

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 thành phố Huế

(Ban hành kèm theo Quyết định số 135/2025/QĐ-UBND
ngày 19 tháng 12 năm 2025 của UBND thành phố Huế)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. 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 thành phố Huế theo quy định tại điểm b khoản 1 Điều 77 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15.

2. Những nội dung khác trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng không quy định trong Quy chế này thì thực hiện theo quy định của pháp luật hiện hành.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với:

- Các Sở, ban, ngành thành phố; UBND các xã, phường.
- Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thành phố và tổ chức chính trị - xã hội; Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thành phố; các tổ chức Hội, Hiệp hội.
- Doanh nghiệp và các tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn thành phố Huế.

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 quy định pháp luật hiện hành.

2. Việc phối hợp thực hiện các nội dung liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng phải được chủ động thực hiện kịp thời, công bằng, minh bạch, đúng pháp luật, đồng thời 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.

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 khác có liên quan, bảo đảm đúng thẩm quyền, thời gian giải quyết; 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.

5. Ưu tiên tiếp nhận và xử lý yêu cầu của người tiêu dùng dễ bị tổn thương theo quy định tại Điều 8, Luật số 19/2023/QH15.

Điều 4. Nội dung phối hợp

1. Phối hợp tham mưu UBND thành phố chỉ đạo thực hiện các quy định, văn bản chỉ đạo, hướng dẫn của cấp trên về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

2. Phối hợp trong trao đổi thông tin và 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.

3. Phối hợp trong công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, hướng dẫn, hỗ trợ và nâng cao nhận thức về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại địa phương; thông tin, cảnh báo cho người tiêu dùng về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ.

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

5. Phối hợp trong công tác hướng dẫn về chuyên môn, nghiệp vụ của ngành, lĩnh vực để thực hiện các biện pháp bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của pháp luật và công tác về 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.

6. Phối hợp trong công tác tham mưu Chủ tịch UBND thành phố ban hành danh mục sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung trên địa bàn thành phố và công tác kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.

7. Công bố, công khai danh sách tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ vi phạm quyền lợi người tiêu dùng.

Điều 5. Phương thức phối hợp

Cơ quan nhà nước có thẩm quyền có trách nhiệm tiếp nhận và giải quyết yêu cầu của người tiêu dùng, tổ chức, cá nhân có liên quan theo chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và lĩnh vực được phân công. Các cơ quan, đơn vị có liên quan có

trách nhiệm phối hợp tham gia thực hiện nhiệm vụ theo phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn theo quy định của pháp luật theo một trong các phương thức sau:

1. Trao đổi ý kiến, cung cấp thông tin bằng văn bản và tài liệu có liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
2. Tham gia các đoàn kiểm tra liên ngành.
3. Tổ chức, tham gia các cuộc họp; hội nghị sơ kết, tổng kết.
4. Các hình thức phối hợp khác.

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 6. Trách nhiệm chung của các Sở, ban, ngành; UBND xã, phường

1. Phối hợp xây dựng và triển khai các chương trình tuyên truyền, giáo dục, phổ biến chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; thông tin về chất lượng hàng hóa, dịch vụ và cảnh báo về nguy cơ gây mất an toàn cho người tiêu dùng trên nguyên tắc công khai, minh bạch và đa dạng hóa phương thức truyền thông theo đúng quy định pháp luật.

2. Phối hợp trong công tác 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.

3. Phối hợp giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và yêu cầu của người tiêu dùng theo quy định của Luật số 19/2023/QH15 và Nghị định số 55/2024/NĐ-CP quy định chi tiết một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các quy định của pháp luật hiện hành về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

4. 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 chuyển đến.

5. Thực hiện chế độ thông tin, báo cáo thường xuyên hoặc đột xuất về tình hình liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực ngành, địa phương phụ trách.

6. Cung cấp 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 gửi Sở Công Thương để tổng hợp tham mưu UBND thành phố đăng tải trên Cổng thông tin điện tử thành phố Huế theo quy định. Thời hạn công bố tổ chức, cá nhân kinh doanh vi phạm là ba mươi (30) ngày kể từ ngày công bố.

7. Tham mưu UBND thành phố thực hiện công tác quản lý nhà nước đối với hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo ngành, lĩnh vực hoặc địa bàn được phân công quản lý và kiến nghị với các cơ quan nhà nước có thẩm quyền bổ sung, điều chỉnh những quy định không phù hợp với tình hình thực tế trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

8. Trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm phối hợp

với Sở Công Thương tham mưu Chủ tịch UBND thành phố ban hành danh mục sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung trên địa bàn thành phố và công tác phối hợp kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng khi có đề nghị tham vấn của Sở Công Thương.

9. 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.

10. Tham mưu và trình UBND thành phố thành lập Đoàn kiểm tra liên ngành về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với các vụ việc liên quan đến lĩnh vực chuyên ngành được phân công quản lý.

Điều 7. Trách nhiệm của Sở Công Thương

1. Là cơ quan chủ trì, đầu mối giúp UBND thành phố quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Tổng hợp báo cáo định kỳ hoặc đột xuất theo yêu cầu gửi Bộ Công Thương, UBND thành phố về kết quả công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn thành phố.

2. Chủ trì tiếp nhận các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trên địa bàn thành phố; 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 phản ánh, yêu cầu, khiếu nại đến cơ quan đó và thông báo cho người tiêu dùng biết. Giải quyết hoặc phối hợp với cơ quan, đơn vị có liên quan để xác minh, kiểm tra, giải quyết các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng theo quy định của pháp luật.

3. Tiếp nhận thông tin, phản ánh của người dân liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn thành phố và thông tin hệ thống tổng đài của Bộ Công Thương qua số 18006838.

4. Tiếp nhận và tổng hợp 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 để tham mưu UBND thành phố đăng tải trên Cổng thông tin điện tử thành phố Huế, Hue-S.

5. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan tuyên truyền, phổ biến chủ trương, chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đến các tổ chức, doanh nghiệp và nhân dân trên địa bàn thành phố.

6. 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; thông tin, tham vấn lấy ý kiến về kiểm soát hợp đồng theo mẫu/điều kiện giao dịch chung với các cơ quan, đơn vị liên quan.

7. Chủ động theo dõi diễn biến cung cầu, giá cả hàng hóa thiết yếu, kịp thời phối hợp với Sở Tài chính tham mưu UBND thành phố các giải pháp đảm bảo cân đối cung cầu hàng hóa khi thị trường có biểu hiện mất cân đối cung cầu, tăng giá đột biến.

8. Chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan tổ chức kỷ niệm Ngày Quyền

của người tiêu dùng Việt Nam (ngày 15 tháng 3 hằng năm).

9. Chủ trì phối hợp với các Sở, ngành tham mưu Chủ tịch UBND thành phố danh mục sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung trên địa bàn thành phố.

10. Chỉ đạo Chi Cục Quản lý thị trường Huế thực hiện các nội dung:

a) Chủ trì, phối hợp với Công an thành phố Huế và các cơ quan, đơn vị có liên quan tham mưu Ban chỉ đạo chống buôn lậu, gian lận thương mại và hàng giả thành phố thực hiện tốt 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 thành phố, tạo dựng môi trường kinh doanh lành mạnh, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

b) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức kiểm tra, kiểm soát thị trường, kịp thời phát hiện, ngăn chặn các hành vi xâm phạm quyền lợi, sức khỏe, gây thiệt hại cho người tiêu dùng; xử lý kịp thời, nghiêm minh các hành vi vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng theo quy định.

c) 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 thành phố 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 thành phố.

Điều 8. Trách nhiệm của Sở Khoa học và Công nghệ

1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương 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 khoa học và công nghệ.

2. Thực hiện việc kiểm định, hiệu chuẩn, thử nghiệm về đo lường trong các lĩnh vực và phạm vi được đăng ký, được chỉ định; công khai minh bạch các quy định liên quan đến sở hữu trí tuệ, tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng sản phẩm, hàng hóa theo phân công, phân cấp hoặc ủy quyền của cơ quan nhà nước có thẩm quyền và cảnh báo những nguy cơ gây mất an toàn cho người tiêu dùng.

3. Tổ chức, thực hiện việc kiểm tra về đo lường đối với chuẩn đo lường, phương tiện đo, phép đo, hàng đóng gói sẵn, hoạt động kiểm định, hiệu chuẩn, thử nghiệm về đo lường theo quy định của pháp luật. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan xác định chất lượng, tiêu chuẩn, quy chuẩn, sở hữu trí tuệ sản phẩm, hàng hóa lưu thông trên thị trường theo phân công, phân cấp hoặc ủy quyền của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền.

4. Tiếp nhận các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng hoặc do cơ quan nhà nước khác chuyển đến thuộc lĩnh vực quản lý, đặc biệt là các lĩnh vực thuộc: Sở hữu trí tuệ, tiêu chuẩn, đo lường chất lượng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ theo quy định của pháp luật; xem xét, phân loại nội dung thông tin của người tiêu dùng cung cấp; 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.

Điều 9. Trách nhiệm của Sở Nông nghiệp và Môi trường

1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương 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 nông nghiệp và môi trường như: vật tư nông nghiệp, chăn nuôi, thú y, thủy sản, trồng trọt, quản lý chất lượng nông lâm thủy sản, đất đai, tài nguyên khoáng sản và các lĩnh vực khác thuộc phạm vi quản lý của ngành; tăng cường công tác kiểm soát, quản lý an toàn thực phẩm đối với các nhóm sản phẩm thuộc lĩnh vực được phân công quản lý của ngành nhằm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương 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. Tiếp nhận các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng hoặc do 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; 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 10. Trách nhiệm của Sở Y tế

1. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan triển khai các hoạt động tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tập trung vào lĩnh vực an toàn thực phẩm, dược phẩm, dịch vụ y tế và chăm sóc sức khỏe, kinh doanh thực phẩm chức năng, tư vấn sức khỏe, trang thiết bị y tế thuộc phạm vi quản lý.

2. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương 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. Tiếp nhận các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng hoặc do 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; 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 11. Trách nhiệm của Sở Xây dựng

1. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan triển khai các hoạt động tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tập trung vào lĩnh vực thuộc lĩnh vực xây dựng, nhà ở, bất động sản, vận tải.

2. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương 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 thuộc lĩnh vực quản lý.

3. Tiếp nhận các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng hoặc do

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; 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 12. Trách nhiệm của Sở Tài chính

1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan kiểm tra, xử lý kịp thời các hành vi vi phạm pháp luật theo quy định pháp luật về giá và các quy định pháp luật có liên quan theo thẩm quyền; theo dõi diễn biến giá cả thị trường trên địa bàn thành phố theo quy định; phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tham mưu, đề xuất UBND thành phố triển khai thực hiện biện pháp bình ổn giá do Chính phủ quy định và theo hướng dẫn của Bộ Tài chính.

2. Hằng năm, trên cơ sở báo cáo về nhu cầu kinh phí của các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan, tham mưu cấp có thẩm quyền xem xét, bố trí kinh phí để triển khai thực hiện Quy chế này theo quy định pháp luật về ngân sách nhà nước và các quy định khác phù hợp với khả năng cân đối của ngân sách nhà nước và phân cấp quản lý ngân sách hiện hành.

Điều 13. Trách nhiệm của Sở Tư pháp

1. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan trong việc quản lý công tác thi hành pháp luật về xử lý vi phạm hành chính, công tác tổ chức thi hành pháp luật trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Phối hợp với Sở Công Thương rà soát văn bản quy phạm pháp luật do Hội đồng nhân dân, UBND thành phố ban hành có liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng để kịp thời tham mưu sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ theo quy định pháp luật.

3. Phối hợp với Sở Công Thương và các đơn vị liên quan tuyên truyền, phổ biến nâng cao nhận thức về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng nói chung và pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho doanh nghiệp sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ, người tiêu dùng trên địa bàn thành phố để nắm bắt và tuân thủ các quy định của pháp luật.

Điều 14. Trách nhiệm của Công an thành phố Huế

1. Phối hợp với Sở Công Thương và các cơ quan liên quan trong việc kiểm tra, giám sát việc chấp hành quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng để kịp thời phát hiện, ngăn chặn, xử lý nghiêm theo quy định của pháp luật đối với các hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo chức năng, nhiệm vụ quản lý của ngành.

2. Phối hợp với 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. Phối hợp với Chi Cục Quản lý thị trường Huế và các cơ quan, đơn vị có liên quan tăng cường công tác bám sát địa bàn, nắm tình hình, kịp thời phát hiện,

điều tra, xác minh, xử lý 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.

4. Chỉ đạo Công an các xã, phường 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 theo quy định pháp luật.

Điều 15. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thành phố Huế

1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương, tổ chức có liên quan triển khai thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn theo quy định tại khoản 1 Điều 48 Luật số 19/2023/QH15.

2. Chỉ đạo Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam các xã, phường triển khai thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn quy định tại Khoản 1 Điều 48 Luật số 19/2023/QH15.

Điều 16. Trách nhiệm của Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thành phố

1. Thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn theo quy định tại Điều 53 Luật số 19/2023/QH15.

2. Tham gia chương trình, dự án, đề tài nghiên cứu, tư vấn, phản biện, giám định xã hội và các hoạt động khác liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo đề nghị của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền.

3. Phối hợp với các cơ quan, tổ chức trong hoạt động tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (nếu có).

Điều 17. Trách nhiệm của các hội, Hiệp hội Doanh nghiệp thành phố

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. Tổ chức tuyên truyền, phổ biến, tập huấn cho các doanh nghiệp thành viên các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; hướng dẫn, khuyến khích các doanh nghiệp đưa ra các chính sách, quy định về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vào chiến lược kinh doanh và công bố, niêm yết công khai.

3. Hướng dẫn các hội viên xây dựng, công khai quy trình tiếp nhận và giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng.

Điều 18. Trách nhiệm của UBND xã, phường

1. Chịu trách nhiệm 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 số 19/2023/QH15.

2. 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 quy định của pháp luật.

3. Chỉ đạo các đơn vị trực thuộc chủ động phối hợp trao đổi, cung cấp thông tin với các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố, Công an thành phố Huế, Sở Công Thương về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn quản lý. Thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước đối với hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn quản lý; chủ động kiểm tra, giám sát, phát hiện, xử lý theo thẩm quyền hoặc báo cáo cấp có thẩm quyền xử lý các hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định pháp luật.

4. Chỉ đạo các ban quản lý chợ, đơn vị kinh doanh khai thác chợ, trung tâm thương mại công bố, công khai danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ vi phạm quyền lợi người tiêu dùng tại chợ, trung tâm thương mại do mình quản lý; lắp đặt hòm thư góp ý của người tiêu dùng tại các chợ, trung tâm thương mại.

5. Bố trí kinh phí, trang bị phương tiện, điều kiện làm việc cho các đơn vị trực thuộc 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.

Điều 19. Chế độ báo cáo

Định kỳ trước ngày 01 tháng 12 hằng năm hoặc đột xuất (nếu có yêu cầu) các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố, Công an thành phố Huế, Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thành phố, Hiệp hội Doanh nghiệp thành phố, UBND xã, phường và các tổ chức, cá nhân liên quan tổng hợp kết quả thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực, địa bàn phụ trách gửi Sở Công Thương tổng hợp, báo cáo UBND thành phố theo quy định.

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 UBND thành phố xem xét, sửa đổi, bổ sung Quy chế cho phù hợp với tình hình thực tế./.