; giám sát, xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Điều 4. Phương thức phối hợp

1. Mỗi địa bàn, lĩnh vực do một cơ quan chịu trách nhiệm chính, chủ trì và tổ chức phối hợp; các cơ quan khác có trách nhiệm tham gia phối hợp theo phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn theo quy định của pháp luật.

2. Trường hợp phát hiện hành vi vi phạm về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng không thuộc địa bàn, lĩnh vực do đơn vị mình chủ trì thì cơ quan phát hiện phải thông báo ngay cho cơ quan có trách nhiệm thuộc địa bàn, lĩnh vực đó để phối hợp tiến hành kiểm tra, xử lý theo quy định của pháp luật.

3. Khi xử lý có sự bàn bạc thống nhất giữa các bên tham gia. Trong quá trình thanh tra, kiểm tra nếu phát hiện tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm quy định về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng mà không thuộc phạm vi chức năng, thẩm quyền xử lý của mình, thì đơn vị thanh tra, kiểm tra thông báo và chuyển hồ sơ vụ việc cho cơ quan có thẩm quyền xem xét, xử lý theo quy định pháp luật.

Chương II

TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN, TỔ CHỨC TRONG CÔNG TÁC PHỐI HỢP QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

Điều 5. Trách nhiệm chung của các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố

1. Căn cứ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của tổ chức, đơn vị thực hiện các nhiệm vụ bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của pháp luật.

2. Phối hợp xây dựng và triển khai các chương trình tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; thông tin kịp thời về chất lượng hàng hóa, dịch vụ và cảnh báo về nguy cơ gây mất an toàn cho người tiêu dùng trên nguyên tắc công khai, minh bạch và đa dạng hóa phương thức truyền thông.

3. Phối hợp thanh tra, kiểm tra, giám sát hoạt động sản xuất, kinh doanh của các tổ chức, cá nhân trên địa bàn có liên quan đến lĩnh vực quản lý của ngành, địa phương theo quy định của pháp luật.

4. Phối hợp giải quyết khiếu nại, tố cáo và yêu cầu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và Nghị định số 99/2011/NĐ-CP ngày 27/10/2011 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các quy định của pháp luật hiện hành về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

5. Tiếp nhận và xử lý theo thẩm quyền đối với hành vi vi phạm quy định về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng do các cơ quan, đơn vị chuyển đến.

6. Thực hiện chế độ thông tin thường xuyên hoặc đột xuất về tình hình liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực ngành phụ trách để phối hợp quản lý.

7. Công bố danh sách tổ chức cá nhân vi phạm quyền lợi người tiêu dùng theo quy định. Định kỳ hằng tháng, các sở, ban, ngành và ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố cung cấp danh sách các tổ chức, cá nhân vi phạm quyền lợi người tiêu dùng đối với vụ việc vi phạm liên quan từ hai huyện trở lên gửi Sở Công Thương để tổng hợp, đăng tải trên Cổng thông tin điện tử theo quy định. Thời hạn công bố tổ chức, cá nhân kinh doanh vi phạm là ba mươi (30) ngày kể từ ngày công bố.

8. Tham mưu UBND tỉnh thực hiện tốt công tác quản lý nhà nước đối với hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh và kiến nghị với các cơ quan nhà nước có thẩm quyền bổ sung, điều chỉnh những quy định không phù hợp với tình hình thực tế trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Điều 6. Trách nhiệm của Sở Công thương

1. Là cơ quan đầu mối, chủ trì phối hợp các cơ quan liên quan, địa phương trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh thực hiện các nhiệm vụ quy định tại khoản 1 Điều 35 Nghị định 99/2011/NĐ-CP;

2. Tiếp nhận và giải quyết khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân có nội dung liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; phối hợp với cơ quan liên quan tiến hành xác minh, kiểm tra và xử lý vi phạm theo thẩm quyền hoặc chuyển cơ quan có thẩm quyền xử lý đối với các hành vi vi phạm quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các nhiệm vụ khác theo quy định pháp luật.

3. Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh thành lập Đoàn kiểm tra liên ngành về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với các vụ việc liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc thẩm quyền nhiều cơ quan đơn vị hoặc có tính chất nghiêm trọng, cấp bách, ảnh hưởng đến tình hình an ninh trật tự trên địa bàn tỉnh.

3. Vận hành hệ thống tổng đài 1800.6838 do Bộ Công Thương hỗ trợ để tư vấn, hỗ trợ và giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

4. Cập nhật và công bố thường xuyên, kịp thời danh sách các tổ chức, cá nhân vi phạm quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên

trang thông tin điện tử của Sở Công Thương đối với vụ việc liên quan đến từ hai huyện trở lên.

5. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tuyên truyền, phổ biến chủ trương, chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đến các tổ chức, doanh nghiệp và nhân dân trên địa bàn tỉnh.

6. Trao đổi, cung cấp thông tin, cảnh báo về hàng hóa, dịch vụ không an toàn hoặc có khả năng ảnh hưởng tới sức khỏe, tính mạng, tài sản của người tiêu dùng; trao đổi thông tin về kiểm soát hợp đồng theo mẫu/điều kiện giao dịch chung với các cơ quan, đơn vị liên quan.

7. Tổng hợp báo cáo định kỳ hoặc đột xuất theo yêu cầu gửi Bộ Công Thương, Ủy ban nhân dân tỉnh về kết quả công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

Điều 7. Trách nhiệm của Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn

1. Chủ trì, phối hợp với các đơn vị có liên quan thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực nông nghiệp như: Giống, phân bón, thức ăn chăn nuôi, thuốc thú y, thuốc bảo vệ thực vật và chất cấm dùng trong chế biến thực phẩm, chăn nuôi và các lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý của ngành; tăng cường công tác quản lý an toàn thực phẩm trong lĩnh vực nông nghiệp để bảo vệ người tiêu dùng.

2. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện hoạt động kiểm tra, đánh giá về chất lượng hàng hóa, dịch vụ tiêu dùng theo chức năng, nhiệm vụ của ngành;

3. Trao đổi, cung cấp thông tin tổ chức thanh tra, kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và giám sát xử lý vi phạm quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực ngành quản lý.

Điều 8. Trách nhiệm của Sở Khoa học và Công nghệ

1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực sở hữu trí tuệ, tiêu chuẩn, đo lường chất lượng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ theo quy định của pháp luật.

2. Thực hiện việc kiểm định, hiệu chuẩn, thử nghiệm về đo lường trong các lĩnh vực và phạm vi được công nhận hoặc được chỉ định; công khai minh bạch các thông tin liên quan đến sở hữu trí tuệ, tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng và nguồn gốc xuất xứ của sản phẩm, hàng hóa theo phân công, phân cấp hoặc ủy quyền của cơ quan nhà nước có thẩm quyền và cảnh báo những nguy cơ gây mất an toàn cho người tiêu dùng; tổ chức, thực hiện việc kiểm tra về đo lường đối với chuẩn đo lường, phương tiện đo, phép đo, hàng đóng gói sẵn, hoạt động kiểm định, hiệu chuẩn, thử nghiệm về đo lường, ... theo quy định của pháp luật.

3. Trao đổi, cung cấp thông tin, tổ chức thanh tra, kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và giám sát xử lý vi phạm quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực ngành quản lý.

Điều 9. Trách nhiệm của Sở Thông tin và Truyền thông

1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan trao đổi cung cấp thông tin, tổ chức thanh tra, kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và giám sát xử lý vi phạm quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực ngành quản lý.

2. Phối hợp với cơ quan chủ trì trong công tác tuyên truyền, phổ biến Quy chế phối hợp quản lý nhà nước trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

3. Phối hợp với Sở Công thương và các cơ quan liên quan cung cấp thông tin kịp thời về các hành vi vi phạm quyền lợi người tiêu dùng của các tổ chức, cá nhân cho các cơ quan báo chí và truyền thanh để tuyên truyền cảnh báo người dân.

Điều 10. Trách nhiệm của Sở Y tế

1. Chủ trì phối hợp với các đơn vị có liên quan thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực của ngành;

2. Cung cấp thông tin, tổ chức thanh tra, kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và giám sát xử lý vi phạm quyền lợi người tiêu dùng đối với các tổ chức cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ về chăm sóc và bảo vệ sức khỏe nhân dân, trong lĩnh vực dược, mỹ phẩm, dược liệu, trang thiết bị y tế, an toàn vệ sinh thực phẩm.

Điều 11. Trách nhiệm của Công an tỉnh

1. Phối hợp với cơ quan chủ trì và các cơ quan liên quan trong việc thanh tra, kiểm tra, giám sát việc chấp hành quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng để kịp thời phát hiện, ngăn chặn, đấu tranh, xử lý nghiêm theo quy định của pháp luật đối với các hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo chức năng, nhiệm vụ quản lý của ngành.

2. Chủ động trong công tác nắm tình hình, kịp thời xác minh, điều tra khi tiếp nhận được các thông tin về dấu hiệu vi phạm liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

3. Chỉ đạo lực lượng Công an các cấp là đầu mối, thường xuyên phối hợp với các cơ quan chuyên môn cùng cấp trong việc giám sát, điều tra, phát hiện và xử lý kịp thời các hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ trên địa bàn.

Điều 12. Trách nhiệm của Cục Quản lý thị trường tỉnh

1. Thanh tra, kiểm tra, giám sát hoạt động sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ trên địa bàn tỉnh theo chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao; không để lưu thông trên thị trường những hàng hóa, dịch vụ không đảm bảo chất lượng hoặc có nguy cơ gây mất an toàn cho người tiêu dùng; ngăn chặn, xử lý nghiêm các hành vi vi phạm pháp luật để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và tạo dựng môi trường kinh doanh lành mạnh.

2. Cung cấp thông tin về dấu hiệu vi phạm, kết quả thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng để Sở Công Thương, Ủy ban nhân dân cấp huyện đăng tải trên trang thông tin điện tử.

Điều 13. Trách nhiệm của UBND cấp huyện

1. Quyết định giao đơn vị đầu mối thực hiện quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn quản lý.

2. Đơn vị đầu mối thực hiện quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của UBND cấp huyện có trách nhiệm thực hiện các nhiệm vụ theo quy định tại khoản 2 Điều 35 Nghị định 99/2011/NĐ-CP, cụ thể như sau:

a) Thực hiện việc giải quyết yêu cầu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Nghị định này và các quy định của pháp luật có liên quan;

b) Kiểm tra, giám sát hoạt động của tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hoạt động trên địa bàn huyện mình quản lý;

c) Giúp Ủy ban nhân dân cấp huyện quản lý theo thẩm quyền đối với các chợ, trung tâm thương mại trên địa bàn để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng khi mua hàng hóa, sử dụng dịch vụ tại các địa điểm này;

d) Hướng dẫn chuyên môn, nghiệp vụ để Ủy ban nhân dân cấp xã thực hiện các biện pháp cần thiết để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng khi mua hàng hóa, sử dụng dịch vụ của các cá nhân hoạt động thương mại ngoài phạm vi chợ, trung tâm thương mại;

đ) Công bố công khai danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ vi phạm quyền lợi người tiêu dùng theo quy định tại khoản 4 Điều 26 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và Điều 23 Nghị định này;

e) Báo cáo kết quả thực hiện quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn huyện theo định kỳ hoặc theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền cấp trên;

g) Các trách nhiệm khác quy định tại Điều 49 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

3. Chủ động phối hợp với các cơ quan có liên quan trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn quản lý.

4. Chỉ đạo các cơ quan, đơn vị liên quan tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đến các tổ chức, doanh nghiệp và nhân dân trên địa bàn quản lý.

5. Chỉ đạo các ban quản lý chợ, đơn vị kinh doanh khai thác chợ, trung tâm thương mại công bố, công khai danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ vi phạm quyền lợi người tiêu dùng tại chợ, trung tâm thương mại do mình quản lý; lắp đặt hòm thư góp ý của người tiêu dùng tại các chợ, trung tâm thương mại...

Điều 14. Trách nhiệm của UBND cấp xã

1. UBND cấp xã có trách nhiệm thực hiện các nhiệm vụ quy định tại Điều 6 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP, cụ thể như sau:

a) Kiểm tra, giám sát hoạt động của các Ban quản lý chợ, thương nhân kinh doanh chợ, trung tâm thương mại trên địa bàn trong việc thực hiện nội quy đã được phê duyệt. Trong trường hợp không có Ban quản lý chợ, thương nhân kinh doanh chợ, trung tâm thương mại thì Ủy ban nhân dân cấp xã có trách nhiệm thực hiện các biện pháp để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong phạm vi chợ, trung tâm thương mại.

b) Quản lý, kiểm tra hoạt động của các cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên không phải đăng ký kinh doanh hoạt động trên địa bàn xã ngoài phạm vi chợ, trung tâm thương mại để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

c) Phối hợp với các cơ quan chức năng cấp huyện, tỉnh về thương mại, quản lý thị trường, an toàn thực phẩm, tiêu chuẩn, đo lường và chất lượng trong việc quản lý, kiểm tra hoạt động kinh doanh của các cá nhân hoạt động thương mại trên địa bàn.

d) Xử lý các vi phạm về bảo vệ người tiêu dùng theo thẩm quyền và theo quy định của pháp luật.

đ) Tuyên truyền, khuyến khích các cá nhân không hoạt động thương mại ngoài phạm vi chợ, trung tâm thương mại; tạo điều kiện để các cá nhân hoạt động kinh doanh trong phạm vi chợ, trung tâm thương mại.

2. Chịu trách nhiệm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định tại Nghị định số 99/2011/NĐ-CP của Chính phủ trong giao dịch với các cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên không phải đăng ký kinh doanh theo quy định tại Nghị định số 39/2007/NĐ-CP ngày 16/3/2007 của Chính phủ về hoạt động thương mại một cách độc lập, thường xuyên không phải đăng ký kinh doanh.

3. Tiếp nhận và giải quyết khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân có nội dung liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại các chợ trên địa bàn quản lý trong trường hợp chợ không có Ban quản lý.

4. Thường xuyên cung cấp thông tin, tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho nhân dân trên địa bàn.

Điều 15. Trách nhiệm của tổ chức xã hội, Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh

1. Khi được cơ quan nhà nước có thẩm quyền giao thực hiện nhiệm vụ gắn với nhiệm vụ của Nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quy định tại Điều 28 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP, tổ chức xã hội, Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh được Nhà nước hỗ trợ kinh phí theo quy định của pháp luật.

2. Tiếp nhận và xử lý thông tin cung cấp, phản ánh của người dân liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

3. Phối hợp với Sở Công Thương, các cơ quan có liên quan, địa phương trong tiếp nhận và xác minh, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, phản ánh của người dân về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

4. Tham gia và kiến nghị với các cơ quan quản lý Nhà nước về những chủ trương, chính sách, phương hướng kế hoạch và biện pháp nhằm phát triển công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Điều 16. Trách nhiệm của Hiệp Hội doanh nghiệp tỉnh

Phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan xây dựng môi trường kinh doanh lành mạnh, gắn trách nhiệm của doanh nghiệp trong thực thi pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng với việc nâng cao lợi thế cạnh tranh sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ; tạo động lực nâng cao năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp. Vận động các tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ nghiêm túc tuân thủ các nghĩa vụ đối với người tiêu dùng, coi đây là lợi thế cạnh tranh và phát triển doanh nghiệp.

Điều 17. Trách nhiệm Ban quản lý chợ, thương nhân kinh doanh chợ, trung tâm thương mại và các tổ chức, cá nhân có liên quan

1. Ban quản lý chợ, thương nhân kinh doanh chợ, trung tâm thương mại có trách nhiệm thực hiện các nội dung quy định tại Điều 5 Nghị định 99/2011/NĐ-CP, cụ thể như sau:

a) Ban hành nội quy theo quy định của pháp luật trong đó phải có các nội dung cơ bản về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, bao gồm:

Quyền và trách nhiệm của người tiêu dùng;

Quyền và trách nhiệm của người bán hàng;

Người có trách nhiệm tiếp nhận, giải quyết yêu cầu, phản ánh của người tiêu dùng;

Biện pháp xử lý vi phạm.

b) Hòa giải tranh chấp giữa người tiêu dùng và người bán hàng trong phạm vi chợ, trung tâm thương mại khi được yêu cầu.

c) Đặt và duy trì hoạt động của cân đối chứng, thiết bị đo lường tại các chợ, trung tâm thương mại để người tiêu dùng tự kiểm tra về số lượng, khối lượng hàng hóa.

d) Thường xuyên giám sát chất lượng, số lượng của hàng hóa trong khu vực chợ, trung tâm thương mại.

đ) Thiết lập, niêm yết công khai đường dây nóng để tiếp nhận, giải quyết các yêu cầu của người tiêu dùng phù hợp với cấp độ chợ, trung tâm thương mại đã được phân loại theo quy định của pháp luật.

e) Định kỳ sáu (06) tháng một lần thông báo, phối hợp với các cơ quan chức năng về thương mại, quản lý thị trường, an toàn thực phẩm, tiêu chuẩn, đo lường và chất lượng trong việc kiểm soát chất lượng, số lượng, nguồn gốc, an toàn thực

phẩm đối với hàng hóa, dịch vụ trong phạm vi chợ, trung tâm thương mại do mình quản lý.

g) Báo cáo cơ quan có thẩm quyền trong trường hợp phát hiện hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và quy định của pháp luật có liên quan khác.

2. Tổ chức, cá nhân và Người tiêu dùng có trách nhiệm cung cấp thông tin kịp thời cho cơ quan chức năng hoặc Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh, thông tin liên quan đến hàng hóa không đảm bảo, hành vi vi phạm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.

Chương III **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

Điều 18. Khen thưởng và kỷ luật

Tổ chức, cá nhân có thành tích trong thực hiện Quy chế này được khen thưởng theo Luật thi đua khen thưởng hiện hành. Các trường hợp vi phạm, tùy theo tính chất mức độ vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 19. Chế độ báo cáo

Định kỳ trước ngày 15 tháng 12 hằng năm hoặc đột xuất (nếu có yêu cầu), các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp huyện báo cáo kết quả công tác quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực ngành, địa phương mình phụ trách về Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Sở Công Thương) để tổng hợp, báo cáo theo quy định.

Điều 20. Tổ chức thực hiện

1. Các sở, ban, ngành, UBND cấp huyện, UBND cấp xã và các tổ chức, cá nhân liên quan trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn có trách nhiệm tổ chức, triển khai thực hiện Quy chế này.

2. Giao Sở Công Thương là cơ quan đầu mối, có trách nhiệm đôn đốc các cơ quan, đơn vị thực hiện Quy chế này. Tổng hợp, báo cáo Bộ Công Thương và Ủy ban nhân dân tỉnh về công tác quản lý nhà nước, kết quả kiểm tra, giám sát và xử lý vi phạm pháp luật trong quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh. Kiến nghị với các cơ quan có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho phù hợp với tình hình thực tế.

3. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, địa phương phản ánh kịp thời về Sở Công Thương để tổng hợp, báo cáo trình Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, sửa đổi, bổ sung Quy chế cho phù hợp với tình hình thực tế./.