

Số: /2026/QĐ-UBND

Phú Thọ, ngày tháng 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 Phú Thọ

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 78/2025/NĐ-CP ngày 01 tháng 4 năm 2025 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp để tổ chức, hướng dẫn thi hành Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 187/2025/NĐ-CP ngày 01 tháng 7 năm 2025;

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;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Công Thương tại Tờ trình số 190/TTr-SCT ngày 12 tháng 6 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 Phú Thọ.

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 Phú Thọ.

Điều 2. Hiệu lực thi hành

1. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 10 tháng 7 năm 2026.

2. Các Quyết định sau hết hiệu lực kể từ ngày quyết định này có hiệu lực thi hành:

a) Quyết định số 36/2024/QĐ-UBND ngày 13 tháng 8 năm 2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh Vĩnh Phúc ban hành Quy chế phối hợp quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Vĩnh Phúc;

b) Quyết định số 2178/QĐ-UBND ngày 04 tháng 11 năm 2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh Phú Thọ ban hành Quy chế phối hợp quản lý nhà nước trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Phú Thọ;

c) Quyết định số 1181/QĐ-UBND ngày 08 tháng 6 năm 2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh Hòa Bình ban hành Quy chế phối hợp quản lý nhà nước trong hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Hòa Bình.

Điều 3. Trách nhiệm thực hiện

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 và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ;
- Website Chính phủ;
- Vụ Pháp chế - Bộ Công Thương;
- Cục Kiểm tra Văn bản và Tổ chức thi hành pháp luật - Bộ Tư pháp;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh;
- Các sở, ban, ngành, đoàn thể tỉnh;
- Chủ tịch UBND các xã, phường;
- Trung tâm Thông tin – Công báo;
- Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh;
- CVP, các PCVP UBND tỉnh;
- CVNCTH;
- Lưu: VT, CN10.

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

Phùng Thị Kim Nga

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 Phú Thọ

(Ban hành kèm theo Quyết định số:/2026/QĐ-UBND)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng

1. Phạm vi điều chỉnh

a) Quy chế này quy định nguyên tắc, nội dung, phương thức và trách nhiệm phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị có liên quan trong công tác quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Phú Thọ.

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

2. Đối tượng áp dụng

Các sở, ban, ngành và cơ quan, đơn vị thuộc tỉnh; Ủy ban nhân dân các xã, phường; các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp, hiệp hội, hội và cá nhân có liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Phú Thọ.

Điều 2. Nguyên tắc phối hợp

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 bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng; công khai, minh bạch trong tiếp nhận và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại; bảo đảm 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. Các cơ quan, đơn vị, địa phương có trách nhiệm chủ động phối hợp nhằm bảo đảm chặt chẽ, thống nhất, đồng bộ, tránh chồng chéo trong chỉ đạo, điều hành giữa các cơ quan, 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, xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo từng vụ việc và căn cứ vào nguồn thông tin của từng cơ quan, đơn vị, địa phương.

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.

2. Tuyên truyền, phổ biến kiến thức 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. Trao đổi thông tin, báo cáo giữa các cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

4. Tiếp nhận, giải quyết và theo dõi kết quả giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng; phối hợp thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; bảo vệ thông tin của người tiêu dùng theo quy định của pháp luật.

Điều 4. Phương thức phối hợp

1. Các cơ quan, đơn vị, địa phương và các tổ chức, cá nhân có liên quan trên địa bàn tỉnh có trách nhiệm thường xuyên phối hợp, kịp thời trao đổi thông tin liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (bằng văn bản, điện thoại, thư điện tử hoặc các phương tiện truyền thông điện tử khác phù hợp).

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 tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng, 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.

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 VÀ TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT PHẢN ÁNH,
YÊU CẦU, KHIẾU NẠI CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG
TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH PHÚ THỌ

Mục 1. TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC

Điều 5. Trách nhiệm chung

1. Các sở, ban, ngành tỉnh; Ủy ban nhân dân cấp xã và các cơ quan, đơn vị có liên quan trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm phối hợp triển khai thực hiện công tác quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh theo quy định của pháp luật.

2. Phối hợp tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật; tư vấn, hỗ trợ, nâng cao nhận thức về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng; thông tin, cảnh báo về hàng hóa, dịch vụ không bảo đảm an toàn hoặc có nguy cơ gây thiệt hại đến sức khỏe, tính mạng, tài sản của người tiêu dùng bằng hình thức phù hợp, bảo đảm công khai, minh bạch.

3. Các cơ quan, đơn vị, địa phương và tổ chức có liên quan trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm phối hợp trong tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng theo quy định của pháp luật.

4. Phối hợp thanh tra, kiểm tra và giám sát hoạt động sản xuất, kinh doanh của các tổ chức, cá nhân trên địa bàn có liên quan đến lĩnh vực quản lý của ngành, địa phương theo quy định của pháp luật.

5. 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 các cơ quan, đơn vị, địa phương, tổ chức, cá nhân chuyển đến.

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

7. Công khai các thông tin cảnh báo người tiêu dùng trong giao dịch trên không gian mạng theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các quy định của pháp luật hiện hành.

8. Phối hợp theo dõi, đôn đốc và tổng hợp kết quả giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương; kịp thời trao đổi thông tin, báo cáo cơ quan có thẩm quyền đối với các vụ việc phức tạp, kéo dài hoặc vượt thẩm quyền giải quyết.

9. Các sở, ban, ngành tỉnh trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao, có trách nhiệm tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện công tác quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; kiến nghị cơ quan nhà nước có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung các quy định không còn phù hợp nhằm nâng cao hiệu quả công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

Điều 6. Sở Công Thương

1. 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, thực hiện các nhiệm vụ trong công tác bảo vệ quyền lợi người dùng theo quy định của pháp luật; 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.

2. Phối hợp và tiếp nhận các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh và xử lý, giải quyết theo thẩm quyền; xem xét, phân loại nội dung thông tin của người tiêu dùng cung cấp; 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, phối hợp giải quyết; chủ trì tiến hành hoặc phối hợp với cơ quan, đơn vị có liên quan để xác minh, kiểm tra, giải quyết theo quy định của pháp luật.

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 trong lĩnh vực được phân công quản lý.

4. Duy trì đường dây nóng tiếp nhận thông tin, phản ánh của người dân liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh và thông tin hệ thống tổng đài của Bộ Công Thương qua số điện thoại 18006838.

5. 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.

6. Hướng dẫn chuyên môn, nghiệp vụ cho Ủy ban nhân dân các xã, phường và các đơn vị liên quan trong thực hiện nhiệm vụ bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của pháp luật.

7. Phối hợp với các cơ quan truyền thông và các đơn vị liên quan cập nhật và công bố kịp thời danh sách 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 được công bố công khai trên phương tiện thông tin đại chúng, niêm yết tại trụ sở và đăng tải trên Cổng thông tin điện tử tỉnh.

8. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương tuyên truyền, phổ biến kiến thức và 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; đào tạo nguồn nhân lực, bồi dưỡng nghiệp vụ phục vụ công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đến các tổ chức, doanh nghiệp và Nhân dân trên địa bàn tỉnh.

9. 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; công bố công khai danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ vi phạm quyền lợi người tiêu dùng theo thẩm quyền.

10. Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Kế hoạch và tổ chức triển khai các hoạt động hưởng ứng “Ngày quyền của người tiêu dùng 15 tháng 3” hằng năm; tham gia hợp tác quốc tế về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo phân công, phân cấp.

11. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức kiểm tra, giám sát hoạt động sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ trên địa bàn tỉnh; phối hợp kiểm soát, ngăn chặn hàng hóa, dịch vụ không bảo đảm chất lượng lưu thông trên thị trường trong phạm vi thẩm quyền 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.

12. Tổng hợp báo cáo định kỳ hoặc đột xuất về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh theo yêu cầu của Bộ Công Thương, Ủy ban nhân dân tỉnh; 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.

Điều 7. Sở Tư pháp

1. Phối hợp rà soát, kiến nghị sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện hệ thống chính sách, pháp luật nhằm tạo hành lang pháp lý thuận lợi, thống nhất và đồng bộ, bảo đảm hiệu quả công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan trong công tác tổ chức thi hành pháp luật, theo dõi việc thi hành Văn bản quy phạm pháp luật trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Điều 8. Sở Tài chính

1. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan triển khai các hoạt động tuyên truyền, phổ biến 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.

2. Hướng dẫn việc quản lý, sử dụng kinh phí thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của pháp luật về ngân sách nhà nước và các quy định pháp luật có liên quan.

Điều 9. Sở Nông nghiệp và Môi trường

1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương tuyên truyền, phổ biến pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực nông nghiệp và môi trường; tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trong các lĩnh vực vật tư nông nghiệp, an toàn thực phẩm, đất đai, môi trường.

2. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện hoạt động kiểm tra, đánh giá về chất lượng hàng hóa, dịch vụ theo chức năng, nhiệm vụ của ngành.

Điều 10. Sở Khoa học và Công nghệ

1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan triển khai các hoạt động tuyên truyền, phổ biến pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, trong đó tập trung vào các lĩnh vực: Sở hữu trí tuệ, tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng... Cảnh báo những nguy cơ có thể gây mất an toàn hoặc thiệt hại cho người tiêu dùng về phương tiện đo, phép đo, hàng đóng gói sẵn và chất lượng sản phẩm hàng hóa theo phân công, phân cấp quản lý. Phối hợp với Sở Công Thương và các đơn vị liên quan trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên môi trường mạng và giám sát hoạt động thương mại điện tử.

2. Chủ trì, phối hợp các cơ quan liên quan thực hiện hoạt động kiểm tra, xử lý các hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực tiêu chuẩn, đo lường và chất lượng sản phẩm hàng hóa, sở hữu trí tuệ, ghi nhãn và nhiệm vụ khác theo thẩm quyền thuộc lĩnh vực quản lý.

3. Phối hợp và tiếp nhận các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh, xử lý, giải quyết theo thẩm quyền; xem xét, phân loại nội dung thông tin của người tiêu dùng cung cấp; 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, phối hợp giải quyết; chủ trì hoặc phối hợp với cơ quan, đơn vị có liên quan để xác minh, kiểm tra, giải quyết theo quy định của pháp luật.

Điều 11. Sở Y tế

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

2. 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.

3. 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, trang thiết bị y tế thuộc lĩnh vực quản lý.

4. Phối hợp và tiếp nhận các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh, xử lý, giải quyết theo thẩm quyền; xem xét, phân loại nội dung thông tin của người tiêu dùng cung cấp; 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, phối hợp giải quyết; chủ trì hoặc phối hợp với cơ quan, đơn vị có liên quan để xác minh, kiểm tra, giải quyết theo quy định của pháp luật.

Điều 12. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch

1. Phối hợp với Sở Công Thương và các đơn vị liên quan triển khai công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong các hoạt động văn hóa, thể thao và du lịch trên địa bàn tỉnh.

2. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan chuyên môn thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực văn hóa, thể thao và du lịch; giám sát việc chấp hành pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của các tổ chức, cá nhân kinh doanh dịch vụ du lịch, lữ hành và các hoạt động văn hóa khác.

3. Phối hợp tiếp nhận và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trong phạm vi lĩnh vực ngành quản lý; kịp thời thông báo và phối hợp với Sở Công Thương khi phát hiện các hành vi vi phạm có tính chất liên ngành.

Điều 13. Sở Nội vụ

1. Hướng dẫn, theo dõi về tổ chức bộ máy, nhân sự, hoạt động của Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh theo quy định.

2. Phối hợp với Sở Công Thương đề nghị khen thưởng, tôn vinh các tổ chức, cá nhân có thành tích tiêu biểu, tham gia tích cực trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Điều 14. Sở Xây dựng

1. 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 xây dựng, nhà ở, vật liệu xây dựng.

2. Phối hợp, cung cấp cho Sở Công Thương danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh áp dụng hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung trong giao dịch với người tiêu dùng đối với các dịch vụ thuộc phạm vi quản lý; phối hợp trong

kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo quy định tại Điều 28 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15 và Điều 16 Nghị định số 55/2024/NĐ-CP.

Điều 15. Sở Giáo dục và Đào tạo

1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan lồng ghép nội dung, kiến thức, kỹ năng về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vào các hoạt động giáo dục phù hợp, chương trình ngoại khóa và giáo dục kỹ năng sống cho học sinh trong các cơ sở giáo dục trên địa bàn tỉnh.

2. Chỉ đạo các cơ sở giáo dục tăng cường tuyên truyền, phổ biến kiến thức pháp luật về an toàn thực phẩm, quyền và nghĩa vụ cơ bản của người tiêu dùng; nâng cao kỹ năng nhận diện, phòng tránh các hành vi vi phạm pháp luật và hành vi xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng.

Điều 16. Công an tỉnh

1. 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.

2. Phối hợp với Sở Công Thương và các cơ quan liên quan trong việc thanh tra, kiểm tra, giám sát việc chấp hành quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng để kịp thời phát hiện, ngăn chặn, 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.

3. Chỉ đạo Công an cấp xã 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.

4. Phối hợp với Sở Công Thương, Báo và Phát thanh - Truyền hình Phú Thọ và các cơ quan, đơn vị có liên quan đẩy mạnh công tác tuyên truyền, cảnh báo các hành vi, thủ đoạn lừa đảo, gian lận thương mại và các hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại đến quyền, lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng.

5. Phối hợp và tiếp nhận các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh, xử lý, giải quyết theo thẩm quyền; xem xét, phân loại nội dung thông tin của người tiêu dùng cung cấp; 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, phối hợp giải quyết; chủ trì tiến hành hoặc phối hợp với cơ quan, đơn vị có liên quan để xác minh, kiểm tra, giải quyết theo quy định của pháp luật.

Điều 17. Ủy ban nhân dân các xã, phường

1. Tuyên truyền, phổ biến, giáo dục kiến thức và 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 tại địa phương.

2. Kiểm tra hoạt động của tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc thẩm quyền quản lý tại địa phương.

3. Kiểm tra hoạt động của tổ chức quản lý chợ, thương nhân kinh doanh chợ trên địa bàn trong việc thực hiện các quy định về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo nội quy chợ và quy định của pháp luật. Trường hợp không có tổ chức quản lý chợ hoặc thương nhân kinh doanh chợ, Ủy ban nhân dân cấp xã có trách nhiệm thực hiện các biện pháp phù hợp nhằm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong phạm vi chợ theo quy định của pháp luật.

4. Tổ chức kiểm tra và đôn đốc việc thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại địa phương theo quy định của pháp luật và Quy chế này.

5. Quản lý, kiểm tra hoạt động của các cá nhân hoạt động thương mại độc lập, thường xuyên, không phải đăng ký kinh doanh hoạt động tại địa phương ngoài phạm vi chợ, trung tâm thương mại theo quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

6. Tiếp nhận thông báo của tổ chức, cá nhân kinh doanh (bao gồm cá nhân, hộ gia đình) hoạt động bán hàng không tại địa điểm giao dịch thường xuyên; thực hiện lưu giữ, công khai nội dung thông báo bằng hình thức phù hợp để người tiêu dùng trên địa bàn được biết và theo dõi theo quy định; hướng dẫn, kiểm tra, theo dõi hoạt động bán hàng không tại địa điểm giao dịch thường xuyên trên địa bàn theo quy định tại Điều 26 và Điều 27 Nghị định số 55/2024/NĐ-CP.

7. Phối hợp và tiếp nhận các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng liên quan đến hoạt động của các tổ chức, cá nhân kinh doanh trên địa bàn quản lý của cấp xã; thực hiện xem xét, phân loại nội dung thông tin do người tiêu dùng cung cấp. Trường hợp nội dung phản ánh, yêu cầu, khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết thì kịp thời chuyển đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền và thông báo cho người tiêu dùng, tổ chức, cá nhân có liên quan biết để phối hợp thực hiện theo quy định.

8. Báo cáo kết quả thực hiện quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn theo định kỳ hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

9. Xử lý vi phạm về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo thẩm quyền và theo quy định của pháp luật.

Mục 2. TRÁCH NHIỆM PHỐI HỢP CỦA CÁC CƠ QUAN, TỔ CHỨC CÓ LIÊN QUAN

Điều 18. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội

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

2. Tham gia 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; 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.

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.

Điều 19. Đề nghị Thuế tỉnh Phú Thọ

1. 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.

2. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan trao đổi, cung cấp thông tin trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ của ngành, bảo đảm người tiêu dùng được cung cấp hóa đơn, chứng từ, tài liệu liên quan đến giao dịch mua bán hàng hóa.

3. Phối hợp trong tiếp nhận các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh, xử lý, giải quyết theo thẩm quyền của ngành; xem xét, phân loại nội dung thông tin của người tiêu dùng cung cấp; 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, phối hợp giải quyết; chủ trì tiến hành hoặc phối hợp với cơ quan, đơn vị có liên quan để xác minh, kiểm tra, giải quyết theo quy định của pháp luật.

Điều 20. Đề nghị Tòa án nhân dân tỉnh

Trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn theo quy định của pháp luật, Tòa án nhân dân tỉnh phối hợp trong việc giải quyết các tranh chấp về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thông qua hoạt động xét xử khi có yêu cầu theo quy định.

Điều 21. Đề nghị Báo và Phát thanh - Truyền hình tỉnh Phú Thọ

1. Phối hợp với Sở Công Thương và các cơ quan chuyên môn liên quan để xây dựng, duy trì các chuyên mục, chuyên đề và triển khai các chương trình truyền thông về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Tuyên truyền, phổ biến các chính sách, pháp luật; phản ánh kịp thời,

khách quan về các hành vi vi phạm pháp luật và hình thức xử lý của cơ quan có thẩm quyền; tăng cường thời lượng tuyên truyền trong tháng cao điểm hưởng ứng “Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam 15 tháng 3” hằng năm.

Điều 22. Đề nghị Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh

1. Thực hiện các quyền và trách nhiệm của tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định tại Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Phối hợp với Sở Công Thương và các cơ quan, đơn vị liên quan triển khai công tác thông tin, tuyên truyền, phổ biến kiến thức pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

3. Tham gia giám sát việc thực hiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của các tổ chức, cá nhân kinh doanh; phản ánh, đánh giá mức độ tin cậy của tổ chức, cá nhân kinh doanh trên không gian mạng và thông tin, cảnh báo cho người tiêu dùng về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ theo quy định.

4. Tiếp nhận, hỗ trợ thương lượng và hòa giải tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh khi có yêu cầu; kiến nghị cơ quan nhà nước có thẩm quyền xử lý các vụ việc vi phạm pháp luật liên quan đến quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

5. Phối hợp với Sở Công Thương thực hiện các hoạt động khảo sát, thử nghiệm và công bố kết quả khảo sát về chất lượng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ theo quy định của pháp luật.

6. Đại diện 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; hoặc tự mình khởi kiện vụ án dân sự vì lợi ích công cộng theo quy định của pháp luật.

7. Tham gia và kiến nghị với các cơ quan quản lý nhà nước về những chủ trương, chính sách và biện pháp nhằm phát triển công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại địa phương.

Điều 23. Đề nghị các Hiệp hội, Hội Doanh nghiệp tỉnh

1. 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.

2. 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 24. Tổ chức quản lý chợ

1. Xây dựng Nội quy chợ theo Phụ lục I ban hành kèm theo Quyết định số 68/2025/QĐ-UBND ngày 21 tháng 10 năm 2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh Phú Thọ ban hành Quy định về quản lý chợ và hoạt động kinh doanh tại chợ trên địa bàn tỉnh Phú Thọ; trình Ủy ban nhân dân cấp xã phê duyệt theo quy định.

2. Hòa giải tranh chấp giữa người tiêu dùng và người bán hàng trong phạm vi chợ khi có yêu cầu.

3. Bố trí và duy trì hoạt động cân đối chứng, thiết bị đo lường để người tiêu dùng tự kiểm tra số lượng, khối lượng hàng hóa; thường xuyên theo dõi chất lượng, số lượng hàng hóa và tình trạng hoạt động của cân đối chứng, thiết bị đo lường trong khu vực chợ.

4. Phối hợp với cơ quan chức năng về thương mại, quản lý thị trường, an toàn thực phẩm, tiêu chuẩn, đo lường và chất lượng để kiểm soát chất lượng, số lượng, nguồn gốc và an toàn thực phẩm của hàng hóa, dịch vụ trong phạm vi chợ do mình quản lý theo quy định.

5. Báo cáo cơ quan có thẩm quyền khi phát hiện hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hoặc các quy định pháp luật khác có liên quan.

Chương III ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 25. Chế độ báo cáo

1. Định kỳ trước ngày 15 tháng 11 hằng năm, các sở, ban, ngành tỉnh và Ủy ban nhân dân các xã, phường tổng hợp kết quả thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc phạm vi quản lý, gửi về Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Sở Công Thương) để tổng hợp, báo cáo theo quy định. Các hội, hiệp hội, cơ quan, tổ chức có liên quan phối hợp cung cấp thông tin theo đề nghị của Sở Công Thương hoặc cơ quan có thẩm quyền.

2. Khi có yêu cầu hoặc phát sinh vụ việc phức tạp, các cơ quan, đơn vị, địa phương có trách nhiệm báo cáo đột xuất về tình hình và kết quả thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

Điều 26. Điều khoản thi hành

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, ngành tỉnh và Ủy ban nhân dân cấp xã trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm tổ chức triển khai thực hiện Quy chế này; các cơ quan, tổ chức có liên quan phối hợp thực hiện theo chức năng, nhiệm vụ, quyền

hạn và quy định của pháp luật.

3. Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, các sở, ngành tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp xã phản ánh kịp thời gửi Sở Công Thương để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, điều chỉnh cho phù hợp; các cơ quan, tổ chức có liên quan phối hợp cung cấp thông tin khi được đề nghị./.