

Số: 199 /2025/QĐ-UBND

Hải Phòng, ngày 29 tháng 10 năm 2025

### QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế phối hợp quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trên địa bàn thành phố Hải Phòng**

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 72/2025/QH15 ngày 16 tháng 6 năm 2025;

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật số 64/2025/QH15 ngày 19 tháng 02 năm 2025;

Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật số 87/2025/QH15 ngày 25 tháng 6 năm 2025;

Căn cứ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15 ngày 20 tháng 6 năm 2023;

Căn cứ Nghị định số 55/2024/NĐ-CP ngày 16 tháng 5 năm 2024 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Bảo vệ người tiêu dùng;

Căn cứ Nghị định số 139/2025/NĐ-CP ngày 12 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ quy định về phân định thẩm quyền của chính quyền địa phương 02 cấp trong lĩnh vực quản lý nhà nước của Bộ Công Thương;

Theo đề nghị của Sở Công Thương tại Tờ trình số 5186/TTr-SCT ngày 26 tháng 9 năm 2025 và Báo cáo số 558/BC-SCT ngày 23 tháng 10 năm 2025.

Ủy ban nhân dân thành phố ban hành Quyết định ban hành Quy chế phối hợp quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trên địa bàn thành phố Hải Phòng.

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trên địa bàn thành phố Hải Phòng.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành từ ngày 01 tháng 11 năm 2025.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố; Giám đốc các Sở: Công Thương; Khoa học và Công nghệ; Nông nghiệp và Môi trường; Y tế; Xây dựng; Tài chính; Tư pháp; Giáo dục và Đào tạo; Văn hóa, Thể thao và Du lịch;

Nội vụ; Giám đốc Công an thành phố; Chánh Thanh tra thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu; Chủ tịch Hội Đo lường và Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng Hải Phòng; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ;
- Vụ Pháp chế - Bộ Công Thương;
- Cục Kiểm tra văn bản và QLXLVPHC - Bộ Tư pháp;
- TTTU, TT HỘND TP;
- Đoàn ĐBQH TP;
- Ủy ban MTTQVN TP;
- CT, các PCT UBND TP;
- Văn phòng Thành ủy;
- Sở Tư pháp;
- CVP, các PCVP UBND TP;
- Công TTĐT thành phố; Báo và phát thanh, truyền hình Hải Phòng; Công báo thành phố;
- Lưu: VT, XDCT, N.T.Linh.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**



**Hoàng Minh Cường**



## QUY CHẾ

**Phối hợp quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng  
và tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng  
trên địa bàn thành phố Hải Phòng**

(Ban hành kèm theo Quyết định số 199 /2025/QĐ-UBND)

### 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 chi tiết điểm b khoản 1 Điều 77 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15 về nguyên tắc, nội dung và trách nhiệm phối hợp quản lý nhà nước giữa các cơ quan, đơn vị có liên quan trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trên địa bàn thành phố Hải Phòng.

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

##### 2. Đối tượng áp dụng

- a) Các Sở, ban, ngành thành phố; Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu.
- b) Hội Đo lường và Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng Hải Phòng;
- c) Các Hội, Hiệp hội và các tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn thành phố Hải Phòng;
- d) Người tiêu dùng trên địa bàn thành phố Hải Phòng;
- đ) Các tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh trên địa bàn thành phố Hải Phòng.

#### **Điều 2. Nguyên tắc phối hợp**

1. Công tác phối hợp quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các cơ quan, đơn vị, địa phương 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 theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các quy định pháp luật khác có liên quan 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. Việc phối hợp trong hoạt động tiếp nhận, giải quyết các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng phải đảm bảo an toàn thông tin trong quá trình gửi, nhận, lưu trữ các dữ liệu về phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng; đồng thời đảm bảo đúng thẩm quyền và thời gian giải quyết theo quy định

4. Mỗi 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. Trường hợp phát hiện hành vi vi phạm quy định 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 thẩm quyền tại địa bàn, lĩnh vực đó để phối hợp tiến hành kiểm tra, xử lý theo quy định của pháp luật.

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

6. Các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan trên địa bàn thành phố có trách nhiệm thường xuyên phối hợp, kịp thời trao đổi thông tin với Sở Công Thương trong việc theo dõi, giải quyết các công việc liên quan đến công tác quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Chủ động thực hiện các nhiệm vụ liên quan về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao.

7. Việc phối hợp hoạt động thanh tra, kiểm tra và xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo từng vụ việc cần căn cứ vào các nguồn thông tin khác nhau và từ kết quả công tác thanh tra, kiểm tra của từng cơ quan, đơn vị, địa phương; quá trình phối hợp không gây khó khăn, phiền hà hoặc kéo dài trong thanh tra, kiểm tra, xử lý mà không có lý do chính đáng theo quy định của pháp luật; đồng thời, tạo điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân phát triển sản xuất, kinh doanh lành mạnh. 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 của pháp luật, khi xử lý có sự bàn bạc, thống nhất giữa các bên tham gia.

### **Điều 3. Nội dung phối hợp**

1. Phối hợp tham mưu Ủy ban nhân dân thành phố tổ chức triển khai thực hiện có hiệu quả các quy định, văn bản chỉ đạo, hướng dẫn của cấp trên về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng trên địa bàn thành phố.

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

3. Phối hợp trong cung cấp, trao đổi thông tin, báo cáo giữa các cơ quan quản lý nhà nước về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo chức năng, nhiệm vụ được phân công.

4. Phối hợp trong công tác thanh tra, kiểm tra việc chấp hành pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tiếp nhận, giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và yêu cầu của người tiêu dùng trên địa bàn thành phố; giám sát, xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn thành phố.

## **Chương II**

### **TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ, ĐỊA PHƯƠNG TRONG CÔNG TÁC PHỐI HỢP QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG**

**Điều 4. Trách nhiệm chung của các Sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu**

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

2. Phối hợp với Sở Công Thương và các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan tổ chức thực hiện các nội dung quy định tại Điều 3 Quy chế này.

3. Phối hợp tổ chức thực hiện các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng quy định tại Điều 3 Nghị định số 55/2024/NĐ-CP ngày 16 tháng 5 năm 2024 của Chính phủ quy định một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023; xây dựng và triển khai các chương trình tuyên truyền, phổ biến, giáo dục 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.

4. Phối hợp thanh tra, kiểm tra và 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.

5. Phối hợp giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, yêu cầu của người tiêu dùng thuộc phạm vi được phân công quản lý theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các văn bản hướng dẫn thi hành.

6. Tiếp nhận và xử lý theo thẩm quyền đối với hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng do các cơ quan, đơn vị, địa phương chuyển đến thuộc phạm vi được phân công quản lý.

7. Có trách nhiệm thu hồi và xử lý sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật thuộc phạm vi được phân công quản lý theo quy định tại Điều 32 và Điều 33 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15 và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

8. Công khai danh sách tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh có hành vi vi phạm quyền, lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng bị xử lý theo quy định thuộc phạm vi được phân công quản lý. Việc công khai thông tin cảnh báo người tiêu dùng phải tuân thủ quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15 và quy định khác của pháp luật có liên quan.

9. Thực hiện chế độ thông tin, báo cáo theo định kỳ hoặc đột xuất về tình hình liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực ngành, địa phương phụ trách để phối hợp quản lý.

10. Tham mưu Ủy ban nhân dân thành phố thực hiện tốt công tác quản lý nhà nước đối với hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn thành phố 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 5. Trách nhiệm của Sở Công Thương**

1. Là cơ quan đầu mối, chủ trì phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương tham mưu Ủy ban nhân dân thành phố thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn thành phố.

2. Tham mưu Ủy ban nhân dân thành phố ban hành và tổ chức thực hiện các văn bản quy phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn thành phố theo quy định của pháp luật. Chủ trì rà soát, kiến nghị sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện hệ thống văn bản quy phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi

người tiêu dùng.

3. Chủ trì, phối hợp các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan tổ chức các hoạt động tuyên truyền, phổ biến chủ trương, chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tư vấn, hỗ trợ và nâng cao nhận thức về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đến các tổ chức, doanh nghiệp và nhân dân trên địa bàn thành phố.

4. Chủ trì tham mưu Ủy ban nhân dân thành phố ban hành Kế hoạch và triển khai có hiệu quả các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tập trung hưởng ứng Ngày quyền của người tiêu dùng Việt Nam ngày 15 tháng 3 hàng năm.

5. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực công thương; trao đổi, cung cấp thông tin, tổ chức kiểm tra, xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo thẩm quyền thuộc lĩnh vực công thương.

6. Tiếp nhận các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và yêu cầu của người tiêu dùng hoặc do cơ quan nhà nước khác chuyển đến thuộc lĩnh vực công thương. Chủ trì giải quyết hoặc phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tiến hành xác minh, kiểm tra, giải quyết theo quy định của pháp luật.

7. Tổ chức hoạt động khảo sát, thử nghiệm; công bố kết quả khảo sát, thử nghiệm chất lượng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ trong lĩnh vực được phân công quản lý; thông tin kịp thời cho người tiêu dùng về chất lượng hàng hóa, dịch vụ và cảnh báo về nguy cơ gây mất an toàn cho người tiêu dùng, các hành vi, các tổ chức, cá nhân vi phạm quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực được phân công quản lý. Việc công khai thông tin cảnh báo phải tuân thủ quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và quy định khác của pháp luật có liên quan.

8. Tham mưu Ủy ban nhân dân thành phố 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 thành phố.

9. Tổng hợp, báo cáo về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn thành phố với Bộ Công Thương, Ủy ban nhân dân thành phố theo quy định. Tổ chức sơ kết, tổng kết đánh giá kết quả phối hợp quản lý nhà nước trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn thành phố khi có yêu cầu.

10. Cập nhật và công bố thường xuyên, kịp thời danh sách tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh vi phạm quyền lợi người tiêu dùng trên trang thông tin điện tử của Sở Công Thương.

11. Chỉ đạo Chi cục Quản lý thị trường chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan tham mưu Ban chỉ đạo chống buôn lậu, gian lận thương mại và hàng giả thành phố (Ban Chỉ đạo 389 Hải Phòng) thực hiện tốt Quy chế trách nhiệm và phối hợp trong công tác đấu tranh phòng, chống buôn lậu, gian lận thương mại và hàng giả trên địa bàn thành phố, tạo dựng môi trường kinh doanh lành mạnh, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

12. Chỉ đạo Chi cục Quản lý thị trường chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan tổ chức kiểm tra, kiểm soát thị trường, kịp thời phát hiện, ngăn chặn và 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 kịp thời, nghiêm minh các hành vi vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng theo quy định.

13. Chỉ đạo Chi cục Quản lý thị trường thực hiện tốt việc lồng ghép hoạt động tuyên truyền trực tiếp các quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho các tổ chức, cá nhân hoạt động sản xuất, kinh doanh trên địa bàn thành phố trong quá trình thực hiện công tác kiểm tra, kiểm soát thị trường; cung cấp thông tin về dấu hiệu vi phạm, kết quả 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 xã đăng tải trên trang thông tin điện tử.

14. Chỉ đạo Chi cục Quản lý thị trường duy trì và công khai số điện thoại đường dây nóng của Ban chỉ đạo chống buôn lậu, gian lận thương mại và hàng giả thành phố để tiếp nhận các thông tin về buôn lậu, gian lận thương mại, hàng giả và phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng, tổ chức, cá nhân có liên quan trên địa bàn thành phố.

## **Điều 6. Trách nhiệm của Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Nông nghiệp và Môi trường, Sở Y tế, Sở Xây dựng, Sở Giáo dục và Đào tạo, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch**

1. Lĩnh vực quản lý cụ thể như sau:

a. Sở Khoa học và Công nghệ: lĩnh vực thông tin và truyền thông, sở hữu trí tuệ, tiêu chuẩn, đo lường chất lượng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, và các lĩnh vực khác thuộc phạm vi quản lý của ngành; cảnh báo về nguy cơ gây mất an toàn về tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng của sản phẩm, hàng hóa cho người tiêu dùng và các cơ quan hữu quan tại địa phương.

b. Sở Nông nghiệp và Môi trường: lĩnh vực nông nghiệp và môi trường như: vật tư nông nghiệp; phụ gia, hóa chất ngoài danh mục được phép sử dụng trong chế biến thực phẩm; hóa chất cấm, ngoài danh mục trong chăn nuôi, trồng trọt, nuôi trồng, khai thác thủy sản; đất đai, bất động sản, tài nguyên khoáng sản

và các lĩnh vực khác thuộc phạm vi được phân công quản lý; tăng cường công tác quản lý an toàn thực phẩm trong lĩnh vực nông nghiệp để bảo vệ người tiêu dùng.

c. Sở Y tế: lĩnh vực y tế, an toàn thực phẩm, dược phẩm, mỹ phẩm, thực phẩm chức năng, thiết bị y tế và các lĩnh vực khác thuộc phạm vi quản lý của ngành; tăng cường công tác quản lý an toàn thực phẩm trong lĩnh vực y tế để bảo vệ người tiêu dùng.

d. Sở Xây dựng: lĩnh vực xây dựng, nhà ở, giao thông vận tải và các lĩnh vực khác thuộc phạm vi quản lý của ngành.

đ. Sở Giáo dục và Đào tạo: lĩnh vực giáo dục và đào tạo.

e. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch: lĩnh vực thông tin và truyền thông, văn hóa, thể thao và du lịch.

2. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực được phân công quản lý.

3. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan triển khai các hoạt động tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực quản lý. Phối hợp với Sở Công Thương trong công tác tuyên truyền, phổ biến Quy chế phối hợp quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trên địa bàn thành phố.

4. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan trao đổi, cung cấp thông tin, tổ chức kiểm tra, xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo thẩm quyền thuộc lĩnh vực quản lý.

5. Tổ chức hoạt động khảo sát, thử nghiệm; công bố kết quả khảo sát, thử nghiệm chất lượng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ trong lĩnh vực được phân công quản lý; thông tin kịp thời cho người tiêu dùng về chất lượng hàng hóa, dịch vụ và cảnh báo về nguy cơ gây mất an toàn cho người tiêu dùng, các hành vi, các tổ chức, cá nhân vi phạm quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực được phân công quản lý. Việc công khai thông tin cảnh báo phải tuân thủ quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và quy định khác của pháp luật có liên quan.

6. Tiếp nhận các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và yêu cầu của người tiêu dùng hoặc do cơ quan nhà nước khác chuyển đến thuộc lĩnh vực quản lý. Chủ trì giải quyết hoặc phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tiến hành xác minh, kiểm tra, giải quyết theo quy định của pháp luật.

7. Cung cấp thông tin về dấu hiệu vi phạm, kết quả kiểm tra, xử lý vi phạm thuộc lĩnh vực quản lý trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng về

Sở Công Thương.

8. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch chỉ đạo, hướng dẫn các cơ quan thông tấn, báo chí trên địa bàn thành phố, Cổng Thông tin điện tử thành phố, hệ thống thông tin cơ sở đầy mạnh tuyên truyền, phổ biến các quy định 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, các hành vi, các tổ chức, cá nhân vi phạm quyền lợi người tiêu dùng để cảnh báo người dân trên nguyên tắc công khai, minh bạch và đa dạng hóa phương thức truyền thông. Việc công khai thông tin cảnh báo phải tuân thủ quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và quy định khác của pháp luật có liên quan.

### **Điều 7. Trách nhiệm của Sở Tài chính**

Theo dõi sát diễn biến giá cả thị trường trên địa bàn thành phố, kịp thời tham mưu Ủy ban nhân dân thành phố triển khai thực hiện các giải pháp bình ổn giá do Chính phủ quyết định và theo hướng dẫn của Bộ Tài chính, các Bộ, cơ quan ngang Bộ.

### **Điều 8. Trách nhiệm của Sở Tư pháp**

Phối hợp với Sở Công Thương và các cơ quan, đơn vị liên quan rà soát, kiến nghị cơ quan có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện hệ thống chính sách, pháp luật, tạo hành lang pháp lý thuận lợi và khả năng thực thi có hiệu quả công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo hướng thống nhất, đồng bộ.

### **Điều 9. Trách nhiệm của Sở Nội vụ**

Phối hợp với Sở Công Thương trong việc triển khai xây dựng cơ chế phối hợp giữa các cơ quan quản lý nhà nước và các hiệp hội, hội liên quan trên địa bàn thành phố; trong công tác đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao năng lực, trình độ chuyên môn, đạo đức công vụ, ý thức trách nhiệm cho đội ngũ cán bộ, công chức tham gia công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

### **Điều 10. Trách nhiệm của Công an thành phố**

1. Phối hợp với các cơ quan quản lý Nhà nước về đảm bảo an ninh trật tự trong hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn thành phố; điều 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.

2. Phối hợp với Chi cục Quản lý thị trường và các cơ quan, đơn vị có liên quan tăng cường công tác giám sát, nắm tình hình, kịp thời phát hiện, điều tra, xác minh, xử lý các tổ chức, cá nhân sản xuất kinh doanh hàng hóa, dịch vụ có

dấu hiệu vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn.

3. Chỉ đạo lực lượng Công an cấp xã làm đầu mối, thường xuyên phối hợp với các cơ quan chuyên môn cùng cấp trong việc điều tra, kiểm tra, giám sát, 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.

4. Phối hợp với Sở Công Thương, Báo và Phát thanh, truyền hình Hải Phòng và các cơ quan, đơn vị có liên quan đẩy mạnh công tác tuyên truyền, cảnh báo các hành vi, thủ đoạn lừa đảo, xâm hại quyền, lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng, đặc biệt là người tiêu dùng dễ bị tổn thương.

#### **Điều 11. Trách nhiệm của Thanh tra thành phố**

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị tổ chức thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn thành phố.

Phối hợp với các cơ quan, đơn vị trao đổi, cung cấp thông tin, báo cáo về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

#### **Điều 12. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thành phố**

1. Phối hợp với các tổ chức chính trị - xã hội tuyên truyền, vận động để người dân hiểu rõ và thực hiện chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Phối hợp giám sát việc thực hiện quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của các cơ quan quản lý nhà nước các cấp, tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh; phản biện xã hội đối với dự thảo văn bản pháp luật, kế hoạch, chương trình, dự án, đề án của cơ quan nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

3. Phối hợp với các tổ chức chính trị - xã hội tư vấn, hỗ trợ cho đoàn viên, hội viên và nhân dân về các vấn đề liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

#### **Điều 13. Trách nhiệm của Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu**

1. Chịu trách nhiệm thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn theo quy định tại khoản 2, khoản 3 Điều 77 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15.

2. Phối hợp trao đổi, cung cấp thông tin với các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân thành phố, Công an thành phố, Thanh tra thành phố, Hội Đo lường và Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng Hải Phòng và các đơn vị có liên quan về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn quản lý.

3. Tổ chức tuyên truyền, phổ biến, giáo dục kiến thức và các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tư vấn, hỗ trợ và nâng cao nhận thức về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho người dân trên địa bàn.

4. Quản lý theo thẩm quyền đối với các chợ, trung tâm thương mại, siêu thị, hệ thống các cửa hàng bán lẻ, các cửa hàng tiện lợi trên địa bàn để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng khi người tiêu dùng mua, sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ tại các địa điểm này;

5. Tiếp nhận các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và yêu cầu của người tiêu dùng hoặc do cơ quan nhà nước khác chuyển đến thuộc thẩm quyền, địa bàn quản lý; xem xét, phân loại nội dung thông tin của người tiêu dùng cung cấp; trường hợp thông tin khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và yêu cầu thuộc lĩnh vực quản lý của cơ quan nhà nước khác thì có trách nhiệm chuyển yêu cầu đến cơ quan đó và thông báo cho người tiêu dùng biết, phối hợp giải quyết; chủ trì giải quyết hoặc phối hợp với cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan tiến hành xác minh, kiểm tra, giải quyết theo quy định của pháp luật.

6. Theo chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tiến hành kiểm tra hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn quản lý; xử lý theo thẩm quyền hoặc báo cáo cấp có thẩm quyền xử lý các hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

7. Công bố, công khai danh sách tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ vi phạm quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn lên trang thông tin điện tử của địa phương.

8. Bố trí kinh phí, trang bị phương tiện, điều kiện làm việc cho các cơ quan chuyên môn được giao nhiệm vụ đảm bảo thực hiện tốt chức năng, nhiệm vụ theo quy định của pháp luật hiện hành về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

9. Ban hành quy chế phối hợp quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại các cơ quan nhà nước cấp xã.

#### **Điều 14. Trách nhiệm của Báo và Phát thanh, truyền hình Hải Phòng**

1. Xây dựng và triển khai các chương trình truyền thông về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Xây dựng các chuyên đề, chuyên mục, bài viết để tuyên truyền, phổ biến các chính sách, pháp luật và các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tăng cường tuyên truyền trong tháng cao điểm hưởng ứng “Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam 15 tháng 3”. Kịp thời nêu gương các gương điển hình tiên tiến, phản ánh kịp thời chính xác, khách quan về các hành vi vi phạm pháp luật liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và hình thức xử lý của cơ

quan có thẩm quyền để người tiêu dùng biết.

### **Điều 15. Trách nhiệm của Hội Đo lường và Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng Hải Phòng**

1. Tuyên truyền, phổ biến, giáo dục chủ trương, chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và chủ trương, chính sách, pháp luật có liên quan; phối hợp với Sở Công Thương và các cơ quan, đơn vị có liên quan phát động, triển khai các hoạt động hưởng ứng Ngày quyền của người tiêu dùng Việt Nam 15 tháng 3 hằng năm.

2. Hướng dẫn, giúp đỡ, tư vấn người tiêu dùng khi có yêu cầu; tham gia hỗ trợ thương lượng, hòa giải các tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa và cung cấp dịch vụ theo quy định của pháp luật khi có yêu cầu; kiến nghị với Sở Công Thương hoặc các cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền giải quyết các vụ việc liên quan đến quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn thành phố.

3. Tham gia và kiến nghị với Sở Công Thương hoặc các cơ quan, đơn vị có liên quan về các chủ trương, chính sách, cơ chế và giải pháp nhằm thực hiện tốt công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn thành phố.

4. Tiếp nhận các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và yêu cầu của người tiêu dùng trên địa bàn thành phố; xem xét, phân loại nội dung thông tin của người tiêu dùng cung cấp; trường hợp thông tin các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và yêu cầu thuộc lĩnh vực quản lý của cơ quan nhà nước khác thì có trách nhiệm chuyển yêu cầu đến cơ quan đó và thông báo cho người tiêu dùng biết, phối hợp giải quyết; chủ trì tiến hành giải quyết hoặc phối hợp với cơ quan, đơn vị có liên quan để xác minh, kiểm tra, giải quyết theo quy định của pháp luật.

5. Cung cấp cho Sở Công Thương hoặc cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền về hành vi vi phạm pháp luật của các tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ, ảnh hưởng đến quyền lợi của người tiêu dùng trên địa bàn thành phố theo Điều lệ Hội.

6. Công khai số điện thoại đường dây nóng tiếp nhận các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trên địa bàn thành phố.

7. Độc lập khảo sát, thử nghiệm, công bố kết quả khảo sát, thử nghiệm do mình thực hiện về chất lượng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ theo quy định của pháp luật; phản ánh, đánh giá mức độ tin cậy của tổ chức, cá nhân kinh doanh trên không gian mạng; thông tin, cảnh báo cho người tiêu dùng về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ và chịu trách nhiệm trước pháp luật về việc thông tin, cảnh

báo của mình; kiến nghị cơ quan nhà nước có thẩm quyền xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

8. Đại diện cho người tiêu dùng thực hiện khởi kiện vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng khi có yêu cầu và ủy quyền theo quy định của pháp luật.

9. Tự mình khởi kiện vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vì lợi ích công cộng khi đáp ứng điều kiện quy định tại khoản 2 Điều 50 Luật Bảo vệ quyền lợi Người tiêu dùng.

10. Tổ chức đào tạo nâng cao nhận thức và kiến thức tiêu dùng cho người tiêu dùng.

### **Điều 16. Trách nhiệm của các Hội, Hiệp hội thành phố**

Phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương 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 doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ tuân thủ các nghĩa vụ đối với người tiêu dùng, coi đây là lợi thế cạnh tranh và phát triển của doanh nghiệp.

Tổ chức tuyên truyền cho các hội thành viên, hội viên nhận thức rõ quyền lợi, trách nhiệm của mình đối với công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

## **Chương III TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **Điều 17. Chế độ báo cáo**

Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân thành phố, Công an thành phố, Thanh tra thành phố, Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu, Hội Đo lường và Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng Hải Phòng và các tổ chức, cá nhân liên quan báo cáo kết quả thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng thuộc lĩnh vực, địa bàn phụ trách bằng văn bản theo mẫu tại phụ lục ban hành kèm theo, gửi về Sở Công Thương định kỳ hàng năm trước ngày 20 tháng 12 (thời gian chốt số liệu báo cáo: tính từ ngày 15 tháng 12 năm trước kỳ báo cáo đến ngày 14 tháng 12 của kỳ báo cáo) hoặc đột xuất theo yêu cầu.

### **Điều 18. Tổ chức thực hiện**

1. Các Sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu 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, địa phương thực hiện Quy chế này. Tổng hợp, báo cáo Bộ Công Thương và Ủy ban nhân dân thành phố về công tác quản lý nhà nước, kết quả thanh tra, 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 thành phố. 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 tổ chức, triển khai thực hiện Quy chế, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc vấn đề mới phát sinh, 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 thành phố xem xét, quyết định./.

## **PHỤ LỤC**

### **Biểu mẫu báo cáo kết quả công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng**

---

#### **I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN CÁC NHIỆM VỤ ĐƯỢC GIAO**

1. Về công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

2. Về công tác thanh tra (đối với Thanh tra thành phố), kiểm tra, xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

- Số lượng các đoàn thanh tra, kiểm tra; lĩnh vực thanh tra, kiểm tra.

- Các vi phạm chủ yếu.

- Kết quả xử lý vi phạm.

3. Về công tác xử lý kiến nghị, phản ánh, khiếu nại của tổ chức, cá nhân kinh doanh và người tiêu dùng

- Số lượng kiến nghị, phản ánh, khiếu nại.

- Lĩnh vực và nội dung kiến nghị, phản ánh, khiếu nại phổ biến.

- Kết quả giải quyết kiến nghị, phản ánh, khiếu nại.

4. Về công tác tổ chức hoạt động khảo sát, thử nghiệm; công bố kết quả khảo sát, thử nghiệm chất lượng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ trong lĩnh vực được phân công quản lý; thông tin kịp thời cho người tiêu dùng về chất lượng hàng hóa, dịch vụ và cảnh báo về nguy cơ gây mất an toàn cho người tiêu dùng, các hành vi, các tổ chức, cá nhân vi phạm quyền lợi người tiêu dùng (nếu có).

#### **II. ĐÁNH GIÁ CHUNG**

1. Thuận lợi

2. Khó khăn và nguyên nhân

#### **III. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ**