

Số: /2026/QĐ-UBND

Lạng Sơn, ngày 25 tháng 6 năm 2026

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế phối hợp quản lý nhà nước về  
bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn**

*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 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;*

*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;*

*Căn cứ Nghị định số 217/2025/NĐ-CP ngày 05 tháng 8 năm 2025 của Chính phủ về hoạt động kiểm tra chuyên ngành;*

*Theo đề nghị của Giám đốc Sở Công Thương tại Tờ trình số 61/TTr-SCT ngày 09 tháng 6 năm 2026 và ý kiến của Giám đốc Sở Tư pháp tại Báo cáo số 367/BC-STP ngày 18 tháng 6 năm 2026;*

*Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Quyết định ban hành Quy chế phối hợp quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn.*

**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 trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 06 tháng 7 năm 2026.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Giám đốc Sở Công Thương; Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường; các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Chính phủ;
- Vụ Pháp chế, UBCTQG - Bộ Công Thương;
- Cục KTVB và TCTHPL - Bộ Tư pháp;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Đại biểu Quốc hội tỉnh;
- Thường trực Đảng ủy UBND tỉnh;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh; các Tổ chức CT-XH tỉnh;
- Công TTĐT tỉnh, Báo và PTTH Lạng Sơn;
- Các PCVP UBND tỉnh, các Phòng CM, TTTT;
- Lưu: VT, KTTH (LC).

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Cảnh Toàn**

## QUY CHẾ

### Phối hợp quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Lạng Sơn

(Ban hành kèm theo Quyết định số /2026/QĐ-UBND  
ngày 25/6/2026 của Ủy ban nhân dân tỉnh Lạng Sơn)

## 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 giữa các cơ quan, đơn vị có liên quan trong 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 Lạng Sơn.

#### 2. Đối tượng áp dụng

a) Các sở, ban, ngành, cơ quan chức năng có liên quan cấp tỉnh; Ủy ban Mặt trận Tổ quốc tỉnh và các tổ chức chính trị - xã hội; Ủy ban nhân dân các xã, phường (gọi tắt là Ủy ban nhân dân cấp xã).

b) Hội Bảo vệ người tiêu dùng tỉnh, Hiệp hội Doanh nghiệp tỉnh, doanh nghiệp và các tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

### Điều 2. Nguyên tắc phối hợp quản lý

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

2. Việc phối hợp thực hiện 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, các cơ quan, tổ chức, đơn vị, địa phương cần chủ động, 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, tổ chức, đơn vị, địa phương.

4. Việc tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng và phối hợp thanh tra, kiểm tra, giám sát, xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng phải không gây khó khăn, phiền hà nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân phát triển sản xuất, kinh doanh.

### **Điều 3. Nội dung phối hợp**

1. Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện các quy định, văn bản chỉ đạo, hướng dẫn của cấp trên về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo chức năng, nhiệm vụ được giao và ban hành theo thẩm quyền hoặc trình cấp có thẩm quyền ban hành các văn bản pháp luật, chương trình, kế hoạch, dự án về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Tuyên truyền, phổ biến, giáo dục kiến thức và pháp luật liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tư vấn, hỗ trợ và nâng cao nhận thức về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

3. Thực hiện các hoạt động khảo sát, thử nghiệm trên địa bàn; công bố kết quả đánh giá chất lượng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ; cung cấp thông tin và cảnh báo kịp thời cho người tiêu dùng đối với các sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ thuộc lĩnh vực quản lý trên địa bàn tỉnh.

4. Thực hiện việc giao nhiệm vụ cho các tổ chức xã hội có chức năng tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của pháp luật. Quản lý hoạt động của các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các tổ chức hòa giải trong lĩnh vực này theo quy định pháp luật.

5. Trao đổi thông tin, báo cáo giữa các cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Thực hiện kiểm soát hợp đồng theo mẫu và các điều kiện giao dịch chung theo thẩm quyền.

6. Tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu khiếu nại của người tiêu dùng; thanh tra, kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo; bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng; giám sát, xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo thẩm quyền.

### **Điều 4. Phương thức phối hợp**

1. Trao đổi ý kiến, cung cấp thông tin, tài liệu có liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Tổ chức các cuộc họp, hội nghị, hội thảo, sơ kết, tổng kết.

3. Tham gia các đoàn thanh tra, kiểm tra, giám sát liên ngành.

4. Các hình thức khác phù hợp theo quy định của 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 tỉnh; Ủy ban nhân dân cấp xã và các tổ chức, cá nhân có liên quan**

1. Phối hợp trong công tác tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành theo thẩm quyền hoặc trình cấp có thẩm quyền ban hành các văn bản pháp luật, chương

trình, kế hoạch, dự án về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh; 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.

2. Phối hợp xây dựng và triển khai các chương trình, kế hoạch tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; thông tin 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 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.

4. Phối hợp giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và yêu cầu của người tiêu dùng theo quy định tại Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15 (*sau đây gọi là Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng*) và các văn bản hướng dẫn thi hành; xem xét phân loại giải quyết theo thẩm quyền, trường hợp thông tin phản ánh, yêu cầu, khiếu nại 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, tổ chức, cá nhân có liên quan biết. Trường hợp các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng liên quan đến nhiều ngành, lĩnh vực, địa phương và sau khi đã hết thời gian giải quyết theo quy định nhưng vẫn chưa có kết quả thì cơ quan chủ trì có trách nhiệm tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, chỉ đạo bằng văn bản; đồng thời, có trách nhiệm ban hành văn bản thông báo lý do chưa có kết quả giải quyết để người tiêu dùng biết.

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 người tiêu dùng phản ánh hoặc do các cơ quan, tổ chức, đơn vị, địa phương chuyển đến. Tiếp nhận báo cáo của tổ chức, cá nhân kinh doanh và kiểm tra, theo dõi việc thực hiện thu hồi sản phẩm, hàng hoá có khuyết tật theo quy định tại Điều 32, Điều 33 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

6. Các sở, ban, ngành và Ủy ban nhân dân cấp xã thường xuyên, rà soát, trao đổi cung cấp danh sách các tổ chức, cá nhân kinh doanh có hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (*nếu có*) gửi về Sở Công Thương để tổng hợp, tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh đăng tải trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh theo quy định.

7. 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, địa phương phụ trách để phối hợp quản lý.

8. Tham mưu Ủy ban nhân dân 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 thuộc phạm vi quản lý nhà nước của ngành, lĩnh vực, địa phương.

## **Điều 6. Trách nhiệm cụ thể của các sở, ban, ngành tỉnh; Ủy ban nhân dân cấp xã và các tổ chức cá nhân có liên quan**

### **1. Sở Công Thương**

a) 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; tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành theo thẩm quyền hoặc trình cấp có thẩm quyền ban hành các văn bản quy phạm pháp luật về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định; kịp thời rà soát các văn bản quy phạm pháp luật về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; đề xuất, kiến nghị cấp có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện hệ thống văn bản quy phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; ban hành và triển khai các chương trình, kế hoạch về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh, trong đó có Kế hoạch tổ chức các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam 15 tháng 3 trên địa bàn tỉnh.

b) 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 tỉnh Lạng Sơn.

c) 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.

d) Thực hiện việc kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo quy định của pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; 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 trong lĩnh vực được phân công quản lý; thực hiện trách nhiệm liên quan đến sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật theo quy định tại Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

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

e) Chủ trì và tiếp nhận các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh; thực hiện kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo thẩm quyền. 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 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; 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.

g) Công khai, vận hành và tiếp nhận thông tin, phản ánh của người tiêu dùng qua hệ thống tổng đài 1800.6838 của Bộ Công Thương; 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.

h) Chủ trì tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh giao nhiệm vụ và 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.

i) Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh công bố công khai danh sách các tổ chức, cá nhân kinh doanh trên không gian mạng có hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên công thông tin điện tử của Ủy ban nhân dân tỉnh.

k) Chỉ đạo Chi cục Quản lý thị trường thực hiện công tác tuyên truyền pháp luật, kiểm tra, giám sát hoạt động sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ trên địa bàn tỉnh; 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; 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 khi có đề nghị của các cơ quan chức năng để cùng phối hợp quản lý.

l) Tổng hợp, báo cáo về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh với Bộ Công Thương, Ủy ban nhân dân tỉnh 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 tỉnh khi cần thiết.

m) Chủ trì, phối hợp với Công an tỉnh, Sở Khoa học và Công nghệ, Sở Y tế, Sở Nông nghiệp và Môi trường, Sở Tài chính, Thuế tỉnh Lạng Sơn, Ủy ban nhân dân cấp xã và các cơ quan liên quan về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong xử lý các vụ việc đối với các lĩnh vực: hàng hóa, dịch vụ lưu thông trên thị trường; hoạt động thương mại, phân phối, bán lẻ; thương mại điện tử; bán hàng đa cấp; khuyến mại; giao dịch của người tiêu dùng trên không gian mạng thuộc phạm vi quản lý nhà nước của ngành Công Thương. Trường hợp vụ việc liên quan từ hai lĩnh vực quản lý nhà nước trở lên mà chưa xác định được cơ quan chủ trì thì Sở Công Thương là cơ quan đầu mối tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh phân công cơ quan chủ trì giải quyết.

## **2. Sở Khoa học và Công nghệ**

a) Chủ trì thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực: sở hữu trí tuệ, sở hữu công nghiệp, tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng, bưu chính, viễn thông, tần số vô tuyến điện, chuyển đổi số.

b) Công khai minh bạch các thông tin liên quan đến sở hữu công nghiệp, 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; hỗ trợ tra cứu thông tin liên quan đến sở hữu trí tuệ; cảnh báo những nguy cơ gây mất an toàn hoặc thiệt hại cho người tiêu dùng về lĩnh vực sở hữu trí tuệ, sở hữu công nghiệp, tiêu chuẩn, đo lường chất lượng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ theo

phân công, phân cấp quản lý.

c) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, tổ chức, đơn vị, địa phương liên quan thực hiện tuyên truyền, kiểm tra, giám sát về chất lượng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ tiêu dùng theo chức năng, nhiệm vụ của ngành.

d) Chủ trì, phối hợp với Sở Công Thương, Công an tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp xã và các cơ quan liên quan trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với các lĩnh vực: tiêu chuẩn; đo lường; chất lượng sản phẩm, hàng hóa; sở hữu trí tuệ, sở hữu công nghiệp; bưu chính, viễn thông; chuyển đổi số thuộc phạm vi quản lý nhà nước được giao trong thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm và giải quyết các phản ánh, khiếu nại của người tiêu dùng.

### **3. Sở Nông nghiệp và Môi trường**

a) 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 phạm vi quản lý của ngành Nông nghiệp và Môi trường như: đất đai, tài nguyên, môi trường, vật tư nông nghiệp, chất cấm dùng trong chế biến thực phẩm, chăn nuôi, trồng trọt 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 nông nghiệp để bảo vệ người tiêu dùng.

b) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, tổ chức, đơn vị, địa phương liên quan thực hiện hoạt động tuyên truyền, kiểm tra, hậu kiểm về chất lượng hàng hóa, dịch vụ tiêu dùng theo chức năng, nhiệm vụ của ngành.

### **4. Sở Y tế**

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị 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.

b) 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 y tế, an toàn thực phẩm, dược phẩm, mỹ phẩm, thực phẩm chức năng, dịch vụ khám chữa bệnh, trang thiết bị y tế, an toàn thực phẩm thuộc lĩnh vực quản lý.

c) Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan triển khai các hoạt động tuyên truyền, phổ biến, giáo dục kiến thức và pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực được phân công quản lý.

### **5. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch**

a) Hướng dẫn, định hướng nội dung tuyên truyền đối với các cơ quan báo chí, hệ thống thông tin cơ sở trên địa bàn tỉnh. Nội dung tuyên truyền tập trung vào phổ biến chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và quy chế phối hợp quản lý nhà nước trên địa bàn tỉnh; bảo đảm phù hợp quy định pháp luật về báo chí, thông tin cơ sở và phân cấp quản lý.

b) Phối hợp tuyên truyền, đăng tải thông tin trên các phương tiện thông tin đại chúng và hệ thống thông tin cơ sở theo nội dung đã được cơ quan có thẩm

quyền công bố, bảo đảm đúng quy định pháp luật.

c) Chủ trì, phối hợp với Sở Công Thương, Công an tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp xã và các cơ quan liên quan trong công tác kiểm tra, xử lý vi phạm và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với các lĩnh vực: dịch vụ du lịch; dịch vụ lữ hành; dịch vụ lưu trú du lịch và các hoạt động quảng cáo thuộc phạm vi quản lý của ngành.

## **6. Sở Xây dựng**

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, tổ chức, đơn vị, địa phương liên quan thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và giải quyết phản ánh, khiếu nại của người tiêu dùng thuộc lĩnh vực xây dựng, dịch vụ xây dựng, nhà ở, kinh doanh bất động sản, giao thông vận tải và các lĩnh vực quản lý theo thẩm quyền.

## **7. Sở Tài chính**

a) Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan triển khai các hoạt động tuyên truyền, phổ biến, giáo dục kiến thức và pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực được phân công quản lý; theo dõi diễn biến giá cả thị trường trên địa bàn tỉnh theo quy định, kịp thời phối hợp với các cơ quan có liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh triển khai thực hiện biện pháp bình ổn giá do Chính phủ quyết định và theo hướng dẫn của Bộ Tài chính, các Bộ, ngành liên quan.

b) Trên cơ sở dự toán do các cơ quan, đơn vị xây dựng, căn cứ tình hình thực tế, khả năng cân đối ngân sách, Sở Tài chính tổng hợp dự toán trình cơ quan có thẩm quyền bố trí nguồn kinh phí chi thường xuyên cho các cơ quan, đơn vị để thực hiện các hoạt động về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng phù hợp với phân cấp ngân sách và các quy định hiện hành.

## **8. Sở Tư pháp**

a) Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan trong công tác quản lý xử lý vi phạm hành chính, công tác theo dõi tình hình thi hành pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

b) Phối hợp với Sở Công Thương và các sở, ngành có liên quan trong quá trình xây dựng, rà soát các văn bản quy phạm pháp luật thuộc thẩm quyền của Hội đồng nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh có nội dung liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

c) Phối hợp với Sở Công Thương, Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch, các cơ quan liên quan tuyên truyền, phổ biến nâng cao nhận thức về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng nói chung và pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho doanh nghiệp sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ, người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh để nắm bắt và tuân thủ các quy định của pháp luật.

## **9. Thuế tỉnh Lạng Sơn**

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan triển khai các hoạt động tuyên truyền, phổ biến, hỗ trợ chính sách pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực được phân công quản lý.

b) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị 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 trong lĩnh vực phân công quản lý, đảm bảo người tiêu dùng được cung cấp hóa đơn, chứng từ, tài liệu liên quan đến giao dịch mua bán hàng hóa.

## **10. Công an tỉnh**

a) Tiếp nhận, giải quyết tin báo, tố giác tội phạm đối với các hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của pháp luật.

b) Chỉ đạo Công an các địa phương làm đầu mối, thường xuyên phối hợp với các cơ quan chuyên môn cùng cấp trong việc giám sát, kiểm 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.

c) Phối hợp với Sở Công Thương và các cơ quan liên quan trong việc 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, 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.

d) Phối hợp với Sở Công Thương, Báo và Phát thanh, Truyền hình Lạng Sơn 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.

## **11. Chi cục Hải quan khu vực VI**

a) Chủ trì, phối hợp với cơ quan liên quan trong công tác đấu tranh phòng chống buôn lậu, gian lận thương mại, công tác đấu tranh phòng chống vận chuyển hàng hóa trái phép qua biên giới trong phạm vi địa bàn hoạt động hải quan; đặc biệt là nhóm các mặt hàng cấm, hàng hóa ảnh hưởng đến trật tự, an toàn xã hội, hàng giả, hàng kém chất lượng; kịp thời phát hiện, ngăn chặn, xử lý nghiêm theo quy định của pháp luật.

b) Tiếp nhận mọi tin báo, tố giác về tội phạm liên quan đến hoạt động thương mại, buôn bán hàng giả, hàng cấm; vận chuyển trái phép hàng hóa qua biên giới và phòng chống ma túy của các tổ chức, cá nhân.

## **12. Ban Chỉ huy Bộ đội Biên phòng tỉnh**

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan chức năng nắm tình hình, phòng ngừa, ngăn chặn, đấu tranh chống buôn lậu, gian lận thương mại và hàng giả trên tuyến biên giới của tỉnh; tăng cường tuần tra, kiểm soát chặt chẽ biên giới, cửa khẩu, địa bàn khu vực biên giới kịp thời phát hiện, bắt giữ, xử lý các vụ việc liên quan đến hoạt động buôn lậu, vận chuyển trái phép hàng hóa qua biên giới, hàng cấm, hàng giả, hàng kém chất lượng.

b) Phối hợp chặt chẽ với các cơ quan chức năng, chính quyền địa phương tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật, vận động quần chúng nhân dân tích cực tố giác các hoạt động vận chuyển trái phép hàng hóa qua

biên giới hàng cấm, hàng giả, hàng kém chất lượng, không tiếp tay cho các hành vi vi phạm pháp luật.

### **13. Thanh tra tỉnh**

Trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan thanh tra việc chấp hành các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh theo quy định của pháp luật; giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định.

### **14. Đề nghị Báo và Phát thanh, Truyền hình Lạng Sơn**

Xây dựng các chuyên đề, chuyên mục, bài viết tuyên truyền về các chính sách, pháp luật và các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên các loại hình báo in, báo điện tử, chương trình phát thanh, truyền hình. Trong đó, tăng cường tuyên truyền tháng cao điểm hưởng ứng “Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam 15 tháng 3”; phản ánh kịp thời, chính xác 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.

### **15. Ủy ban nhân dân cấp xã**

a) Thực hiện các nhiệm vụ theo quy định tại khoản 2, khoản 3 Điều 77 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

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

c) Chỉ đạo các cơ quan chuyên môn, đơn vị liên quan thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước đối với hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn quản lý; chủ động kiểm tra, phát hiện, 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.

d) Chỉ đạo các cơ quan, tổ chức, đơn vị liên quan cung cấp thông tin, 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.

### **16. Hội Bảo vệ người tiêu dùng tỉnh**

a) Hướng dẫn, giúp đỡ, tư vấn người tiêu dùng khi có yêu cầu.

b) 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.

c) Cung cấp thông tin cho cơ quan quản lý Nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng về những hành vi vi phạm pháp luật của tổ chức, cá nhân. Phối hợp với các cơ quan có liên quan trong công tác kiểm tra, giám sát về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

d) Tham gia giải quyết hoặc hỗ trợ thương lượng, hòa giải tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh theo quy định của pháp luật khi có yêu cầu; kiến nghị với Sở Công Thương hoặc 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 tỉnh.

đ) 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.

e) Chủ trì, phối hợp với Sở Công Thương và các đơn vị liên quan kiểm tra hoạt động của tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc thẩm quyền quản lý tại các xã, phường trên địa bàn tỉnh.

g) Phối hợp với Sở Công Thương khảo sát, thử nghiệm, công bố kết quả khảo sát 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.

h) 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.

i) 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.

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

## **17. Hiệp hội Doanh nghiệp tỉnh**

a) 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.

b) Hướng dẫn các doanh nghiệp thành viên xây dựng bộ phận tư vấn, hỗ trợ tiếp nhận và giải quyết các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng.

## **Điều 7. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh**

1. Tuyên truyền, vận động để Hội viên, đoàn viên và nhân 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 với cơ quan, tổ chức có liên quan giám sát việc thực hiện quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của cơ quan quản lý nhà nước các cấp, của các tổ chức, cá nhân 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. 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.

### **Chương III**

#### **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

##### **Điều 8. Chế độ báo cáo**

1. Định kỳ 06 tháng (trước ngày 15/6), hằng năm (trước ngày 15/12) hoặc đột xuất (*khi có yêu cầu*), các sở, ban, ngành tỉnh; Ủy ban nhân dân cấp xã 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 quản lý; các tổ chức, tổ chức chính trị - xã hội có liên quan báo cáo kết quả thực hiện Quy chế này về Sở Công Thương để tổng hợp, báo cáo theo quy định.

2. Sở Công Thương có trách nhiệm tổng hợp chung báo cáo Bộ Công Thương và Ủy ban nhân dân tỉnh định kỳ 06 tháng (trước ngày 25/6), hằng năm (trước ngày 25/12) hoặc đột xuất (*khi có yêu cầu*).

##### **Điều 9. Điều khoản thi hành**

1. Giao Sở Công Thương là cơ quan đầu mối, có trách nhiệm đôn đốc các cơ quan, đơn vị thực hiện Quy chế này.

2. Quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc phát sinh các vấn đề mới, các cơ quan, tổ chức, cá nhân có ý kiến bằng văn bản về Sở Công Thương để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định./.

---