

Số: 13 /2025/QĐ-UBND

Bà Rịa - Vũng Tàu, ngày 18 tháng 02 năm 2025

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế phối hợp quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH BÀ RỊA - VŨNG TÀU**

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

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

*Căn cứ điểm b khoản 1 Điều 77 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ngày 20 tháng 6 năm 2023;*

*Theo đề nghị của Giám đốc Sở Công Thương tại Tờ trình số 06/TTr-SCT ngày 14 tháng 01 năm 2025 về việc dự thảo Quyết định ban hành Quy chế phối hợp quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Bà Rịa-Vũng Tàu;*

*Trên cơ sở ý kiến biểu quyết của các Thành viên UBND tỉnh.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**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 Bà Rịa - Vũng Tàu.

**Điều 2. Hiệu lực thi hành**

Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 03 tháng 03 năm 2025.

**Điều 3. Tổ chức thực hiện**

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

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Bộ Công Thương (b/c);
- Bộ Tư pháp - Cục Kiểm tra VBQPPL (b/c);
- Thường trực Tỉnh ủy, HĐND tỉnh (b/c);
- UBND tỉnh;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Sở Tư pháp (KTVB);
- Trung tâm Công báo - Tin học tỉnh;
- Lưu: VT, SCT (02).

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**

**KT. CHỦ TỊCH**

**PHÓ CHỦ TỊCH**



**Lê Ngọc Khánh**

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH BÀ RỊA - VŨNG TÀU**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

## **QUY CHẾ**

### **Phối hợp quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu**

*(Kèm theo Quyết định số 13 /2025/QĐ-UBND ngày 18 tháng 02 năm 2025 của Ủy  
ban nhân dân tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu)*

## **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 về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu.

#### **Điều 2. Đối tượng áp dụng**

1. Các sở, ban, ngành cấp tỉnh; Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh và các tổ chức chính trị - xã hội cấp tỉnh;
2. Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố (sau đây gọi là Ủy ban nhân dân cấp huyện); Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn (sau đây gọi là Ủy ban nhân dân cấp xã);
3. Hội Bảo vệ người tiêu dùng tỉnh; Hiệp hội doanh nghiệp nhỏ và vừa tỉnh;
4. 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 quản lý**

1. Công tác phối hợp quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng dựa trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các cơ quan, 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 quy định pháp luật và tạo điều kiện thuận lợi cho các tổ chức, cá nhân tham gia vào công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
3. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ phối hợp quản lý công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, các cơ quan, 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 tổ chức phối hợp trong hoạt động thanh tra, kiểm tra và xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đảm bảo công bằng, minh bạch, đúng

pháp luật; không gây khó khăn, phiền hà hoặc kéo dài trong kiểm tra, xử lý; tạo điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân phát triển sản xuất, kinh doanh lành mạnh.

#### **Điều 4. Phương thức phối hợp**

1. Các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan trên địa bàn tỉnh 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.

2. 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.

3. 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.

4. 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.

### **Chương II**

#### **NỘI DUNG PHỐI HỢP**

**Điều 5. Phối hợp trong công tác tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành và tổ chức triển khai thực hiện các văn bản quy phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng theo chức năng, nhiệm vụ được giao**

1. Trách nhiệm của Sở Công Thương

a) Là cơ quan đầu mối, chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành và tổ chức triển khai thực hiện văn bản quy phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh theo quy định.

b) 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.

c) Chủ trì phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan theo dõi tình hình thi hành pháp luật trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Các sở, ban, ngành cấp tỉnh; Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh và các tổ chức chính trị - xã hội cấp tỉnh; Hội Bảo vệ người tiêu dùng tỉnh, Hiệp hội Doanh nghiệp nhỏ và vừa tỉnh có trách nhiệm phối hợp với Sở Công Thương thực hiện các nhiệm vụ quy định tại khoản 1 Điều này.

## **Điều 6. Phối hợp trong công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục kiến thức và pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

### **1. Trách nhiệm của Sở Công Thương**

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan tổ chức tuyên truyền, phổ biến, giáo dục kiến thức và pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đến các tổ chức, doanh nghiệp và Nhân dân trên địa bàn tỉnh.

b) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tham mưu Ban chỉ đạo chống buôn lậu, gian lận thương mại và hàng giả tỉnh (Ban chỉ đạo 389 tỉnh), UBND tỉnh thực hiện Quy chế trách nhiệm và quan hệ phối hợp trong công tác đấu tranh phòng, chống buôn lậu, gian lận thương mại và hàng giả trên địa bàn tỉnh; quản lý công tác thi hành pháp luật về xử lý vi phạm hành chính, công tác theo dõi tình hình thi hành pháp luật trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

### **2. Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh và các tổ chức chính trị - xã hội cấp tỉnh**

a) Đẩy mạnh công tác tuyên truyền về chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; vận động đoàn viên, hội viên và quần chúng Nhân dân gương mẫu chấp hành các quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

b) Tư vấn, hỗ trợ cho đoàn viên, hội viên về các vấn đề liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

3. Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh về lĩnh vực y tế, khoa học công nghệ, thông tin, nông nghiệp, xây dựng, tài nguyên, giao thông, văn hóa thể thao có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có 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 được phân công quản lý.

### **4. Trách nhiệm của Đài Phát thanh và Truyền hình, Báo Bà Rịa-Vũng Tàu**

a) Thực hiện các chương trình truyền thông về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, cùng các nền tảng số của Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, Báo Bà Rịa - Vũng Tàu.

b) 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*". 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.

5. Trách nhiệm của Hội Bảo vệ người tiêu dùng tỉnh: Phối hợp với Sở Công Thương và cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức các hoạt động tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; triển khai các hoạt động hưởng ứng Ngày quyền của người tiêu dùng Việt Nam hàng năm.

6. Hiệp hội doanh nghiệp nhỏ và vừa: Chịu trách nhiệm phối hợp với Sở Công Thương và cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức các hoạt động tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

7. Ủy ban nhân dân cấp huyện; Ủy ban nhân dân cấp xã có trách nhiệm tuyên truyền, phổ biến, giáo dục kiến thức và pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại địa phương.

**Điều 7. Phối hợp cung cấp, trao đổi, chia sẻ thông tin giữa các cơ quan quản lý nhà nước trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo chức năng, nhiệm vụ được phân công**

**1. Trách nhiệm của Sở Công Thương**

a) Khi có thông tin phản ánh của người tiêu dùng, Sở Công Thương chủ động gửi văn bản đề nghị các sở, ban, ngành cấp tỉnh và địa phương có liên quan cung cấp thông tin liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

b) Cung cấp kịp thời thông tin liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo đề nghị của các sở, ban, ngành cấp tỉnh và địa phương.

c) Cập nhật và công bố thường xuyên, kịp thời danh sách các tổ chức, cá nhân kinh doanh có hành vi vi phạm quyền lợi người tiêu dùng thuộc các lĩnh vực do Sở Công Thương quản lý trên trang thông tin điện tử của Sở Công Thương.

**2. Trách nhiệm của các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Công an tỉnh; Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã**

a) Cung cấp kịp thời thông tin liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực phân công quản lý theo đề nghị của Sở Công Thương.

b) 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 bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

c) Công bố, công khai danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ vi phạm quyền lợi người tiêu dùng thuộc phạm vi quản lý của ngành lên trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị.

**Điều 8. Phối hợp tiếp nhận, giải quyết các phản ánh, yêu cầu, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của người tiêu dùng**

**1. Trách nhiệm của Sở Công Thương**

a) Là cơ quan chủ trì tiếp nhận các phản ánh, yêu cầu, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh; xem xét, phân loại nội dung thông tin của người tiêu dùng cung cấp; trường hợp thông tin phản ánh, yêu cầu, khiếu nại, tố cáo 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.

b) Thiết lập, công khai số điện thoại đường dây nóng tiếp nhận các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng, tổ chức, cá nhân có liên quan trên địa bàn tỉnh và thông tin hệ thống Tổng đài của Bộ Công Thương qua số 18006838.

2. Trách nhiệm của các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Công an tỉnh; Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã

a) Tiếp nhận các phản ánh, yêu cầu, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của người tiêu dùng do Sở Công Thương hoặc cơ quan nhà nước khác chuyển đến thuộc lĩnh vực quản lý; xem xét, phân loại nội dung thông tin của người tiêu dùng cung cấp.

b) Chủ trì giải quyết hoặc phối hợp với cơ quan, đơn vị có liên quan tiến hành xác minh, kiểm tra, giải quyết theo quy định của pháp luật.

### **Điều 9. Phối hợp thanh tra, kiểm tra, giám sát, xử lý việc chấp hành pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

1. Trách nhiệm của Sở Công Thương

a) Tổ chức thanh tra, kiểm tra và xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo thẩm quyền.

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

c) Giám sát các hoạt động sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ thuộc các lĩnh vực do Sở Công Thương quản lý, kịp thời phát hiện, ngăn chặn 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.

2. Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh và các tổ chức chính trị - xã hội cấp tỉnh 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, tổ chức, cá nhân kinh doanh.

3. Trách nhiệm của các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Công an tỉnh; Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã

a) Cử người tham gia đoàn kiểm tra liên ngành về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng khi có đề nghị của Sở Công Thương.

b) Phối hợp với Sở Công Thương và các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức thực hiện thanh tra, kiểm tra việc chấp hành pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; chủ động xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo thẩm quyền.

## **Chương III**

### **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

#### **Điều 10. Chế độ báo cáo**

1. Định kỳ **trước ngày 10 tháng 12 hàng năm** hoặc đột xuất khi được yêu cầu, các cơ quan, tổ chức, đơn vị, địa phương; Ủy ban nhân dân cấp huyện có trách

nhiệm báo cáo kết quả thực hiện Quy chế này (lồng ghép trong báo cáo kết quả công tác quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của ngành, địa phương) về Ủy ban nhân dân tỉnh (thông qua Sở Công Thương) để tổng hợp, báo cáo theo quy định.

2. Sở Công Thương chịu trách nhiệm theo dõi, đôn đốc thực hiện và tổng hợp báo cáo theo quy định.

### **Điều 11. Tổ chức thực hiện**

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

2. Các sở, ban, ngành cấp tỉnh; Ủy ban nhân dân cấp huyện; Ủy ban nhân dân cấp xã; Hội Bảo vệ người tiêu dùng tỉnh; Hiệp hội doanh nghiệp nhỏ và vừa 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.

3. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh và các tổ chức chính trị - xã hội cấp tỉnh phối hợp thực hiện các nội dung được nêu tại Chương II Quy chế.

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