ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH ĐẮK LẮK	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 111/2026/QĐ-UBND	*Đắk Lắk, ngày 02 tháng 10 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 Đắk Lắk

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 72/2025/QH15;

Căn cứ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15;

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật số 64/2025/QH15;

Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật số 87/2025/QH15;

Căn cứ Nghị định số 55/2024/NĐ-CP quy định chi tiết một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

Căn cứ Nghị định 139/2025/NĐ-CP 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 146/2025/NĐ-CP 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 131/TTr-SCT ngày 16 tháng 9 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 Đắk Lắk.

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 Đắk Lắk.

Điều 2. Giao Sở Công Thương chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân các xã, phường và các cơ quan, đơn vị có liên quan trên địa bàn tỉnh tổ chức triển khai thực hiện, thường xuyên theo dõi, đánh giá việc thực hiện Quyết định này và báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 14 tháng 10 năm 2026 và bãi bỏ Quyết định số 54/2024/QĐ-UBND ngày 03 tháng 12 năm 2024 của Uỷ ban

nhân dân tỉnh Đắk Lắk (cũ) ban hành Quy chế phối hợp quản lý nhà nước trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk.

Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường và các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

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

Đào Mỹ

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH ĐẮK LẮK	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

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 Đắk Lắk

(Ban hành kèm theo Quyết định số 111/2026/QĐ-UBND)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy chế này quy định về nguyên tắc, nội dung, phương thức, 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 theo quy định tại điểm b khoản 1 Điều 77 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15 (Luật 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.

3. Trường hợp các văn bản viện dẫn thực hiện tại Quyết định này được sửa đổi, bổ sung, thay thế thì áp dụng theo văn bản sửa đổi, bổ sung, thay thế đó.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các Sở, ban, ngành ở tỉnh; Uỷ ban nhân dân các xã, phường.

2. Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh và các tổ chức chính trị - xã hội; Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh; các tổ chức hội, hiệp hội.

3. Tổ chức, cá nhân kinh doanh và các tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

Điều 3. 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 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. Nguyên tắc xác định cơ quan chủ trì đối với vụ việc liên quan đến nhiều ngành, lĩnh vực: Cơ quan quản lý ngành, lĩnh vực chính chịu trách nhiệm chủ trì, điều phối và xử lý chính vụ việc. Các cơ quan liên quan có trách nhiệm phối hợp theo thẩm quyền.

5. 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 số 19/2023/QH15 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.

6. 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 Ủy ban nhân dân tỉnh 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 công tác 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 phản ánh, yêu cầu, khiếu nại 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 Ủy ban nhân dân tỉnh 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 tỉnh và công tác kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.

7. Phối hợp 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. Hình thức phối hợp

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 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 VÀ TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT PHẢN ÁNH, YÊU CẦU, KHIẾU NẠI CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG

Điều 6. Trách nhiệm chung của các Sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân các 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 phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng theo quy định của Luật số 19/2023/QH15, Nghị định số 55/2024/NĐ-CP 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 Ủy ban nhân dân tỉnh đăng tải trên Cổng thông tin điện tử tỉnh hoặc các hình thức khác 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 Ủy ban nhân dân tỉnh 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 Ủy ban nhân dân tỉnh 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 tỉnh 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 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 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 lĩnh vực chuyên ngành được phân công quản lý.

Điều 7. Sở Công Thương

1. Là cơ quan chủ trì, đầu mối giúp Ủy ban nhân dân tỉnh 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, Ủy ban nhân dân tỉnh về kết quả công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

2. Chủ trì tiếp nhận các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh (bao gồm hệ thống tổng đài của Bộ Công Thương qua số 18006838); 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 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 Ủy ban nhân dân tỉnh đăng tải trên Cổng thông tin điện tử tỉnh hoặc các hình thức khác theo quy định.

4. 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 tỉnh.

5. 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, lấy ý kiến về kiểm soát hợp đồng theo mẫu/điều kiện giao dịch chung với các cơ quan, đơn vị liên quan.

6. Chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan tổ chức các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam (ngày 15 tháng 3 hằng năm).

7. Chủ trì, phối hợp với các Sở, ngành tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh 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 tỉnh.

8. 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.

9. Chỉ đạo Chi cục Quản lý thị trường thực hiện các nội dung:

a) Chủ trì, phối hợp với 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 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 tỉnh ban hành kèm theo Quyết định số 66/2026/QĐ-UBND ngày 21 tháng 7 năm 2026 của Ủy ban nhân dân tỉnh, 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 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 8. 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. 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: 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. 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. 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. 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. Sở Tài chính

1. Phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tổng hợp, phân tích, dự báo giá thị trường và xây dựng báo cáo giá thị trường trên địa bàn tỉnh theo quy định. Tổng hợp đề xuất của các sở, cơ quan quản lý ngành, lĩnh vực, tham mưu Ủy ban

nhân dân tỉnh xem xét, quyết định chủ trương, biện pháp, thời hạn bình ổn giá và phân công tổ chức thực hiện theo quy định của pháp luật.

2. Hằng năm, trên cơ sở đề nghị của các cơ quan, đơn vị và căn cứ khả năng cân đối ngân sách, tham mưu cấp có thẩm quyền xem xét, bố trí kinh phí để triển khai thực hiện Quy chế theo quy định của pháp luật về ngân sách nhà nước và các quy định có liên quan, theo phân cấp quản lý ngân sách hiện hành.

Điều 13. 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 tỉnh, Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh 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 tỉnh để nắm bắt và tuân thủ các quy định của pháp luật.

Điều 14. Công an tỉnh

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. Chủ trì, 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. Chỉ đạo các đơn vị thuộc lực lượng Công an tỉnh phối hợp với Chi cục Quản lý thị trường 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 tỉnh

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. Hoạt động của tổ chức xã hội có tôn chỉ, mục đích tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Tổ chức xã hội có tôn chỉ, mục đích tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thực hiện các hoạt động quy định tại khoản 1 Điều 50 Luật số 19/2023/QH15 và theo quy định điều lệ hội đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt.

Điều 17. Các Hội, Hiệp hội

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, xem 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 xây dựng và thực hiện chính sách bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vào chiến lược kinh doanh phù hợp với hoạt động sản xuất, kinh doanh theo quy định của pháp luật.

3. Hướng dẫn, khuyến khích hội viên xây dựng và công khai quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng theo quy định của pháp luật.

Điều 18. Ủy ban nhân dân các 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 3 Điều 77 Luật số 19/2023/QH15 và thực hiện các nhiệm vụ quy định tại các điểm a, b, c, d, e và g khoản 2 Điều 77 Luật số

19/2023/QH15 theo phân định thẩm quyền tại Điều 18 Nghị định số 139/2025/NĐ-CP ngày 12 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ.

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 Ủy ban nhân dân tỉnh, Công an tỉnh, 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 theo khả năng cân đối ngân sách địa phương và phân cấp ngân sách hiện hành, 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 khi có yêu cầu, các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Công an tỉnh, tổ chức xã hội có tôn chỉ, mục đích tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, hiệp hội, Ủy ban nhân dân các xã, phường và các tổ chức, cá nhân có liên quan thực hiện tổng hợp kết quả công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc phạm vi chức năng, nhiệm vụ, lĩnh vực, địa bàn được phân công, phụ trách, gửi Sở Công Thương để tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh theo quy định./.