

Số: 52 /2024/QĐ-UBND

Cà Mau, ngày 28 tháng 10 năm 2024

**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 Cà Mau**

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH CÀ MAU**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;*

*Căn cứ Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 22 tháng 6 năm 2015; Luật Sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 18 tháng 6 năm 2020;*

*Căn cứ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ngày 20 tháng 6 năm 2023;*

*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;*

*Theo đề nghị của Giám đốc Sở Công Thương tại Tờ trình số 34/TTr-SCT ngày 26 tháng 9 năm 2024 và tổng hợp ý kiến Thành viên Ủy ban nhân dân tỉnh tại Công văn số 3143/VP-KT ngày 21 tháng 10 năm 2024 của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Cà Mau.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 12 năm 2024.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Thủ trưởng các đơn vị: Sở Công Thương, Công an tỉnh; Cục Quản lý thị trường tỉnh và sở, ban, ngành tỉnh có liên quan; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp; Chủ tịch Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Cục kiểm tra VBQPPL, Bộ Tư pháp;
- Vụ Pháp chế, Bộ Công Thương;
- Thường trực: Tỉnh ủy; HĐND tỉnh; UBND tỉnh;
- Đoàn ĐBQH tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- BCĐ 389 tỉnh (Cục Quản lý thị trường tỉnh - Cơ quan thường trực);
- Các Hiệp hội, Hội Doanh nghiệp tỉnh;
- Công Thông tin điện tử tỉnh;
- Lưu: VT, KT.HD, Ktr1410/10.

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



**Lâm Văn Bi**

## 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 Cà Mau

(Kèm theo Quyết định số /2024/QĐ-UBND ngày tháng 10 năm 2024  
của Ủy ban nhân dân tỉnh Cà Mau)

## Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về nguyên tắc, nội dung, phương thức và trách nhiệm phối hợp quản lý nhà nước 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 Cà Mau.

### Điều 2. Đối tượng áp dụng

- Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh.
- Công an tỉnh; Cục Quản lý thị trường tỉnh; Cục Thuế tỉnh; Đài Phát thanh - Truyền hình Cà Mau; Báo Cà Mau; Cổng Thông tin điện tử tỉnh.
- Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố Cà Mau (sau đây gọi tắt là Ủy ban nhân dân cấp huyện); Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn (sau đây gọi tắt là Ủy ban nhân dân cấp xã).
- Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã; các Hội, Hiệp hội Doanh nghiệp tỉnh.
- Các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Cà Mau.

### Điều 3. Nguyên tắc phối hợp

- 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.
- Việc phối hợp thực hiện các nội dung liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng phải đảm bảo tuân thủ quy định của pháp luật và tạo điều kiện thuận lợi để các tổ chức, cá nhân cùng tham gia vào công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
- Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ phối hợp quản lý công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, các cơ quan, đơn vị, địa phương có trách nhiệm chủ động phối hợp nhằm đảm bảo công tác quản lý được chặt chẽ, thống nhất, đồng bộ,

tránh chồng chéo trong chỉ đạo, điều hành giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương quản lý.

4. Việc 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 có liên quan; 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; đồng thời, bảo đảm đúng thẩm quyền và thời gian giải quyết theo quy định.

5. Trường hợp các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng liên quan đến nhiều ngành, lĩnh vực, địa phương và sau khi đã hết thời gian giải quyết theo quy định nhưng vẫn chưa có kết quả giải quyết thì cơ quan chủ trì có trách nhiệm tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, chỉ đạo bằng văn bản; đồng thời, có trách nhiệm ban hành văn bản thông báo lý do giải quyết để người tiêu dùng biết.

6. Việc tổ chức phối hợp giữa lực lượng thanh tra, kiểm tra và xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo từng vụ việc cần căn cứ vào các nguồn thông tin khác nhau từ kết quả của công tác thanh tra, kiểm tra của từng cơ quan, đơn vị, địa phương. Quá trình phối hợp không được gây khó khăn, phiền hà hoặc kéo dài thời gian trong thanh tra, kiểm tra, xử lý mà không có lý do chính đáng theo quy định của pháp luật; đồng thời, tạo điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân phát triển sản xuất, kinh doanh lành mạnh.

#### **Điều 4. Nội dung phối hợp**

1. Phối hợp trong công tác 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 nhận thức về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại địa phương.

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

3. Phối hợp tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện các quy định, tham mưu 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.

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

5. Phối hợp tiếp nhận và giải quyết các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Cà Mau.

#### **Điều 5. 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, hội thảo.

3. Tham gia Đoàn thanh tra, kiểm tra liên ngành, Tổ xác minh giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và yêu cầu của người tiêu dùng.
4. Các hình thức phù hợp theo quy định của pháp luật.

## **Chương II**

### **TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN, TỔ CHỨC, CÁ NHÂN TRONG CÔNG TÁC PHỐI HỢP QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG**

#### **Điều 6. Các sở, ngành cấp tỉnh, Ủy ban nhân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã và các tổ chức, cá nhân có liên quan**

1. Căn cứ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các cơ quan, đơn vị, tổ chức thực hiện nhiệm vụ bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của pháp luật.
2. Phối hợp với Sở Công Thương và các cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức thực hiện các nội dung quy định tại Điều 3 Quy chế này.
3. Phối hợp tổ chức thực hiện các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng quy định tại Điều 3 Nghị định số 55/2024/NĐ-CP ngày 16 tháng 5 năm 2024 của Chính phủ quy định một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023; xây dựng và triển khai các chương trình tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; thông tin kịp thời 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.
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. Theo chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn được giao, thực hiện tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng theo Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023; Luật Khiếu nại năm 2011; Luật Tiếp công dân năm 2013; Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân; Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh và các quy định pháp luật khác có liên quan.
6. 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 người tiêu dùng phản ánh hoặc do các cơ quan, tổ chức, đơn vị, địa phương chuyển đến theo quy định tại Điều 11 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Tiếp nhận báo cáo của tổ chức, cá nhân kinh doanh và kiểm tra, theo dõi việc thực hiện thu hồi sản phẩm, hàng hoá có khuyết tật theo quy định tại Điều 32, Điều 33 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
7. Thực hiện chế độ thông tin 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 để phối hợp quản lý.

8. Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện tốt công tác quản lý nhà nước đối với hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh 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 quá trình triển khai thực hiện.

### **Điều 7. Sở Công Thương**

1. Làm cơ quan đầu mối, chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan, địa phương tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định tại khoản 1 Điều 77 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Làm đầu mối tổng hợp, trao đổi thông tin liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc các lĩnh vực ngành, địa phương.

3. Thực hiện thanh tra, kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo thẩm quyền; 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 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. Tiếp nhận thông tin, phản ánh, xử lý yêu cầu, khiếu nại của người dân liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh thông qua hệ thống tổng đài của Bộ Công Thương qua số 18006838 (do Ủy ban Cảnh tranh Quốc gia chuyển đến).

4. Chủ trì, phối hợp với tổ chức quản lý chợ, thương nhân kinh doanh chợ, trung tâm thương mại, siêu thị và địa phương lồng ghép các nội dung tổ chức kiểm soát đối với các hàng hóa, dịch vụ trong phạm vi chợ, trung tâm thương mại, siêu thị với lĩnh vực an toàn thực phẩm, nguồn gốc, chất lượng.

5. Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh xây dựng Kế hoạch và triển khai có hiệu quả các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam (ngày 15 tháng 3 hàng năm).

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

7. Đối với việc bình ổn giá, thường xuyên đánh giá diễn biến của các mặt hàng bình ổn giá, nếu có biến động bất thường gửi Sở Tài chính tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định.

### **Điều 8. Sở Khoa học và Công nghệ**

1. Chủ trì, phối hợp với các địa phương, tổ chức quản lý chợ, trung tâm thương mại, siêu thị và thương nhân kinh doanh tại các chợ tổ chức thanh tra, kiểm tra nhà nước về tiêu chuẩn, đo lường và chất lượng nhằm kiểm soát và hạn chế tối đa các sản phẩm, hàng hóa thuộc trách nhiệm quản lý lưu thông trên thị trường không đạt yêu cầu về đo lường, chất lượng gây mất an toàn cho người tiêu dùng.

2. Phối hợp với các đơn vị khác có liên quan trao đổi, cung cấp thông tin, tổ chức thanh tra, kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và xử lý các vi phạm về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực sở hữu trí tuệ, tiêu chuẩn, đo lường và chất lượng.

## **Điều 9. Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn**

1. Chủ trì, phối hợp với các đơn vị có liên quan trao đổi cung cấp thông tin, tổ chức thanh tra, kiểm tra, phối hợp hỗ trợ giải quyết khiếu nại, tố cáo và giám sát xử lý vi phạm quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực vật tư nông nghiệp (giống, phân bón, thức ăn chăn nuôi, thuốc thú y, thuốc bảo vệ thực vật...) và an toàn thực phẩm thuộc lĩnh vực nông nghiệp quản lý.

2. Phối hợp với Sở Công Thương, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã, tổ chức quản lý chợ, thương nhân kinh doanh chợ, trung tâm thương mại, siêu thị tổ chức kiểm tra việc truy tìm nguồn gốc xuất xứ đối với các sản phẩm không đảm bảo an toàn thực phẩm được bán trong phạm vi chợ, trung tâm thương mại, siêu thị trong lĩnh vực an toàn thực phẩm.

3. Thường xuyên đánh giá diễn biến của các mặt hàng bình ổn giá, nếu có biến động bất thường gửi Sở Tài chính tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định.

## **Điều 10. Sở Y tế**

1. Chủ trì phối hợp với các đơn vị có liên quan cung cấp thông tin, tổ chức thanh tra, kiểm tra, phối hợp hỗ trợ giải quyết khiếu nại, tố cáo và giám sát xử lý thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực y tế, đặc biệt là các vấn đề như an toàn thực phẩm, dược phẩm, mỹ phẩm, thực phẩm chức năng, trang thiết bị y tế và dịch vụ chăm sóc sức khỏe nhân dân,... thuộc phân cấp quản lý của ngành.

2. Chủ trì, phối hợp với tổ chức quản lý chợ, thương nhân kinh doanh chợ, trung tâm thương mại, siêu thị và địa phương lồng ghép các nội dung tổ chức kiểm soát đối với các hàng hóa, dịch vụ trong phạm vi chợ, trung tâm thương mại, siêu thị trong lĩnh vực an toàn thực phẩm.

3. Thường xuyên đánh giá diễn biến của các mặt hàng bình ổn giá, nếu có biến động bất thường gửi Sở Tài chính tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định.

## **Điều 11. Sở Thông tin và Truyền thông**

Phối hợp xây dựng và triển khai các chương trình tuyên truyền, phổ biến các quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Chỉ đạo các cơ quan truyền thông trên địa bàn tỉnh thông tin kịp thời về chất lượng hàng hóa, dịch vụ và cảnh báo những nguy cơ gây mất an toàn cho người tiêu dùng.

## **Điều 12. Sở Tài chính**

Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương thực hiện công tác kiểm tra, xử lý kịp thời các hành vi vi phạm pháp luật về giá cả theo quy định; tiếp nhận văn bản đề nghị bình ổn giá của các Sở quản lý ngành, tổng hợp trình Ủy ban nhân dân cấp tỉnh xem xét, quyết định biện pháp bình ổn giá.

## **Điều 13. Công an tỉnh**

1. Chủ trì, phối hợp với Cục Quản lý thị trường tỉnh và các cơ quan, đơn vị có liên quan tăng cường bám sát địa bàn, 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.

2. Phối hợp với Sở Công Thương, Đài Phát thanh - Truyền hình tỉnh, Báo Cà Mau, Cổng Thông tin điện tử tỉnh và 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. Chỉ đạo Công an cấp huyện, cấp xã làm đầu mối, thường xuyên phối hợp với các phòng, đơn vị chuyên môn của Ủy ban nhân dân cùng cấp trong việc nắm bắt, 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 tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa dịch vụ trên địa bàn.

#### **Điều 14. Cục Quản lý thị trường tỉnh**

1. Chủ trì, phối hợp với Sở Công Thương, Công an tỉnh và các cơ quan, đơn vị có liên quan tham mưu Ban Chỉ đạo chống buôn lậu, gian lận thương mại và hàng giả tỉnh thực hiện tốt 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 quyền lợi người tiêu dùng.

2. Theo chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao tiến hành thanh tra, kiểm tra, giám sát hoạt động sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ trên địa bàn tỉnh; 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; 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.

3. Trong công tác kiểm tra, kiểm soát thị trường, thực hiện tốt việc lồng ghép hoạt động tuyên truyền trực tiếp các quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho các tổ chức, cá nhân hoạt động sản xuất, kinh doanh trên địa bàn tỉnh.

4. 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 tỉnh 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 tỉnh.

#### **Điều 15. Cục Thuế tỉnh**

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 liên quan đến thuế.

#### **Điều 16. Đài Phát thanh - Truyền hình Cà Mau, Báo Cà Mau, Cổng Thông tin điện tử tỉnh**

1. Chủ trì phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan xây dựng và triển khai các chương trình truyền thông về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên Đài Phát thanh - Truyền hình tỉnh, Báo Cà Mau, Cổng Thông tin điện tử tỉnh và các phương tiện truyền thông đại chúng.

2. Xây dựng các chuyên đề, chuyên mục, bài viết để tuyên truyền, phổ biến các chính sách, quy định của pháp luật và các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh; trong đó, tăng cường tuyên truyền tháng cao điểm hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam; 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 đến người tiêu dùng.

### **Điều 17. Ủy ban nhân dân cấp huyện**

1. Chịu trách nhiệm thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn theo quy định tại khoản 2 Điều 77 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Phối hợp với các cơ quan chức năng chuyên môn về thương mại, quản lý thị trường, an toàn thực phẩm, tiêu chuẩn, đo lường và chất lượng thanh tra, kiểm tra, giám sát hoạt động sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ trên địa bàn quản lý. Chủ động giám sát, phát hiện các hành vi vi phạm quyền lợi người tiêu dùng, đặc biệt là các hành vi lừa dối hoặc gây nhầm lẫn cho người tiêu dùng thông qua hoạt động quảng cáo hoặc che giấu, cung cấp thông tin không đầy đủ, sai lệch, không chính xác về hàng hóa, dịch vụ trên địa bàn quản lý và xử lý các vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định.

3. Chỉ đạo các cấp Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trực thuộc thành lập và nâng cao chất lượng hoạt động. 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 18. Ủy ban nhân dân cấp xã**

1. Chịu trách nhiệm thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn theo quy định tại khoản 3 Điều 77 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Chỉ đạo lực lượng Công an cấp xã đến nơi có xảy ra tranh chấp giữa người tiêu dùng và các tổ chức, cá nhân kinh doanh nhằm ngăn ngừa tình trạng mất trật tự, xác minh sự việc, lập biên bản làm bằng chứng hoặc hướng dẫn người tiêu dùng hướng xử lý nhằm giải quyết triệt để, không để quyền lợi của người tiêu dùng bị vi phạm.

### **Điều 19. Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh**

1. Xây dựng quy trình việc tiếp nhận và giải quyết các yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng theo hướng khuyến khích, tạo điều kiện thuận lợi để người tiêu dùng và doanh nghiệp có thể giải quyết tranh chấp qua phương thức thương lượng, hòa giải. Hướng dẫn người tiêu dùng, doanh nghiệp thực hiện giải quyết tranh chấp qua phương thức trọng tài và tòa án.

2. Làm đầu mối tiếp nhận thông tin cung cấp, phản ánh của người dân liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh. Phối hợp với Sở Công Thương, các cơ quan có liên quan, địa phương trong việc tổ chức xác minh, thương lượng, hòa giải, tuyên truyền vận động các tổ chức xã hội, doanh nghiệp tham gia công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

3. Yêu cầu trực tiếp hoặc bằng văn bản đến cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cấp tỉnh, cấp huyện (nơi thực hiện giao dịch mua bán



hàng hóa, dịch vụ) giải quyết các vụ việc liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng khi phát hiện hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, lợi ích của nhiều người tiêu dùng và lợi ích công cộng.

4. Cung cấp thông tin cho cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng về những hành vi vi phạm pháp luật của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa dịch vụ. Phối hợp với các cơ quan có liên quan trong công tác thông tin tuyên truyền, kiểm tra, giám sát công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

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

6. Hàng năm xây dựng các chương trình, kế hoạch triển khai thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh. Báo cáo Sở Công Thương khi thực hiện các hoạt động gắn với nhiệm vụ được giao về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

7. Phối hợp cùng Sở Công Thương tổ chức Ngày quyền của người tiêu dùng Việt Nam (ngày 15/3 hàng năm).

8. Hướng dẫn các tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của các địa phương trong tỉnh thực hiện tốt nhiệm vụ bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

### **Điều 20. Hội, Hiệp hội Doanh nghiệp tỉnh**

Vận động các tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ đặc biệt là Hội viên của Hội nghiệp túc tuân thủ các nghĩa vụ đối với người tiêu dùng, coi đây là lợi thế cạnh tranh và phát triển doanh nghiệp. Vận động các hội viên triển khai các chương trình tri ân, ủng hộ quyền lợi người tiêu dùng.

## **Chương III TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **Điều 21. Chế độ báo cáo**

Định kỳ trước ngày 15 tháng 12 hàng năm hoặc đột xuất các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Công an tỉnh, Cục Quản lý thị trường tỉnh, Đài Phát thanh - Truyền hình Cà Mau, Báo Cà Mau, Cổng Thông tin điện tử tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã, Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh, Hiệp hội Doanh nghiệp tỉnh 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 về Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Sở Công Thương) để tổng hợp, báo cáo theo quy định.

### **Điều 22. Điều khoản thi hành**

1. Các sở, ngành; Ủy ban nhân dân cấp huyện; Ủy ban nhân dân cấp xã và các tổ chức, cá nhân liên quan trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn có trách nhiệm tổ chức, triển khai thực hiện Quy chế này.

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

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