

Số: 769 /KH-UBND

Nghệ An, ngày 12 tháng 10 năm 2023

KẾ HOẠCH

Triển khai thi hành Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Thực hiện Quyết định số 1012/QĐ-TTg ngày 31/8/2023 của Thủ tướng Chính phủ; Ủy ban nhân dân tỉnh Nghệ An ban hành Kế hoạch triển khai thi hành Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

a) Tuyên truyền, phổ biến Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đến Nhân dân, cán bộ, công chức, viên chức và người lao động; tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và người lao động làm công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; nâng cao nhận thức và ý thức trách nhiệm của người dân trong tuân thủ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

b) Xác định cụ thể các nội dung công việc, thời hạn, tiến độ hoàn thành và trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức có liên quan trong việc tổ chức triển khai thi hành Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, bảo đảm tính kịp thời, đồng bộ, thống nhất và hiệu quả;

c) Xác định trách nhiệm và cơ chế phối hợp giữa các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố, thị xã và các tổ chức chính trị xã hội trong các hoạt động triển khai thi hành Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

2. Yêu cầu

a) Bảo đảm sự chỉ đạo thống nhất của UBND tỉnh, sự phối hợp chặt chẽ, thường xuyên, hiệu quả giữa các sở, ban, ngành, UBND các huyện, thành phố, thị xã và các cơ quan, tổ chức có liên quan trong việc triển khai thi hành Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

b) Nội dung công việc phải gắn với trách nhiệm và phát huy vai trò chủ động, tích cực của cơ quan quản lý nhà nước ở trung ương và địa phương, đảm bảo chất lượng, tiến độ hoàn thành công việc;

c) Có lộ trình thực hiện cụ thể để khi Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng có hiệu lực thi hành (từ ngày 01 tháng 7 năm 2024) các hoạt động được triển khai đồng bộ, thống nhất trên phạm vi toàn tỉnh;

d) Thường xuyên, kịp thời kiểm tra, đôn đốc, hướng dẫn tháo gỡ, giải quyết vướng mắc, khó khăn phát sinh trong quá trình tổ chức thực hiện để đảm bảo tiến độ, hiệu quả của việc triển khai thi hành Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

II. NỘI DUNG TRIỂN KHAI, THỜI GIAN TỔ CHỨC

1. Tổ chức hội nghị quán triệt, phổ biến, tập huấn chuyên sâu về Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, các văn bản quy phạm pháp luật quy định chi tiết Luật này và các văn bản pháp luật có liên quan.

- Cơ quan thực hiện: Sở Công Thương, Sở Tư pháp.

- Cơ quan phối hợp: Các sở, ban, ngành cấp tỉnh; UBND các cấp và Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Thời gian thực hiện: Hằng năm.

- Đối tượng tập huấn: Cán bộ, công chức của các sở, ban, ngành cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã, người hoạt động không chuyên trách ở địa phương, các doanh nghiệp và người tiêu dùng tại địa phương.

(Nội dung thực hiện chi tiết tại Phụ lục 1 kèm theo).

2. Tuyên truyền, phổ biến Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

- Nội dung, hình thức tổ chức: Tổ chức tuyên truyền, phổ biến nội dung của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các điểm mới của Luật này bằng các hình thức đa dạng, phù hợp với điều kiện, tình hình thực tế như: tổ chức thực hiện các chuyên mục, chương trình, tin, bài phổ biến Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, các văn bản quy phạm pháp luật quy định chi tiết Luật này và các văn bản pháp luật có liên quan trên các phương tiện thông tin đại chúng hoặc các hình thức khác theo quy định của pháp luật về phổ biến, giáo dục pháp luật.

- Cơ quan thực hiện: Sở Công Thương, Sở Tư pháp, UBND các cấp.

- Cơ quan phối hợp: Sở Thông tin và Truyền thông, Đài Phát thanh và Truyền hình Nghệ An, Báo Nghệ An, các cơ quan truyền thông báo chí tại địa phương và Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Thời gian thực hiện: Hằng năm.

(Nội dung thực hiện chi tiết tại Phụ lục 1 kèm theo).

3. Tổ chức rà soát văn bản pháp luật, văn bản chỉ đạo, hướng dẫn của các bộ, ngành và địa phương về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

- Nội dung tập trung rà soát, xây dựng:

+ Các văn bản quy phạm pháp luật chuyên ngành có quy định liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

+ Các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn thực thi Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010 hoặc các văn bản có căn cứ pháp lý của Luật này để triển khai hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của các bộ, ngành, địa phương nhưng thời gian áp dụng vẫn còn hiệu lực sau ngày 01 tháng 7 năm 2024.

+ Rà soát, tổng kết việc áp dụng hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung của các tổ chức, cá nhân kinh doanh; việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung và các vấn đề có liên quan (*Chi tiết nội dung rà soát, tổng kết thực hiện theo Phụ lục 2*) theo quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc thẩm quyền của bộ, ngành, cơ quan, địa phương trong lĩnh vực và trên địa bàn mình quản lý từ năm 2012 đến nay; đề xuất sửa đổi, bổ sung đối với Danh mục sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo quy định tại Điều 28 của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Cơ quan thực hiện: Sở Công Thương, Sở Tư pháp.
- Cơ quan phối hợp: Các sở, ngành, đơn vị, các tổ chức có liên quan.
- Thời gian: Trong tháng 10 năm 2023.

(Nội dung thực hiện chi tiết tại Phụ lục 1 kèm theo).

4. Rà soát, sửa đổi, bổ sung và ban hành quy chế phối hợp quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở địa phương

- Nội dung: Ủy ban nhân dân cấp tỉnh và Ủy ban nhân dân cấp huyện có trách nhiệm xây dựng và ban hành kịp thời quy chế phối hợp quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giữa các cơ quan nhà nước có liên quan tại địa phương mình theo quy định tại điểm b, khoản 1 và điểm g khoản 2 Điều 77 của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng để đảm bảo tổ chức triển khai thi hành Luật này đồng bộ, thống nhất và hiệu quả tại địa phương.

- Cơ quan thực hiện: Sở Công Thương, UBND cấp huyện.
- Cơ quan phối hợp: Sở Tư pháp và các sở, ngành, đơn vị, các tổ chức có liên quan.
- Thời gian thực hiện: Năm 2024.

(Nội dung thực hiện chi tiết tại biểu Phụ lục 1 kèm theo).

5. Tiếp tục thực hiện Kế hoạch số 11/KH-UBND ngày 10/01/2022 về thực hiện Quyết định số 1157/QĐ-TTg ngày 12/7/2021 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chương trình phát triển các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2021-2025 trên địa bàn tỉnh Nghệ An.

III. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Nguồn kinh phí thực hiện các nhiệm vụ tại Kế hoạch từ các nguồn: Ngân sách nhà nước theo phân cấp; các nguồn huy động hợp pháp khác theo quy định của pháp luật.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Căn cứ nội dung Kế hoạch này các sở, ban, ngành cấp tỉnh, UBND các huyện, thành phố, thị xã và các cơ quan, đơn vị có liên quan chủ động thực hiện các nhiệm vụ được giao theo quy định.

2. Sở Công Thương chủ trì tham mưu, tổng hợp báo cáo UBND tỉnh, Bộ Công Thương định kỳ hằng năm về tình hình thực hiện Kế hoạch này.

3. Các sở, ban, ngành cấp tỉnh, UBND các huyện, thành phố, thị xã và các cơ quan, đơn vị có liên quan có trách nhiệm thực hiện nghiêm túc Kế hoạch này, báo cáo kết quả thực hiện gửi Sở Công Thương trước ngày 15 tháng 12 hằng năm để tổng hợp, tham mưu báo cáo UBND tỉnh và Bộ Công Thương.

Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc vượt thẩm quyền, các cơ quan, đơn vị gửi Sở Công Thương để tổng hợp báo cáo các cấp có thẩm quyền xem xét, giải quyết./.

Nơi nhận :

- Bộ Công Thương;
- Chủ tịch UBND tỉnh;
- Các PCT UBND tỉnh;
- UB MTTQ tỉnh;
- Chánh VP, các PCVP UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành cấp tỉnh;
- UBND các huyện, thành phố, thị xã;
- Hội Tiêu chuẩn và Bảo vệ người tiêu dùng tỉnh;
- Hiệp hội và các Hội doanh nghiệp tỉnh;
- Lưu: VT, KT (TP, Q).

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



Lê Hồng Vinh



Phụ lục 1

NỘI DUNG, NHIỆM VỤ THỰC HIỆN KẾ HOẠCH

(Kèm theo Kế hoạch số 769 /KH-UBND ngày 12 tháng 10 năm 2023 của UBND tỉnh)

STT	Nội dung, nhiệm vụ	Đơn vị thực hiện	Đơn vị phối hợp	Thời gian thực hiện
I Tổ chức tuyên truyền, giáo dục, phổ biến chính sách và pháp luật liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng				
1	Tổ chức hội nghị quán triệt, phổ biến, tập huấn chuyên sâu về Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, các văn bản quy phạm pháp luật quy định chi tiết Luật này và các văn bản pháp luật có liên quan	Sở Công Thương.	Các sở, ban, ngành cấp tỉnh; UBND các cấp; Hội Tiêu chuẩn và Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng	Hàng năm
2	Tuyên truyền, phổ biến Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng	Sở Công Thương, Sở Tư pháp.	Sở Thông tin và Truyền thông, Đài Phát thanh và Truyền hình Nghệ An, Báo Nghệ An, UBND cấp huyện, các cơ quan truyền thông báo chí tại địa phương và Hội Tiêu chuẩn và Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.	Hàng năm
II Tổ chức rà soát văn bản pháp luật, văn bản chỉ đạo, hướng dẫn của các bộ, ngành và địa phương về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng				
1	- Các văn bản quy phạm pháp luật chuyên ngành có quy định liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. - Các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn thực thi Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010 hoặc các văn bản có căn cứ pháp lý của Luật này để triển khai hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của các bộ, ngành, địa phương nhưng thời gian áp dụng vẫn còn hiệu lực sau ngày 01 tháng 7 năm 2024.	Sở Tư pháp, Sở Công Thương	Các sở, ngành, đơn vị, các tổ chức có liên quan.	Trong tháng 10 năm 2023.

2	<p>- Rà soát, tổng kết việc áp dụng hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung của các tổ chức, cá nhân kinh doanh; việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung và các vấn đề có liên quan theo quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc thẩm quyền của bộ, ngành, cơ quan, địa phương trong lĩnh vực và trên địa bàn mình quản lý từ năm 2012 đến nay; đề xuất sửa đổi, bổ sung đối với Danh mục sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo quy định tại Điều 28 của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.</p>	Sở Công Thương	Các sở, ngành, đơn vị, các tổ chức có liên quan.	Năm 2023, 2024
III	Rà soát, sửa đổi, bổ sung và ban hành quy chế phối hợp quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở địa phương			
1	Sửa đổi, bổ sung Quyết định số 07/2023/QĐ-UBND ngày 08/3/2023 ban hành Quy chế phối hợp quản lý nhà nước trong hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Nghệ An	Sở Công Thương	Sở Tư pháp và các sở, ngành, đơn vị, các tổ chức có liên quan.	Năm 2024
2	Xây dựng và ban hành quy chế phối hợp quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở địa phương	UBND cấp huyện	Các phòng, ban đơn vị liên quan	Năm 2024

Phụ lục 2
ĐỀ CƯƠNG BÁO CÁO CÔNG TÁC KIỂM SOÁT
HỢP ĐỒNG THEO MẪU, ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG
THEO QUY ĐỊNH CỦA LUẬT BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

I. THỰC TRẠNG CÔNG TÁC KIỂM SOÁT HỢP ĐỒNG THEO MẪU, ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG

1. Về kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung thuộc phạm vi phải đăng ký theo Quyết định 02/2012/QĐ-TTg¹ và Quyết định 35/2015/QĐ-TTg² của Thủ tướng Chính phủ

a) Về chấp hành nghĩa vụ đăng ký của doanh nghiệp

- Tổng hợp số liệu về số lượng doanh nghiệp tại địa phương có sử dụng hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung (HĐTM, ĐKGDC) thuộc phạm vi phải đăng ký.

- Thực trạng chấp hành nghĩa vụ đăng ký của doanh nghiệp.

b) Về tiếp nhận và giải quyết hồ sơ đăng ký HĐTM, ĐKGDC

- Tổng hợp số liệu tiếp nhận và xử lý hồ sơ đăng ký theo Mẫu đính kèm.

- Thời gian phê duyệt hồ sơ đăng ký, số hồ sơ phê duyệt đúng thời hạn; trước thời hạn; quá thời hạn.

- Phạm vi, nội dung kiểm soát.

- Hình thức trả lời kết quả đăng ký (đề nghị mỗi lĩnh vực kèm theo 02 mẫu thông báo (thông báo chấp nhận đăng ký; thông báo không chấp nhận) đính kèm hồ sơ HĐTM, ĐKGDC).

- Công bố công khai và lưu trữ trên trang thông tin điện tử địa phương.

c) Về xử lý phản ánh, khiếu nại của doanh nghiệp và người tiêu dùng liên quan đến HĐTM, ĐKGDC (nếu có)

- Số lượng phản ánh, khiếu nại.

- Lĩnh vực và nội dung phản ánh, khiếu nại phổ biến.

- Kết quả giải quyết phản ánh, khiếu nại.

¹ Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ ngày 13 tháng 01 năm 2012 về việc ban hành Danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký HĐTM, ĐKGDC.

² Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ ngày 20 tháng 8 năm 2015 về việc sửa đổi, bổ sung Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg.

d) Về công tác thanh kiểm tra và xử lý vi phạm liên quan đến HĐTM, ĐKGDC

- Số lượng các đoàn thanh tra, kiểm tra; lĩnh vực thanh tra, kiểm tra.
- Các vi phạm chủ yếu.
- Kết quả xử lý vi phạm.

2. Về kiểm soát HĐTM, ĐKGDC không thuộc phạm vi phải đăng ký theo Điều 16 Nghị định 99/2011/NĐ-CP của Chính phủ³

a) Về chấp hành pháp luật BVQLNTD về HĐTM, ĐKGDC của doanh nghiệp

- Tổng hợp số liệu về số lượng doanh nghiệp tại địa phương có sử dụng HĐTM, ĐKGDC.

- Thực trạng chấp hành pháp luật BVQLNTD về HĐTM, ĐKGDC của doanh nghiệp.

b) Về xử lý phản ánh, khiếu nại của người tiêu dùng liên quan đến HĐTM, ĐKGDC (nếu có)

- Số lượng phản ánh, khiếu nại.
- Lĩnh vực và nội dung phản ánh, khiếu nại phổ biến.
- Kết quả giải quyết phản ánh, khiếu nại.

c) Về công tác thanh kiểm tra và xử lý vi phạm liên quan đến HĐTM, ĐKGDC

- Số lượng các đoàn thanh tra, kiểm tra; lĩnh vực thanh tra, kiểm tra.
- Các vi phạm chủ yếu.
- Kết quả xử lý vi phạm.

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ KẾT QUẢ CÔNG TÁC KIỂM SOÁT HĐTM, ĐKGDC

1. Thuận lợi

2. Khó khăn và nguyên nhân

III. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

³ Nghị định số 99/2011/NĐ-CP ngày 27 tháng 10 năm 2011 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. ✓

1. Đề xuất sửa đổi, bổ sung Danh mục lĩnh vực hàng hóa, dịch vụ phải đăng ký HDTM, ĐKGDC theo quy định tại khoản 1 Điều 28 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

- Đề xuất sửa đổi, bổ sung Danh mục phải đăng ký HDTM, ĐKGDC (nếu có).

- Sự cần thiết (căn cứ các tiêu chí quy định tại khoản 1 Điều 28 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; thống kê về thực trạng hiện nay, ...).

2. Đề xuất, kiến nghị giải pháp nâng cao hiệu quả công tác kiểm soát HDTM, ĐKGDC

- Đối với trung ương.

- Đối với địa phương (bao gồm cả các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng).

- Đối với doanh nghiệp.

- Đối với người tiêu dùng.



**THỰC TRẠNG TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ HỒ SƠ
HỢP ĐỒNG THEO MẪU, ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG THUỘC CÁC LĨNH VỰC PHẢI ĐĂNG KÝ
THEO QUYẾT ĐỊNH 02/2012/QĐ-TTG VÀ QUYẾT ĐỊNH 35/2015/QĐ-TTG CỦA THỦ TƯỚNG CHÍNH PHỦ**

STT	Lĩnh vực	Thực trạng tiếp nhận và xử lý	Hồ sơ													Ghi chú	
			Tổng	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	T6/2023		
1	Cung cấp điện sinh hoạt	Số hồ sơ tiếp nhận															
		Số hồ sơ được chấp nhận															
		Số hồ sơ không được chấp nhận (có yêu cầu sửa đổi, hoàn thiện)															
		Số hồ sơ không thuộc lĩnh vực phải đăng ký HĐTM, ĐKGDC															
		Số hồ sơ doanh nghiệp rút hồ sơ đăng ký															
2	...																
3	...																

Ghi chú: Hồ sơ đăng ký sửa đổi, bổ sung, đăng ký lại được thống kê như đăng ký mới.