

Số: 79/2026/QĐ-UBND

Cà Mau, ngày 14 tháng 5 năm 2026

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 Cà Mau

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

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật số 64/2025/QH15 được sửa đổi, bổ sung bởi Luật số 87/2025/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 tại Tờ trình số 67/TTr-SCT ngày 21 tháng 4 năm 2026;

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 Cà Mau.

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 Cà Mau.

Điều 2. Hiệu lực thi hành

1. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 6 năm 2026.

2. Quyết định số 52/2024/QĐ-UBND ngày 28 tháng 10 năm 2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh Cà Mau 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 Cà Mau hết hiệu lực thi hành kể từ ngày Quyết định này có hiệu lực thi hành.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Giám đốc Sở Công Thương; Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh; các tổ chức chính trị - xã hội, các tổ chức chính trị - xã hội - nghề nghiệp, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp có tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường; các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Cục KTVB&TCTHPL - Bộ Tư pháp;
- Vụ Pháp chế - Bộ Công Thương;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Ban Thường trực UBMTTQVN tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Cơ quan Thường trực BCĐ 389 tỉnh;
- LĐVP UBND tỉnh;
- Cổng Thông tin điện tử tỉnh;
- Lưu: VT, KTTH (A), M.A1056/5.

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



Huỳnh Chí Nguyễn

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 Cà Mau**
(Ban hành kèm theo Quyết định số 79/2026/QĐ-UBND)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

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 và tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Cà Mau theo quy định tại điểm b khoản 1 Điều 77 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

- Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh.
- Các sở, ban, ngành, tỉnh.
- Các tổ chức chính trị - xã hội - nghề nghiệp, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp có tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
- Ủy ban nhân dân các xã, phường (gọi chung là Ủy ban nhân dân cấp xã).
- Các tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

Điều 3. Nguyên tắc phối hợp

- 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, đơn vị, địa phương và yêu cầu về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
- 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 của pháp luật và tạo điều kiện thuận lợi để các tổ chức, cá nhân cùng tham gia vào công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
- Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ phối hợp quản lý 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, tránh chồng chéo trong chỉ đạo, điều hành giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương quản lý.

4. Việc phối hợp trong hoạt động tiếp nhận, giải quyết các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng bảo đảm tuân thủ theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các quy định pháp luật có liên quan; bảo đảm 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, bảo đảm đúng thẩm quyền và thời gian giải quyết theo quy định.

5. 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 giải quyết 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 giải quyết để người tiêu dùng biết.

6. Việc tổ chức phối hợp giữa lực lượng 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 từ kết quả của công tác thanh tra, kiểm tra của từng cơ quan, đơn vị, địa phương. Quá trình phối hợp không được gây khó khăn, phiền hà hoặc kéo dài thời gian 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.

Điều 4. Nội dung phối hợp

1. 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 về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại địa phương.

2. Phối hợp trong công tác kiểm tra việc chấp hành pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và yêu cầu của người tiêu dùng; giám sát, xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

3. Phối hợp tham mưu, đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện các quy định, hướng dẫn của cấp trên và các văn bản chỉ đạo, điều hành về công tác bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng.

4. Phối hợp cung cấp, trao đổi, chia sẻ thông tin, báo cáo giữa các cơ quan quản lý nhà nước trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

5. Phối hợp tiếp nhận và giải quyết các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Cà Mau.

6. Phối hợp trong quản lý hoạt động thương mại điện tử, giao dịch trên môi trường mạng, quảng cáo trực tuyến, kinh doanh đa cấp và các lĩnh vực mới phát sinh có liên quan đến quyền lợi người tiêu dùng.

Điều 5. 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.

3. Tham gia Đoàn kiểm tra liên ngành, Tổ xác minh giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và yêu cầu của người tiêu dùng.

4. Các hình thức khác phù hợp theo quy định của pháp luật.

Chương II

QUY ĐỊNH CỤ THỂ

Điều 6. Trách nhiệm của Sở Công Thương

1. Là cơ quan đầu mối, chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan, địa phương tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định tại khoản 1 Điều 77 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15.

2. Làm đầu mối tổng hợp, trao đổi thông tin liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc các lĩnh vực ngành, địa phương.

3. Thực hiện công tác 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. Tiếp nhận thông tin, phản ánh, xử lý yêu cầu, khiếu nại của người dân liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh thông qua hệ thống tổng đài của Bộ Công Thương qua số 18006838 (do Ủy ban Cảnh tranh Quốc gia chuyển đến).

4. Chủ trì, phối hợp với tổ chức quản lý chợ, thương nhân kinh doanh chợ, trung tâm thương mại, siêu thị và địa phương lồng ghép các nội dung tổ chức kiểm soát đối với các hàng hóa, dịch vụ trong phạm vi chợ, trung tâm thương mại, siêu thị với lĩnh vực an toàn thực phẩm, nguồn gốc, chất lượng.

5. Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh xây dựng kế hoạch và triển khai có hiệu quả các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam (Ngày 15 tháng 3 hàng năm).

6. Chỉ đạo Chi cục Quản lý thị trường thực hiện tốt việc lồng ghép 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 tỉnh; kiểm tra, kiểm soát thị trường, đấu tranh phòng, chống buôn lậu, gian lận thương mại và hàng giả 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.

7. 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 tỉnh để tiếp nhận các tin báo 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 tỉnh.

8. 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 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 về sở hữu trí tuệ, tiêu chuẩn, đo lường và các lĩnh vực được phân công về chất lượng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ theo quy định của pháp luật.

2. Chủ trì, phối hợp với các đơn vị khác có liên quan tổ chức kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và xử lý các vi phạm về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực sở hữu trí tuệ, tiêu chuẩn, đo lường và chất lượng sản phẩm, hàng hoá theo phân công, phân cấp.

3. Chủ trì, phối hợp với Ủy ban nhân dân cấp xã tổ chức thực hiện kiểm định phương tiện đo lường tại các chợ, siêu thị, trung tâm thương mại, điểm bán buôn, bán lẻ trên địa bàn. Phối hợp với Ủy ban nhân dân cấp xã, Hội Bảo vệ người tiêu dùng tỉnh thực hiện việc kiểm tra nhà nước về đo lường đối với phương tiện đo, phép đo khối lượng trên địa bàn tỉnh và hướng dẫn về nghiệp vụ chuyên môn kiểm tra nhà nước về đo lường cho Ban quản lý các chợ, siêu thị và trung tâm thương mại trên địa bàn tỉnh.

4. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị thực hiện việc khảo sát chất lượng sản phẩm, hàng hóa trong sản xuất, lưu thông trên thị trường nhằm kịp thời cảnh báo đến các cơ quan hữu quan, các tổ chức, doanh nghiệp có liên quan và người tiêu dùng về các sản phẩm, hàng hóa không đảm bảo chất lượng theo quy định của pháp luật.

Điều 8. Trách nhiệm của Sở Nông nghiệp và Môi trường

1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tăng cường công tác quản lý an toàn thực phẩm thuộc lĩnh vực ngành quản lý.

2. Chủ trì, phối hợp Ủy ban nhân dân cấp xã và các đơn vị liên quan tổ chức kiểm tra, truy xuất nguồn gốc xuất xứ hàng hoá đối với các sản phẩm, hàng hoá không đảm bảo an toàn thực phẩm trong phạm vi ngành quản lý.

Điều 9. Trách nhiệm của Sở Y tế

1. Chủ trì, phối hợp với các đơn vị có liên quan cung cấp thông tin, tổ chức kiểm tra, phối hợp hỗ trợ giải quyết khiếu nại, tố cáo và giám sát xử lý thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực y tế, đặc biệt là các vấn đề như an toàn thực phẩm, dược phẩm, mỹ phẩm, thực phẩm chức năng, trang thiết bị y tế và dịch vụ chăm sóc sức khỏe nhân dân,...thuộc phân cấp quản lý của ngành.

2. Chủ trì, phối hợp Ủy ban nhân dân cấp xã và các đơn vị liên quan tổ chức kiểm tra nguồn gốc xuất xứ hàng hoá đối với các sản phẩm không đảm bảo an toàn thực phẩm trong phạm vi quản lý.

Điều 10. Trách nhiệm của Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch

1. Chủ trì, phối hợp với cơ quan đơn vị liên quan thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực thông tin và truyền thông. Công khai thông tin cảnh báo người tiêu dùng trong giao dịch trên không gian mạng bằng hình thức phù hợp, bảo đảm thuận tiện cho người tiêu dùng tiếp nhận thông tin.

2. Chủ trì phối hợp với các đơn vị có liên quan cung cấp thông tin, tổ chức kiểm tra, phối hợp hỗ trợ giải quyết khiếu nại, tố cáo và giám sát xử lý thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực cung cấp các loại hình dịch vụ du lịch theo phân công, phân cấp.

3. Phối hợp xây dựng và triển khai các chương trình tuyên truyền, phổ biến các quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Chỉ đạo các cơ quan truyền thông trên địa bàn tỉnh thông tin kịp thời về chất lượng hàng hóa, dịch vụ và cảnh báo những nguy cơ gây mất an toàn cho người tiêu dùng.

Điều 11. Trách nhiệm của Sở Tài chính

1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện công tác kiểm tra, xử lý kịp thời các hành vi vi phạm pháp luật về giá cả theo quy định.

2. Hàng năm, thẩm định trình Ủy ban nhân dân tỉnh cấp kinh phí cho hoạt động liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định.

Điều 12. Trách nhiệm của Công an tỉnh

1. Chủ trì, phối hợp với Sở Công Thương và các cơ quan, đơn vị có liên quan trong việc kiểm tra, giám sát việc chấp hành quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, kịp thời phát hiện, ngăn chặn, đấu tranh, xử lý nghiêm các tổ chức, cá nhân sản xuất kinh doanh hàng giả, hàng kém chất lượng và các hành vi vi phạm khác gây thiệt hại cho người tiêu dùng.

2. Phối hợp với Sở Công Thương; Báo và Phát thanh, Truyền hình Cà Mau; Cổng Thông tin điện tử tỉnh 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.

3. Chỉ đạo Trưởng Công an xã, phường làm đầu mối, thường xuyên phối hợp với các đơn vị chuyên môn của Ủy ban nhân dân cấp xã trong việc nắm bắt, 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 tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa dịch vụ trên địa bàn.

Điều 13. Trách nhiệm của Thuế tỉnh

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 liên quan đến thuế.

Điều 14. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh

1. Tuyên truyền, vận động để người dân hiểu rõ và thực hiện đúng chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà Nước về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

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

Điều 15. Trách nhiệm của Báo và phát thanh, truyền hình Cà Mau; Cổng Thông tin điện tử tỉnh

1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan xây dựng và triển khai các chương trình truyền thông về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên Báo và Phát thanh, Truyền hình Cà Mau, Cổng Thông tin điện tử tỉnh và các phương tiện truyền thông đại chúng.

2. Xây dựng các chuyên đề, chuyên mục, bài viết để tuyên truyền, phổ biến các chính sách, quy định của pháp luật và các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh; trong đó, tăng cường tuyên truyền tháng cao điểm hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam (Ngày 15 tháng 3 hàng năm); 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 16. Trách nhiệm của Ủy ban nhân dân cấp xã

1. 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 với các cơ quan chức năng chuyên môn về thương mại, quản lý thị trường, an toàn thực phẩm, tiêu chuẩn, đo lường và chất lượng kiểm tra, giám sát hoạt động sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ trên địa bàn quản lý. Chủ động giám sát, phát hiện các hành vi vi phạm quyền lợi người tiêu dùng, đặc biệt là các hành vi lừa dối hoặc gây nhầm lẫn cho người tiêu dùng thông qua hoạt động quảng cáo hoặc che giấu, cung cấp thông tin không đầy đủ, sai lệch, không chính xác về hàng hoá, dịch vụ trên địa bàn quản lý và xử lý hoặc báo cáo cấp có thẩm quyền xử lý các hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định.

3. Bố trí bộ phận phụ trách công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, thường xuyên nâng cao chất lượng hoạt động. Bố trí kinh phí, trang bị phương tiện, điều kiện làm việc cho các đơn vị nói trên 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.

4. Chỉ đạo lực lượng chức năng đến nơi có xảy ra tranh chấp giữa người tiêu dùng và các tổ chức, cá nhân kinh doanh xác minh sự việc, lập biên bản vụ việc làm căn cứ xử lý hoặc hướng dẫn người tiêu dùng cung cấp chứng từ, tài liệu để xử lý triệt để, không để quyền lợi của người tiêu dùng bị xâm phạm.

Điều 17. Trách nhiệm của Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh

1. Xây dựng quy trình việc tiếp nhận và giải quyết các yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng theo hướng khuyến khích, tạo điều kiện thuận lợi để người tiêu dùng và doanh nghiệp có thể giải quyết tranh chấp qua phương thức thương lượng, hòa giải. Hướng dẫn người tiêu dùng, doanh nghiệp thực hiện giải quyết tranh chấp qua phương thức trọng tài và tòa án.

2. Làm đầu mối tiếp nhận 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. Phối hợp với Sở Công Thương, các cơ quan có liên quan, địa phương trong việc tổ chức xác minh, thương lượng, hòa giải, tuyên truyền vận động các tổ chức xã hội, doanh nghiệp tham gia công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

3. Yêu cầu trực tiếp hoặc bằng văn bản đến cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cấp tỉnh, cấp xã, phường (nơi thực hiện giao dịch mua bán hàng hóa, dịch vụ) giải quyết các vụ việc liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng khi phát hiện hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, lợi ích của nhiều người tiêu dùng, lợi ích công cộng.

4. 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 kinh doanh hàng hóa dịch vụ. Phối hợp với các cơ quan có liên quan trong công tác thông tin tuyên truyền, kiểm tra, giám sát công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

5. 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.

6. Hàng năm xây dựng các chương trình, kế hoạch triển khai thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh. Báo cáo Sở Công Thương về kết quả thực hiện các hoạt động gắn với nhiệm vụ được giao về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

7. Phối hợp cùng Sở Công Thương tổ chức Ngày quyền của người tiêu dùng Việt Nam ngày 15 tháng 3 hàng năm.

8. Hướng dẫn các tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của các địa phương trong tỉnh thực hiện tốt nhiệm vụ bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Điều 18. Trách nhiệm của các tổ chức chính trị - xã hội - nghề nghiệp, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp có tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Vận động các tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ đặc biệt là Hội viên tổ chức mình nghiêm túc tuân thủ các nghĩa vụ đối với người tiêu dùng, coi đây là lợi thế cạnh tranh và phát triển doanh nghiệp. Vận động các hội viên triển khai các chương trình tri ân, ủng hộ quyền lợi người tiêu dùng.

Chương III TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 19. Chế độ báo cáo

Định kỳ trước ngày 15 tháng 12 hàng năm hoặc đột xuất Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, các tổ chức chính trị xã hội - nghề nghiệp, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp có tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Ủy ban nhân dân cấp xã, các tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh tổng hợp kết quả thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực, địa bàn phụ trách gửi về Ủy ban nhân dân tỉnh qua Sở Công Thương để tổng hợp, báo cáo theo quy định.

Điều 20. Trách nhiệm thi hành

1. Các sở, ban, ngành, cơ quan, đơn vị cấp tỉnh; đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh; các tổ chức chính trị xã hội - nghề nghiệp, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp có tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; Ủy ban nhân dân 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. Sở Công Thương là cơ quan đầu mối, có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các cơ quan, các đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan tổ chức triển khai, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quy chế này.

3. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị, địa phương phản ánh kịp thời bằng văn bản về Sở Công Thương để tổng hợp, báo cáo trình Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định.