

## 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 Hà Tĩnh

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 78/2025/NĐ-CP ngày 01/4/2025 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 01/7/2025 của Chính phủ;

Căn cứ Nghị định số 55/2024/NĐ-CP ngày 16/5/2024 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 12/6/2025 của Chính phủ quy định về phân quyền, phân cấp trong lĩnh vực công nghiệp và thương mại;

Căn cứ Nghị định số 139/2025/NĐ-CP ngày 12/6/2025 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;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Công Thương tại Tờ trình số 41/TTr-SCT ngày 27/6/2026 (sau khi tổng hợp ý kiến của các sở, ngành, địa phương liên quan; ý kiến thẩm định của Sở Tư pháp tại Báo cáo số 308/BC-STP ngày 20/6/2026); ý kiến thống nhất của các Thành viên UBND tỉnh, Ban Thường vụ Đảng ủy UBND tỉnh (bằng Phiếu biểu quyết).

UBND tỉnh ban hành Quyết định về 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 Hà Tĩnh.

**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 Hà Tĩnh.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 20/7/2026 và thay thế Quyết định số 21/2024/QĐ-UBND ngày 07/10/2024 của UBND tỉnh về ban hành Quy chế 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 Hà Tĩnh.

Chánh Văn phòng UBND tỉnh; Giám đốc (Thủ trưởng) các sở, ban, ngành cấp tỉnh; Chủ tịch UBND các xã, phường và các tổ chức, cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

***Nơi nhận:***

- Bộ Công Thương;
- Cục Kiểm tra Văn bản và Tổ chức thi hành pháp luật - Bộ Tư pháp;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Phó CVP theo dõi lĩnh vực;
- UBMTTQ tỉnh và các đoàn thể cấp tỉnh;
- Các sở, ban, ngành cấp tỉnh;
- Báo và Phát thanh, truyền hình Hà Tĩnh;
- UBND các xã, phường;
- Hiệp hội Doanh nghiệp Hà Tĩnh;
- Trung tâm TT và XTHTĐT tỉnh;
- Lưu: VT, KT, KT<sub>2</sub>.

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

**Hồ Huy Thành**

**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**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số ... /2026/QĐ-UBND ngày ... /.../2026  
của Ủy ban nhân dân tỉnh)*

**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 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 Hà Tĩnh được quy định tại điểm b khoản 1 Điều 77 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15.

**2. Đối tượng áp dụng**

a) Các sở, ban, ngành cấp tỉnh; UBND các xã, phường (sau đây gọi tắt là UBND cấp xã).

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

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

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

2. Việc phối hợp phải đảm bảo thống nhất, đồng bộ, tuân thủ quy định của pháp luật; các nội dung liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng phải được thực hiện kịp thời, hiệu quả, công bằng, minh bạch; không được xâm phạm đến lợi ích của Nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân kinh doanh và tổ chức, cá nhân khác; đồng thời tạo điều kiện thuận lợi cho các tổ chức, cá nhân tham gia công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

3. Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước về 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.

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 phải được thực hiện kịp thời; không gây khó khăn, phiền hà hoặc kéo dài; đảm bảo các nguyên tắc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo đúng quy định của pháp luật.

### **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 pháp luật liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tư vấn, hỗ trợ và nâng cao kỹ năng, nhận thức về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

3. Cung cấp, trao đổi thông tin giữa các cơ quan quản lý nhà nước trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

4. Thanh tra, kiểm tra, giám sát việc chấp hành các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tiếp nhận, giải quyết các kiến nghị, phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng; bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng; xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo thẩm quyền.

5. Phối hợp thực hiện chế độ báo cáo định kỳ hoặc đột xuất kết quả thực hiện quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

### **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, tập huấn, hội thảo.

3. Tham gia đoàn thanh tra, kiểm tra liên ngành.

4. Các phương thức phù hợp khác 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 cấp tỉnh; UBND cấp xã**

1. Phối hợp tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện công tác quản lý nhà nước đối với hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh;

rà soát, kiến nghị cơ quan nhà nước có thẩm quyền bổ sung, sửa đổi hoặc bãi bỏ các quy định không còn 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, hoạt động tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; cung cấp thông tin về chất lượng hàng hóa, dịch vụ và cảnh báo về nguy cơ gây mất an toàn cho người tiêu dùng theo 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 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 phản ánh, yêu cầu, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị của người tiêu dùng theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các quy định của pháp luật hiện hành có liên quan.

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. Phối hợp trong công tác quản lý nhà nước về kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung đối với hàng hóa, dịch vụ thuộc phạm vi quản lý.

7. Công khai danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh trên không gian mạng có hành vi vi phạm quyền, lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng theo quy định tại khoản 1 Điều 40 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15 ngày 20/6/2023.

8. Thực hiện chế độ báo cáo định kỳ hoặc đột xuất về tình hình thực hiện 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.

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

### **1. Sở Công Thương**

a) Là cơ quan đầu mối, chủ trì phối hợp với các cơ quan, đơn vị, 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 và tổ chức thực hiện các văn bản quy phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh theo quy định của pháp luật; 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.

b) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức các hoạt động 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 đến các tổ chức, doanh nghiệp và người dân trên địa bàn; hằng năm tham

muu 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 Việt Nam 15/3.

c) 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.

d) 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.

đ) Thực hiện việc kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung đối với hàng hóa, dịch vụ thuộc phạm vi quản lý theo quy định của pháp luật.

e) Tiếp nhận thông tin, phản ánh của người tiêu dùng thông qua Tổng đài của Bộ Công Thương; duy trì đường dây nóng của Ban Chỉ đạo 389 tỉnh (Sở Công Thương là Cơ quan thường trực) để tiếp nhận 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.

f) Chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành, địa phương và các đơn vị liên quan kiểm tra, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng và xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo thẩm quyền.

g) 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 người tiêu dùng.

h) 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.

i) Cập nhật và công bố thường xuyên, kịp thời danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ vi phạm quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của pháp luật; phối hợp với các cơ quan truyền thông và các đơn vị liên quan công bố danh sách các tổ chức, cá nhân kinh doanh trên không gian mạng có hành vi vi phạm quyền, lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng theo quy định tại khoản 1 Điều 40 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15 ngày 20/6/2023.

k) Tiếp nhận và giải quyết yêu cầu hỗ trợ thương lượng của người tiêu dùng quy định tại khoản 3 Điều 56, Điều 57, Điều 58 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15 ngày 20/6/2023.

l) Tham gia hợp tác quốc tế về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo phân công, phân cấp.

m) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu Ban Chỉ đạo 389 thực hiện tốt trách nhiệm và quan hệ phối hợp giữa các cơ quan quản lý nhà nước trong công tác đấu tranh phòng, chống buôn lậu, gian lận thương mại và hàng giả trên địa bàn tỉnh, tạo dựng môi trường kinh doanh lành mạnh, bảo vệ người tiêu dùng.

n) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan theo chức năng nhiệm vụ tổ chức kiểm tra, kiểm soát chặt chẽ hoạt động sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ trên địa bàn tỉnh; 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; kịp thời phát hiện và xử lý theo thẩm quyền các hành vi vi phạm về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của pháp luật.

o) Tổng hợp, đánh giá kết quả hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh; báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh, Bộ Công Thương 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 có yêu cầu.

## 2. Sở Khoa học và Công nghệ

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực quản lý theo quy định của pháp luật.

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

c) Công khai, minh bạch các thông tin liên quan đến sở hữu trí tuệ, tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng, nguồn gốc xuất xứ của sản phẩm, hàng hóa theo lĩnh vực quản lý; kịp thời cảnh báo các 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 thuộc phạm vi phụ trách.

d) Phối hợp với UBND cấp xã tổ chức thực hiện kiểm định phương tiện cân, đo tại các chợ, trung tâm thương mại, điểm bán buôn, bán lẻ trên địa bàn. Hướng dẫn về chuyên môn nghiệp vụ cho Ban Quản lý các chợ và Trung tâm thương mại trong xây dựng và sử dụng điểm cân đối chứng.

đ) Tiếp nhận phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng qua ứng dụng công dân số i-HaTinh hoặc do cơ quan nhà nước khác chuyển đến thuộc lĩnh vực quản lý; chủ trì giải quyết hoặc phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tiến hành xác minh, kiểm tra, giải quyết theo quy định của pháp luật.

## 3. Sở Nông nghiệp và Môi trường

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực ngành quản lý.

b) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện hoạt động kiểm tra, đánh giá về chất lượng hàng hóa, dịch vụ tiêu dùng, xử lý vi phạm theo chức năng, nhiệm vụ của ngành.

c) Tiếp nhận phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng hoặc do cơ quan nhà nước khác chuyển đến thuộc lĩnh vực quản lý; chủ trì giải quyết hoặc phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tiến hành xác minh, kiểm tra, giải quyết theo quy định của pháp luật.

#### 4. Sở Y tế

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện các hoạt động 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 theo thẩm quyền thuộc lĩnh vực quản lý; đồng thời phối hợp cảnh báo các nguy cơ ảnh hưởng đến sức khỏe người tiêu dùng.

c) Tiếp nhận phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng hoặc do cơ quan nhà nước khác chuyển đến thuộc lĩnh vực quản lý; chủ trì giải quyết hoặc phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tiến hành xác minh, kiểm tra, giải quyết theo quy định của pháp luật.

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

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, trao đổi cung cấp thông tin, tổ chức kiểm tra, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại và giám sát xử lý vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng thuộc lĩnh vực ngành quản lý.

b) Chỉ đạo, hướng dẫn các cơ quan thông tấn, báo chí và hệ thống thông tin cơ sở đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến chính sách pháp luật liên quan đến bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng, đặc biệt đối với các giao dịch thương mại điện tử, giao dịch qua các trang mạng xã hội.

c) Quản lý, kiểm soát, xử lý các thông tin trên môi trường mạng liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; phối hợp với Sở Công Thương công khai danh sách các tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

#### 6. Sở Tài chính

Trên cơ sở đề xuất của Sở Công Thương và các sở, ngành liên quan, soát xét, tham mưu cấp có thẩm quyền bố trí kinh phí để triển khai các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đảm bảo tuân thủ quy định pháp luật, phù hợp với phân cấp và khả năng cân đối ngân sách địa phương.

## 7. Sở Tư pháp

Phối hợp với Sở Công Thương và các cơ quan, đơn vị liên quan rà soát, kiến nghị cơ quan có thẩm quyền sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện hệ thống chính sách, pháp luật, tạo hành lang pháp lý thuận lợi và khả năng thực thi có hiệu quả công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo hướng thống nhất, đồng bộ.

## 8. Sở Xây dựng

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực quản lý; tổ chức kiểm tra, xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo thẩm quyền.

b) Phối hợp với Sở Công Thương tham gia kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung đối với lĩnh vực mua bán căn hộ chung cư quy định tại khoản 4 Điều 28 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15 ngày 20/6/2023 và khoản 2 Điều 16 Nghị định số 55/2024/NĐ-CP ngày 16/5/2024 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

## 9. Sở Giáo dục và Đào tạo

Lồng ghép các nội dung, kiến thức, kỹ năng bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vào các chương trình ngoại khóa và chương trình giảng dạy kỹ năng sống của các trường học với những tình huống, kiến thức thực tế (chú trọng đến các thông tin về an toàn thực phẩm, các quyền và nghĩa vụ cơ bản của người tiêu dùng).

## 10. Sở Nội vụ

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.

## 11. Thuế tỉnh Hà Tĩnh

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan triển khai các hoạt động tuyên truyền, phổ biến, hướng dẫn 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 và xử lý theo thẩm quyền các hành vi vi phạm pháp luật về thuế, hóa đơn để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong phạm vi lĩnh vực được phân công quản lý.

c) Tiếp nhận phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng hoặc do cơ quan nhà nước khác chuyển đến thuộc lĩnh vực quản lý; chủ trì giải quyết hoặc phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tiến hành xác minh, kiểm tra, giải quyết theo quy định của pháp luật.

## 12. Thanh tra tỉnh

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan thanh tra, kiểm tra việc chấp hành pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; thanh tra trách nhiệm quản lý nhà nước của các cơ quan, đơn vị; giải quyết khiếu nại, tố cáo; xử lý hoặc kiến nghị xử lý các vi phạm theo thẩm quyền.

### 13. Công an tỉnh

a) Chủ động phối hợp với cơ quan quản lý Nhà nước về đảm bảo an ninh trật tự trong hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh; điều 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, đấu tranh, 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.

b) Thường xuyên nắm thông tin, theo dõi, giám sát, ngăn chặn và xử lý kịp thời các tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa dịch vụ có dấu hiệu vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

c) Tiếp nhận, xử lý tin báo, tố giác về tội phạm liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh, dịch vụ của các tổ chức, cá nhân vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; khởi tố, điều tra tội phạm và thực hiện các nhiệm vụ tư pháp khác theo quy định của pháp luật.

d) Chỉ đạo lực lượng công an 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.

### 14. Chi cục Hải quan khu vực XI, Bộ Chỉ huy Quân sự tỉnh

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực quản lý; tổ chức kiểm tra, xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo thẩm quyền, đúng quy định.

b) Phối hợp với cơ quan chức năng và chính quyền địa phương đẩy mạnh tuyên truyền, vận động quần chúng nhân dân tích cực đấu tranh, tố giác các hành vi buôn lậu, gian lận thương mại, vận chuyển hàng hóa trái phép qua biên giới, kinh doanh hàng cấm, hàng giả, hàng kém chất lượng; không tiếp tay cho các hành vi vi phạm pháp luật.

c) Chỉ đạo các đơn vị trên các tuyến biên giới phối hợp chặt chẽ với các cơ quan chức năng tăng cường công tác tuần tra, kiểm soát, kịp thời phát hiện, bắt giữ, xử lý các vụ việc liên quan đến hoạt động vận chuyển hàng hóa trái phép qua biên giới, hàng cấm, hàng giả, hàng kém chất lượng.

### 15. Báo và Phát thanh truyền hình Hà Tĩnh

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan xây dựng và triển khai các chương trình truyền thông về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

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 15/3*”. 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.

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

a) 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, nâng cao nhận thức, trách nhiệm tiêu dùng an toàn, văn minh.

b) 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 về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

c) Phối hợp 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.

17. Ủy ban nhân dân cấp xã

a) 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 tại địa phương; khuyến khích tạo điều kiện cho cá nhân hoạt động thương mại, kinh doanh trong phạm vi chợ và trung tâm thương mại.

b) 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.

c) Quản lý theo thẩm quyền đối với các chợ, trung tâm thương mại trên địa bàn để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng khi người tiêu dùng mua, sử dụng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ tại các điểm này.

d) Kiểm tra hoạt động của các Ban Quản lý chợ, thương nhân kinh doanh chợ trên địa bàn trong việc thực hiện nội dung bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong nội quy của chợ theo quy định của pháp luật. Trong trường hợp không có Ban Quản lý chợ, thương nhân kinh doanh chợ thì UBND cấp xã có trách nhiệm thực hiện các biện pháp để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong phạm vi chợ.

đ) 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 để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

e) Tiếp nhận thông báo và hướng dẫn các tổ chức hoạt động bán hàng không tại địa điểm giao dịch thường xuyên thực hiện theo quy định tại Điều 26 Nghị định số 55/2024/NĐ-CP ngày 16/5/2024 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

f) Tiếp nhận các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng hoặc do cơ quan Nhà nước khác chuyển đến thuộc thẩm quyền, địa bàn quản lý; 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 biết, phối hợp giải quyết; chủ trì giải quyết hoặc phối hợp với cơ quan, đơn vị có liên quan tiến hành xác minh, kiểm tra, giải quyết theo thẩm quyền, quy định của pháp luật.

g) Chủ động phối hợp chặt chẽ với các cơ quan, đơn vị có liên quan tiến hành kiểm tra hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn quản lý; 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.

h) Phối hợp với đơn vị kiểm định để tổ chức việc thực hiện kiểm định định kỳ các phương tiện đo trên địa bàn khi có yêu cầu.

i) 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 cấp trên.

#### 18. Hiệp hội Doanh nghiệp Hà Tĩnh

a) Tổ chức tuyên truyền cho các doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ nhận thức rõ quyền lợi, trách nhiệm của mình đối với công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; hướng dẫn, khuyến khích các doanh nghiệp xây dựng và thực hiện chính sách về quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng trong hoạt động sản xuất, kinh doanh.

b) Phối hợp với các sở, ban, ngành, đơn vị, địa phương 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 nâng cao lợi thế cạnh tranh sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ; tích cực phát động, hướng dẫn các doanh nghiệp thành viên triển khai các hoạt động khuyến mại, tri ân người tiêu dùng theo quy định của pháp luật; tham gia hòa giải, hỗ trợ giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và doanh nghiệp, tổ chức cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ khi có yêu cầu.

#### 19. Các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

a) Thực hiện đầy đủ các hoạt động, quyền và trách nhiệm theo quy định tại Điều 50, 51, 52 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15 ngày 20/6/2023. Đối với các tổ chức xã hội có tôn chỉ, mục đích tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thực hiện theo quy định tại Điều 53 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15 ngày 20/6/2023.

b) Không xâm phạm lợi ích của Nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân trong quá trình tham gia hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

### **Chương III**

## **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

#### **Điều 7. Khen thưởng và xử lý vi phạm**

Tổ chức, cá nhân có thành tích trong thực hiện Quy chế này được khen thưởng theo Luật Thi đua khen thưởng hiện hành. Các trường hợp vi phạm, tùy theo tính chất mức độ vi phạm sẽ xử lý theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 8. Chế độ báo cáo**

Định kỳ hằng năm, các sở, ban, ngành, UBND cấp xã, Hiệp hội Doanh nghiệp Hà Tĩnh và các tổ chức, cá nhân liên quan tổng hợp, đánh giá công tác quản lý hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực ngành, địa phương phụ trách, gửi Sở Công Thương để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh, Bộ Công Thương theo quy định.

#### **Điều 9. Tổ chức thực hiện**

1. Các sở, ban, ngành, UBND cấp xã, Hiệp hội Doanh nghiệp Hà Tĩnh và các tổ chức, cá nhân liên quan theo chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn có trách nhiệm tổ chức, triển khai thực hiện Quy chế này.

2. Giao Sở Công Thương là cơ quan đầu mối, có trách nhiệm thực hiện, đôn đốc, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện Quy chế này. Tổng hợp, báo cáo Bộ Công Thương và Ủy ban nhân dân tỉnh về công tác 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.

3. Trường hợp các văn bản được dẫn chiếu trong Quy chế này bị thay thế hoặc sửa đổi, bổ sung thì sẽ áp dụng theo quy định văn bản mới ban hành.

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

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH**