

Số: /2025/QĐ-UBND

Vĩnh Long, ngày tháng 11 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 tỉnh Vĩnh Long

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 72/2025/QH15;

Căn cứ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15;

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 quyền lợi người tiêu dùng;

Căn cứ Nghị định số 146/2025/NĐ-CP ngày 12 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ quy định về phân quyền, phân cấp trong lĩnh vực công nghiệp và thương mại;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Công Thương;

Ủy ban nhân dân 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 tỉnh Vĩnh Long.

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 tỉnh Vĩnh Long.

Điều 2. Giao Sở Công Thương là cơ quan thường trực, chịu trách nhiệm triển khai thực hiện Quyết định này và báo cáo kết quả thực hiện về Ủy ban nhân dân tỉnh, Bộ Công Thương theo quy định.

Điều 3. Hiệu lực và trách nhiệm thi hành

1. Quyết định này có hiệu lực thi hành từ ngày tháng năm 2025.

2. Bãi bỏ Quyết định số 33/2024/QĐ-UBND ngày 07 tháng 11 năm 2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh Trà Vinh 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 tỉnh Trà Vinh.

3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Giám đốc Sở Công Thương; Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã; Ủy ban

Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh; các tổ chức chính trị - xã hội; các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh; 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 khoản 3 Điều 3;
- Bộ Công Thương (b/c);
- Cục Kiểm tra văn bản và Quản lý xử lý vi phạm hành chính - Bộ Tư pháp;
- TT.TU, TT.HĐND tỉnh, Đoàn ĐBQH tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Sở Tư pháp (cập nhật CSDLQGVPL);
- Trung tâm Thông tin điều hành;
- Phòng KTN;
- Lưu: VT, KTN.

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

Nguyễn Trúc Sơn

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 tỉnh Vĩnh Long**
(Ban hành kèm theo Quyết định số /2025/QĐ-UBND)

**Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG****Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng**

1. Phạm vi điều chỉnh: Quy chế này quy định về nguyên tắc, nội dung, phương thức và trách nhiệm phối hợp trong 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 tỉnh theo quy định tại điểm b khoản 1 Điều 77 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15.

2. Đối tượng áp dụng: Các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan đến 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 tỉnh.

Điều 2. Nguyên tắc phối hợp

1. Công tác 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 đảm bảo đúng chủ trương, đường lối của Đảng và pháp luật của Nhà nước và thực hiện trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và phạm vi địa bàn quản lý của các đơn vị.

2. Hoạt động thanh tra, kiểm tra và xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đảm bảo không trùng lặp về thẩm quyền; thực hiện công khai, khách quan và nghiêm minh; không gây khó khăn, phiền hà hoặc làm cản trở hoạt động kinh doanh, sản xuất của doanh nghiệp, hộ gia đình và cá nhân.

3. Tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng được thực hiện nhanh chóng, kịp thời, rõ ràng và chính xác.

4. Chia sẻ thông tin, phối hợp, hỗ trợ lẫn nhau nhằm nâng cao hiệu quả bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Điều 3. Nội dung phối hợp

1. Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh xây dựng, hoàn thiện pháp luật về công tác bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng.
2. Tuyên truyền, phổ biến pháp luật liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; đào tạo nguồn nhân lực, bồi dưỡng nghiệp vụ phục vụ công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại địa phương.
3. Tổ chức hoạt động khảo sát, thử nghiệm; công bố kết quả khảo sát, thử nghiệm chất lượng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ; thông tin, cảnh báo cho người tiêu dùng về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ.
4. Giao nhiệm vụ cho tổ chức xã hội có tôn chỉ, mục đích tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
5. Quản lý hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tổ chức hoà giải về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của pháp luật.
6. Kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo thẩm quyền.
7. Thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
8. Hướng dẫn chuyên môn, nghiệp vụ để cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cấp xã thực hiện các nội dung liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
9. Tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng.

Điều 4. Phương thức phối hợp

1. Trao đổi thông tin liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được thực hiện thông qua: Văn bản giấy, điện thoại, hệ thống quản lý văn bản và điều hành, hộp thư.
2. Tuyên truyền, phổ biến pháp luật liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thông qua: Hội nghị, hội thảo, xây dựng chuyên trang, chuyên mục để phổ biến.
3. Công tác thanh tra, kiểm tra việc chấp hành pháp luật liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thông qua việc thành lập đoàn thanh tra, kiểm tra liên ngành.
4. Tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại, tố cáo của người tiêu dùng thông qua: Tổng đài 1800.6838 của Bộ Công Thương, tiếp nhận thông qua các hình thức khác như: trực tiếp, qua bưu điện, trên hệ thống dịch vụ công trực tuyến và các hình thức khác theo quy định.
5. Các hình thức khác.

Chương II

NỘI DUNG PHỐI HỢP

Điều 5. Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh xây dựng, hoàn thiện pháp luật về công tác bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng

1. Sở Công Thương

a) Là cơ quan đầu mối, chủ trì tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành hoặc trình cơ quan có thẩm quyền ban hành và tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật, chương trình, kế hoạch, đề án, chính sách về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh theo quy định của pháp luật;

b) Tổng hợp các khó khăn, vướng mắc, bất cập, nội dung chồng chéo, mâu thuẫn hoặc không còn phù hợp với thực tiễn trong quá trình thực thi pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh báo cáo, kiến nghị Bộ Công Thương và cơ quan có thẩm quyền xem xét sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ hoặc ban hành mới theo quy định;

c) Phối hợp với Sở Tư pháp và các cơ quan liên quan rà soát, hệ thống hóa văn bản quy phạm pháp luật thuộc lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; đảm bảo tính thống nhất, đồng bộ và khả thi của hệ thống văn bản trên địa bàn tỉnh;

d) Định kỳ hoặc đột xuất, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh kết quả thực hiện công tác tham mưu, đề xuất xây dựng và hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Sở Tư Pháp

Phối hợp với Sở Công Thương rà soát, kiểm tra, đánh giá tính hợp hiến, hợp pháp, tính thống nhất và đồng bộ của các văn bản quy phạm pháp luật trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

3. Các sở, ban, ngành tỉnh

Trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình, có trách nhiệm phối hợp với Sở Công Thương tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành hoặc kiến nghị hoàn thiện các chính sách, quy định pháp luật liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực quản lý.

4. Ủy ban nhân dân cấp xã

Theo dõi, tổng hợp tình hình thi hành pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn; kịp thời phản ánh, kiến nghị bằng văn bản về các quy định không khả thi, không phù hợp với thực tiễn, gửi về Sở Công Thương để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, xử lý.

5. Hội Bảo vệ người tiêu dùng tỉnh; tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Phối hợp với Sở Công Thương trong việc tham mưu, góp ý xây dựng, hoàn thiện cơ chế, chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Điều 6. Tuyên truyền, phổ biến pháp luật liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; đào tạo nguồn nhân lực, bồi dưỡng nghiệp vụ phục vụ công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại địa phương

1. Sở Công Thương

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan 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 của người dân, doanh nghiệp trong việc thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

b) Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành kế hoạch và tổ chức các hoạt động hưởng ứng “Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam” (ngày 15 tháng 3 hằng năm) theo quy định tại Nghị định số 55/2024/NĐ-CP;

c) Chủ trì, phối hợp tổ chức đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ, phát triển nguồn nhân lực phục vụ công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

2. Báo và phát thanh, truyền hình Vĩnh Long

a) Phối hợp với Sở Công Thương và các đơn vị có liên quan xây dựng kế hoạch, dự thảo nội dung danh mục cần thực hiện và triển khai các chương trình truyền thông về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên Báo và phát thanh, truyền hình Vĩnh Long theo quy định;

b) Sắp xếp khung giờ, bố trí thời lượng đưa tin bài, phóng sự về hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo danh mục đã được thẩm định, đặc biệt tăng cường thể loại phóng sự điều tra để công khai địa chỉ, tổ chức, cá nhân vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

c) 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” là ngày 15 tháng 3;

d) Thông tin kịp thời, chính xác, khách quan 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 trên Báo và phát thanh, truyền hình Vĩnh Long.

3. Các sở, ban, ngành tỉnh và Ủy ban nhân dân cấp xã

a) Căn cứ chức năng, nhiệm vụ, phối hợp với Sở Công Thương thực hiện tuyên truyền, phổ biến pháp luật, tư vấn, hỗ trợ và đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực trong lĩnh vực, phạm vi quản lý của mình; lồng ghép nội dung bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong các chương trình tuyên truyền, giáo dục, tập huấn chuyên ngành;

b) Ủy ban nhân dân cấp xã chủ trì thực hiện các nhiệm vụ được quy định tại điểm b khoản 2 và điểm e khoản 3 Điều 77 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

4. Hội Bảo vệ người tiêu dùng tỉnh; tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Phối hợp tuyên truyền, phổ biến pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; vận động hội viên, đoàn viên và người dân nâng cao nhận thức, ý thức chấp hành pháp luật; tham gia tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng.

Điều 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; thông tin, cảnh báo cho người tiêu dùng về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ

1. Sở Công Thương

a) Chủ trì, phối hợp với các sở, ngành tỉnh có liên quan tổ chức hoạt động khảo sát, thử nghiệm, đánh giá chất lượng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ theo quy định của pháp luật hoặc tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh giao nhiệm vụ cho tổ chức xã hội có tôn chỉ, mục đích tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thực hiện; công bố kết quả khảo sát, thử nghiệm và thông tin, cảnh báo cho người tiêu dùng về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ không bảo đảm chất lượng, có nguy cơ gây thiệt hại cho người tiêu dùng;

b) Tổng hợp, quản lý và công khai thông tin về kết quả khảo sát, thử nghiệm, cảnh báo sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ trên Cổng thông tin điện tử của Sở Công Thương hoặc bằng các hình thức khác theo quy định.

2. Các sở, ban, ngành tỉnh

Trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao, phối hợp với Sở Công Thương tổ chức hoặc cung cấp thông tin về hoạt động khảo sát, thử nghiệm, đánh giá chất lượng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ thuộc lĩnh vực quản lý hoặc chủ trì, phối hợp với các sở, ngành có liên quan tổ chức hoạt động khảo sát, thử nghiệm, đánh giá chất lượng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ theo lĩnh vực ngành quản lý theo quy định; kịp thời thông báo các sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ không bảo đảm an toàn, chất lượng hoặc có nguy cơ ảnh hưởng đến quyền lợi người tiêu dùng.

3. Ủy ban nhân dân cấp xã

Phối hợp cung cấp thông tin, phản ánh tình hình lưu thông, tiêu thụ sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ có dấu hiệu không bảo đảm chất lượng hoặc có phản ánh từ người tiêu dùng; hỗ trợ tuyên truyền, phổ biến kết quả khảo sát, thử nghiệm và cảnh báo tới người dân trên địa bàn.

4. Hội Bảo vệ người tiêu dùng tỉnh; tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Phối hợp phổ biến, tuyên truyền thông tin cảnh báo sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ đến hội viên, đoàn viên và người tiêu dùng; phản ánh kịp thời với cơ quan chức năng khi phát hiện sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ có dấu hiệu không bảo đảm an toàn, gây thiệt hại đến quyền lợi người tiêu dùng; tổ chức hoạt động khảo sát, thử nghiệm, đánh giá chất lượng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ theo quy định của pháp luật khi được Ủy ban nhân dân tỉnh giao nhiệm vụ.

Điều 8. Giao nhiệm vụ cho tổ chức xã hội có tôn chỉ, mục đích tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

1. Sở Công Thương

a) Là cơ quan đầu mối, tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh giao nhiệm vụ cho tổ chức xã hội có tôn chỉ, mục đích tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

theo quy định tại khoản 5 Điều 75 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023;

b) Hướng dẫn, theo dõi, đôn đốc và kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ được giao; tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh và Bộ Công Thương định kỳ hoặc đột xuất theo yêu cầu;

c) Chủ trì phối hợp với các sở, ban, ngành tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp xã và tổ chức xã hội được giao nhiệm vụ trong quá trình triển khai hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Các sở, ban, ngành tỉnh và Ủy ban nhân dân cấp xã căn cứ chức năng, nhiệm vụ, phối hợp với Sở Công Thương và tổ chức xã hội được giao nhiệm vụ trong việc triển khai các hoạt động tư vấn, hỗ trợ, tuyên truyền, giải quyết phản ánh, khiếu nại của người tiêu dùng trên địa bàn.

3. Hội Bảo vệ người tiêu dùng tỉnh; tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

a) Tổ chức thực hiện đầy đủ, hiệu quả nội dung nhiệm vụ được Ủy ban nhân dân tỉnh giao; chịu trách nhiệm trước pháp luật và Ủy ban nhân dân tỉnh về kết quả thực hiện;

b) Phối hợp chặt chẽ với Sở Công Thương và các cơ quan, đơn vị liên quan trong việc triển khai các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; định kỳ báo cáo kết quả thực hiện về Sở Công Thương để tổng hợp;

c) Tuyên truyền, phổ biến pháp luật; tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng; tiếp nhận, chuyển phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của người tiêu dùng đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định.

Điều 9. Quản lý hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tổ chức hòa giải về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của pháp luật

1. Sở Công Thương

a) Là cơ quan đầu mối, tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện quản lý nhà nước đối với hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của các tổ chức xã hội có tôn chỉ, mục đích tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và tổ chức hòa giải về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của pháp luật;

b) Phối hợp với các sở, ban, ngành, tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp xã và các cơ quan có liên quan hướng dẫn, kiểm tra, giám sát, đánh giá việc thực hiện nhiệm vụ của các tổ chức này; tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh và Bộ Công Thương theo định kỳ hoặc khi có yêu cầu;

c) Hướng dẫn tổ chức xã hội và tổ chức hòa giải thực hiện chế độ báo cáo, công khai kết quả hoạt động, tài chính và nhân sự theo quy định của pháp luật.

2. Sở Nội vụ

Phối hợp với Sở Công Thương trong việc quản lý về tổ chức, nhân sự, điều lệ, quy chế hoạt động của tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu

dùng; phối hợp hướng dẫn thực hiện các thủ tục thành lập, đổi tên, chia, tách, sáp nhập, hợp nhất, đình chỉ có thời hạn và giải thể hội.

3. Sở Tài chính

Phối hợp với Sở Công Thương hướng dẫn cơ chế tài chính áp dụng cho tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tổ chức hòa giải về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của pháp luật.

4. Hội bảo vệ người tiêu dùng; tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

a) Tổ chức thực hiện các hoạt động theo đúng chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được quy định trong Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và văn bản pháp luật có liên quan; chịu sự quản lý, hướng dẫn, kiểm tra, giám sát của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;

b) Định kỳ báo cáo kết quả hoạt động về Sở Công Thương để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh và Bộ Công Thương theo quy định.

Điều 10. Kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo thẩm quyền

1. Sở Công Thương

a) Là cơ quan đầu mối, chủ trì tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện quản lý nhà nước đối với hoạt động đăng ký, tiếp nhận, kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung của tổ chức, cá nhân kinh doanh trên địa bàn tỉnh theo quy định của pháp luật;

b) Tiếp nhận, rà soát, đánh giá, đề xuất việc chấp thuận, yêu cầu sửa đổi hoặc hủy bỏ hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo thẩm quyền; hướng dẫn tổ chức, doanh nghiệp thực hiện đăng ký, công bố hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung đúng quy định;

c) Phối hợp với các sở, ngành tỉnh, địa phương trong việc kiểm tra, giám sát, xử lý các hành vi vi phạm quy định về sử dụng hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung không đúng quy định hoặc chưa được chấp thuận.

2. Các sở, ban, ngành tỉnh

Trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, phối hợp với Sở Công Thương trong việc kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung thuộc lĩnh vực quản lý; kịp thời cung cấp thông tin, phản ánh vi phạm và đề xuất biện pháp xử lý theo quy định của pháp luật.

3. Ủy ban nhân dân cấp xã

Phối hợp tuyên truyền, phổ biến quy định pháp luật về hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung; kịp thời phát hiện, phản ánh các hành vi vi phạm về

việc sử dụng hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung ảnh hưởng đến quyền lợi người tiêu dùng.

4. Hội Bảo vệ người tiêu dùng tỉnh; tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Phối hợp tuyên truyền, hướng dẫn người tiêu dùng nhận biết, phản ánh các nội dung bất hợp lý trong hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung; chuyển thông tin đến Sở Công Thương và cơ quan có thẩm quyền để xem xét, xử lý theo quy định.

Điều 11. Thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

1. Sở Công Thương

a) Là cơ quan đầu mối, chủ trì tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện công tác kiểm tra, giám sát, xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo thẩm quyền;

b) Chủ động phối hợp với các sở, ban, ngành tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp xã và tổ chức xã hội liên quan trong việc phát hiện, ngăn chặn và xử lý các hành vi xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng;

c) Chỉ đạo Chi cục Quản lý thị trường thực hiện công tác kiểm tra, giám sát, xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo thẩm quyền;

d) Tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh và Bộ Công Thương kết quả công tác kiểm tra, xử lý vi phạm định kỳ hoặc đột xuất theo quy định.

2. Các sở, ban, ngành tỉnh

Trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ được giao, phối hợp với Sở Công Thương trong kiểm tra, phát hiện, xử lý vi phạm đối với hàng hóa, dịch vụ, thông tin quảng cáo, nhãn hàng hóa, tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng, thương mại điện tử có liên quan đến quyền lợi người tiêu dùng.

3. Ủy ban nhân dân cấp xã

Phối hợp thực hiện công tác kiểm tra, giám sát, xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn quản lý.

4. Hội Bảo vệ người tiêu dùng tỉnh; tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Phối hợp cung cấp thông tin, phản ánh, kiến nghị về các hành vi xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng; tham gia cùng cơ quan chức năng trong công tác tuyên truyền, giám sát, kiến nghị xử lý vi phạm theo quy định của pháp luật.

Điều 12. Hướng dẫn chuyên môn, nghiệp vụ để cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cấp xã thực hiện các nội dung liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

1. Sở Công Thương

a) Là cơ quan đầu mối, chủ trì hướng dẫn, bồi dưỡng nghiệp vụ chuyên môn cho công chức phụ trách công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cấp xã;

b) Xây dựng tài liệu, biểu mẫu, quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng áp dụng thống nhất toàn tỉnh;

c) Tổ chức tập huấn, hướng dẫn định kỳ hoặc đột xuất; tổng hợp khó khăn, vướng mắc của cấp cơ sở, đề xuất biện pháp tháo gỡ, nâng cao hiệu quả thực thi.

2. Sở Nội vụ

Phối hợp hướng dẫn đề án vị trí việc làm và bố trí nhân sự phù hợp đảm nhiệm công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại cấp xã.

3. Ủy ban nhân dân cấp xã

Bố trí cán bộ phụ trách công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tiếp nhận, tổng hợp và phản ánh kịp thời các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng tại địa bàn; chủ động tổ chức hoặc tham gia các lớp tập huấn, hướng dẫn nghiệp vụ liên quan công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng do các sở, ban, ngành tỉnh, đơn vị có chức năng tổ chức.

4. Hội Bảo vệ người tiêu dùng tỉnh; tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Phối hợp tuyên truyền, chia sẻ kinh nghiệm, hỗ trợ hoạt động hướng dẫn, tập huấn và tư vấn cho cán bộ cấp cơ sở; tiếp nhận, phản ánh thông tin từ cơ sở đến Sở Công Thương.

Điều 13. Tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng

1. Sở Công Thương

a) Là cơ quan đầu mối tiếp nhận, xử lý và theo dõi kết quả giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh;

b) Tiếp nhận thông tin qua Tổng đài 1800.6838 của Bộ Công Thương, hệ thống dịch vụ công trực tuyến, văn bản, điện thoại, thư điện tử, hoặc tiếp nhận trực tiếp tại trụ sở cơ quan; phân loại, chuyển đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết theo quy định;

c) Theo dõi, đôn đốc tiến độ, tổng hợp kết quả xử lý, phản hồi người tiêu dùng; định kỳ báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh và Bộ Công Thương kết quả tiếp nhận, giải quyết phản ánh, khiếu nại của người tiêu dùng.

2. Các sở, ban, ngành tỉnh và Ủy ban nhân dân cấp xã

a) Trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền giải quyết có trách nhiệm tiếp nhận, xử lý, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng thuộc lĩnh vực, địa bàn quản lý;

b) Phối hợp với Sở Công Thương trong việc tiếp nhận, xác minh, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng thuộc lĩnh vực, địa bàn quản lý;

c) Thông tin, phản hồi kết quả xử lý về Sở Công Thương để tổng hợp, báo cáo chung theo quy định;

d) Trường hợp vụ việc vượt thẩm quyền, kịp thời chuyển hồ sơ và thông báo cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

3. Hội Bảo vệ người tiêu dùng tỉnh; tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

a) Phối hợp với Sở Công Thương trong việc tiếp nhận, hướng dẫn người tiêu dùng lập hồ sơ phản ánh, yêu cầu, khiếu nại; tư vấn, hỗ trợ thương lượng, hòa giải giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh theo quy định của pháp luật;

b) Chuyên các phản ánh, khiếu nại vượt thẩm quyền đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết; phối hợp theo dõi, giám sát quá trình xử lý, bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng;

c) Định kỳ báo cáo Sở Công Thương kết quả hỗ trợ, tư vấn, hòa giải các vụ việc người tiêu dùng phản ánh, yêu cầu, khiếu nại để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh.

Chương III TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 14. Chế độ báo cáo

Định kỳ hàng năm (trước ngày 15/12) và đột xuất khi có yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền, các sở, ban, ngành tỉnh có liên quan, Ủy ban nhân dân các xã, phường báo cáo kết quả thực hiện quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực ngành, địa phương, đơn vị phụ trách, gửi Sở Công Thương để tổng hợp, báo cáo theo quy định.

Điều 15. Điều khoản thi hành

1. Căn cứ Quy chế này, các tổ chức, cá nhân có liên quan căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao tổ chức thực hiện. Giao Sở Công Thương làm cơ quan đầu mối có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc việc thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc kịp thời phản ánh về Sở Công Thương để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, sửa đổi, bổ sung Quy chế cho phù hợp với tình hình thực tế và theo quy định.