

ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH CAO BẰNG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 02/2026/QĐ-UBND

Cao Bằng, ngày 27 tháng 01 năm 2026

## QUYẾT ĐỊNH

### Ban hành Quy chế phối hợp quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Cao Bằng

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 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;

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

Căn cứ Nghị định số 146/2025/NĐ-CP ngày 12 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ quy định về phân quyền, phân cấp trong lĩnh vực công nghiệp và thương mại;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Công Thương;

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 trên địa bàn tỉnh Cao Bằng.

**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 trên địa bàn tỉnh Cao Bằng.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 07 tháng 02 năm 2026 và thay thế Quyết định số 13/2021/QĐ-UBND ngày 18 tháng 6 năm 2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh Cao Bằng ban hành Quy chế phối hợp quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Cao Bằng.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Giám đốc Sở Công Thương; Thủ trưởng các sở, ban, ngành, đoàn thể tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Lê Hải Hòa**

## QUY CHẾ

### Phối hợp quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Cao Bằng

(Ban hành kèm theo Quyết định số 02 /2025/QĐ-UBND ngày 27 tháng 01 năm  
2026 của Ủy ban nhân dân tỉnh Cao Bằng)

## Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy chế này quy định nguyên tắc, nội dung, phương thức và trách nhiệm phối hợp quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Cao Bằng.

2. Những nội dung khác trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng không quy định trong Quy chế này, các cơ quan, đơn vị, địa phương căn cứ chức năng, nhiệm vụ của mình và quy định của pháp luật có liên quan để tổ chức thực hiện.

### Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Các cơ quan trực thuộc Bộ ngành Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh; các tổ chức chính trị - xã hội tỉnh (sau đây gọi là các sở, ban, ngành tỉnh).

2. Ủy ban nhân dân các xã, phường (sau đây gọi là Ủy ban nhân dân cấp xã).

3. Các hội, hiệp hội; các tổ chức, doanh nghiệp, cá nhân có liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Cao Bằng.

### Điều 3. Nguyên tắc phối hợp

1. Các sở, ban, ngành tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp xã theo phạm vi, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao, chủ động thực hiện nhiệm vụ bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; chủ trì, chịu trách nhiệm chính đối với lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý; chủ động phối hợp và trao đổi thông tin với các cơ quan để xử lý kịp thời các vấn đề liên quan.

2. Việc phối hợp phải đảm bảo thống nhất, đồng bộ, tuân thủ quy định pháp luật; tránh trùng lặp trong chỉ đạo, điều hành; tạo điều kiện thuận lợi cho các tổ chức, cá nhân tham gia vào công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

3. Công tác thanh tra, kiểm tra và xử lý vi phạm phải đảm bảo tính kịp thời, đúng quy định, phân định rõ trách nhiệm của cơ quan chủ trì, cơ quan phối hợp. Khi phát hiện vi phạm ngoài địa bàn hoặc lĩnh vực do mình phụ trách, cơ quan phát hiện phải thông báo ngay cho đơn vị có thẩm quyền để phối hợp xử lý. Trường hợp phát hiện vi phạm nhưng không thuộc thẩm quyền xử lý của mình, đơn vị kiểm tra phải lập văn bản chuyển toàn bộ thông tin, tài liệu liên quan cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định. Việc kiểm tra không gây khó khăn, phiền hà cho đối tượng kiểm tra.

#### **Điều 4. Nội dung phối hợp**

1. Phối hợp trong 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 của người tiêu dùng phù hợp với chức năng, nhiệm vụ được giao.

2. Phối hợp trong việc trao đổi, cung cấp thông tin liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đảm bảo đầy đủ, kịp thời, đúng phạm vi chức năng nhiệm vụ và phần việc được phân công.

3. Phối hợp triển khai các hoạt động tuyên truyền, phổ biến pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tư vấn, hỗ trợ và nâng cao nhận thức của người dân, tổ chức, doanh nghiệp tại địa phương.

4. Phối hợp 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 theo quy định; giám sát, phát hiện và xử lý kịp thời các hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo thẩm quyền.

#### **Điều 5. Phương thức phối hợp**

1. Trao đổi ý kiến, cung cấp thông tin, tài liệu bằng văn bản, dữ liệu điện tử.
2. Tham gia các đoàn thanh tra, kiểm tra liên ngành.
3. Tổ chức các cuộc họp, hội nghị, hội thảo.
4. Các phương thức phối 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 6. Trách nhiệm chung của các sở, ban, ngành cấp tỉnh; Ủy ban nhân dân cấp xã và các tổ chức, cá nhân có liên quan**

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 thuộc lĩnh vực quản lý; 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.

2. Phối hợp xây dựng và triển khai các hoạt động tuyên truyền, giáo dục, phổ biến chính sách pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn; cung cấp thông tin về chất lượng hàng hóa, dịch vụ và cảnh báo 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 khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và yêu cầu của người tiêu dùng (bao gồm các vụ việc tiếp nhận qua Tổng đài 1800.6838 đặt tại Sở Công Thương) theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15 và các văn bản hướng dẫn thi hành.

5. Tiếp nhận và xử lý theo thẩm quyền các hành vi vi phạm quy định về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng do người tiêu dùng phản ánh hoặc do cơ quan, đơn vị, địa phương chuyển đến.

6. Phối hợp với Sở Công Thương 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. Định kỳ trước ngày 05 hàng tháng, rà soát và cung cấp danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh trên không gian mạng có hành vi vi phạm pháp luật trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (nếu có) của tháng trước, gửi Sở Công Thương để tổng hợp, đăng tải trên Cổng thông tin điện tử tỉnh Cao Bằng theo Điều 24 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.

8. Thực hiện chế độ thông tin định kỳ hoặc đột xuất về tình hình liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực địa bàn quản lý để phục vụ công tác phối hợp quản lý.

**Điều 7. Trách nhiệm cụ thể của các sở, ban, ngành cấp tỉnh; Ủy ban nhân dân cấp xã và các tổ chức, cá nhân có liên quan**

**1. Sở Công Thương**

a) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh:

Ban hành và tổ chức thực hiện văn bản quy phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh theo quy định; rà soát, kiến nghị sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện hệ thống văn bản pháp luật liên quan.

Xây dựng, triển khai Kế hoạch và tổ chức các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam (15 tháng 3 hằng năm).

Giao nhiệm vụ và quản lý hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của các tổ chức xã hội, tổ chức hòa giải theo quy định của pháp luật (nếu có).

b) Tổ chức tuyên truyền, phổ biến chủ trương, chính sách, pháp luật; tư vấn, hỗ trợ và nâng cao nhận thức về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với các tổ chức, doanh nghiệp và nhân dân trên địa bàn tỉnh.

c) 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.

d) Chỉ đạo, tổ chức kiểm tra, giám sát hoạt động sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ thuộc phạm vi quản lý; giải quyết khiếu nại, tố cáo; đề nghị xử lý vi phạm hành chính theo thẩm quyền. Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh thành lập Đoàn kiểm tra liên ngành đối với vụ việc có tính chất nghiêm trọng, phức tạp hoặc liên quan nhiều cơ quan, đơn vị.

đ) Tiếp nhận thông tin, phản ánh của người tiêu dùng qua Tổng đài 1800.6838; chủ trì giải quyết hoặc phối hợp với cơ quan, đơn vị liên quan để xác minh, kiểm tra, xử lý theo quy định của pháp luật.

e) Cập nhật và công bố thường xuyên, kịp thời 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 trên phương tiện thông tin đại chúng, niêm yết tại trụ sở, đăng tải trên Cổng thông tin điện tử tỉnh Cao Bằng.

g) Theo dõi diễn biến cung cầu thị trường; tham mưu giải pháp đảm bảo cân đối cung cầu, ổn định thị trường khi có biến động thất thường.

h) Hướng dẫn cơ quan quản lý nhà nước cấp xã thực hiện các nội dung liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

i) Theo dõi, tổng hợp và báo cáo định kỳ hoặc đột xuất kết quả công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng gửi Bộ Công Thương và Ủy ban nhân dân tỉnh; tổ chức sơ kết, tổng kết đánh giá kết quả phối hợp quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng khi cần thiết.

## **2. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh**

Chỉ đạo trung tâm Trung tâm thông tin - Hội nghị phối hợp với Sở Công Thương đăng tải kịp thời 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.

## **3. 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; tổ chức kiểm tra, xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo thẩm quyền.

b) 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.

c) Công khai minh bạch thông tin liên quan đến sở hữu trí tuệ, tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng và nguồn gốc xuất xứ của sản phẩm, hàng hóa theo phân công, phân cấp hoặc ủy quyền của cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Cảnh báo những nguy cơ gây mất an toàn hoặc thiệt hại cho người tiêu dùng liên quan đến phương tiện đo, phép đo, hàng đóng gói sẵn và chất lượng sản phẩm, hàng hóa thuộc phạm vi quản lý.

#### **4. 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 quản lý; tổ chức kiểm tra, xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo thẩm quyền.

b) 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.

c) Công khai các thông tin liên quan đến đảm bảo chất lượng vật tư nông nghiệp, an toàn thực phẩm thuộc lĩnh vực được phân công quản lý.

#### **5. 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 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) 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.

c) Công khai minh bạch các thông tin liên quan đến vấn đề đảm bảo an toàn vệ sinh thực phẩm trong quá trình sản xuất, chế biến kinh doanh thực phẩm theo phân công, phân cấp quản lý.

#### **6. Sở Tài chính**

a) Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực quản lý.

b) Căn cứ khả năng cân đối ngân sách địa phương, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh trình cấp có thẩm quyền bố trí kinh phí thực hiện các nội dung của Quy chế này theo quy định của Luật ngân sách nhà nước và các văn bản hướng dẫn có liên quan.

## **7. 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, cung cấp cho Sở Công Thương danh sách tổ chức, cá nhân kinh doanh áp dụng hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung trong giao dịch với người tiêu dùng đối với các dịch vụ thuộc phạm vi quản lý, gồm: vận tải hành khách đường sắt, vận tải hành khách đường hàng không, mua bán chung cư. Tham gia kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo quy định tại Điều 28 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15 và Điều 16 Nghị định số 55/2024/NĐ-CP.

## **8. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch**

a) Chỉ đạo, hướng dẫn các cơ quan báo chí và hệ thống thông tin cơ sở tăng cường tuyên truyền, phổ biến chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tuyên truyền trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ; cung cấp thông tin, hướng dẫn và trang bị kiến thức để nâng cao khả năng tự bảo vệ của người tiêu dùng trước các hành vi lừa đảo, gian lận, đặc biệt đối với nhóm yếu thế như trẻ em, người cao tuổi, phụ nữ, người tiêu dùng ở khu vực nông thôn, vùng sâu, vùng xa.

b) Phối hợp trao đổi, cung cấp thông tin, tổ chức kiểm tra và đề xuất cấp có thẩm quyền xử lý vi phạm hành chính (nếu có) liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hoạt động quảng cáo trên các phương tiện quảng cáo, theo quy định pháp luật và trong phạm vi quản lý.

c) Quản lý, kiểm soát thông tin trên môi trường mạng, phối hợp công khai danh sách các tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

## **9. Sở Tư pháp**

a) Phối hợp rà soát, kiến nghị sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện hệ thống chính sách, pháp luật nhằm tạo hành lang pháp lý thuận lợi, thống nhất và đồng bộ, bảo đảm hiệu quả công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

b) Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan trong công tác quản lý thi hành pháp luật về xử lý vi phạm hành chính và theo dõi việc thi hành văn bản quy phạm pháp luật trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

## **10. Sở Giáo dục và Đào tạo**

Chỉ đạo các trường học tổ chức tuyên truyền, phổ biến nội dung giáo dục pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho học sinh, sinh viên.

## **11. Công an tỉnh**

a) Phối hợp với Sở Công Thương, Báo và Phát thanh, truyền hình Cao Bằng và các đơn vị, địa phương liên quan đẩy mạnh tuyên truyền, cảnh báo các hành vi, thủ đoạn lừa đảo, xâm hại quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng, đặc biệt đối với các nhóm dễ bị tổn thương (trẻ em, người cao tuổi, phụ nữ, người tiêu dùng ở khu vực nông thôn, vùng sâu, vùng xa).

b) Phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương bám sát địa bàn, nắm tình hình, kịp thời phát hiện, điều tra, xác minh và 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.

c) Chỉ đạo Công an cấp xã làm đầu mối, thường xuyên phối hợp với chính quyền địa phương 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 trên địa bàn.

### **12. Chi cục Hải quan khu vực XVI, Ban Chỉ huy Bộ đội biên phòng trực thuộc 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.

b) Phối hợp với các cơ quan chức năng, chính quyền địa phương tuyên truyền, vận động quần chúng nhân dân tố giác các hành vi vận chuyển hàng cấm, hàng giả, hàng kém chất lượng trái phép qua biên giới; ngăn chặn việc tiếp tay cho các hành vi vi phạm pháp luật.

c) Chỉ đạo các đơn vị trên các tuyến biên giới phối hợp với lực lượng chức năng tăng cường tuần tra, kiểm soát, kịp thời phát hiện, bắt giữ và xử lý các vụ việc vận chuyển hàng cấm, hàng giả, hàng kém chất lượng trái phép qua biên giới theo quy định pháp luật.

### **13. Báo và Phát thanh, truyền hình Cao Bằng**

a) 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 tháng 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.

b) Thực hiện quy định tại Điều 22, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15.

### **14. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh và các tổ chức chính trị - xã hội cấp tỉnh**

a) Đẩy mạnh công tác tuyên truyền về chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; vận động

đoàn viên, hội viên và quần chúng nhân dân gương mẫu chấp hành các quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

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 quy phạm pháp luật, kế hoạch, chương trình, dự án, đề án của cơ quan nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

c) 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.

### **15. Ủy ban nhân dân cấp xã**

a) Chỉ đạo công tác quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn; chủ động kiểm tra, giám sát, phát hiện và xử lý theo thẩm quyền hoặc báo cáo cấp có thẩm quyền xử lý các hành vi vi phạm pháp luật.

b) Phối hợp, trao đổi và cung cấp thông tin với các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Công an tỉnh trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

c) Tổ chức tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật và kiến thức về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tư vấn, hỗ trợ, nâng cao nhận thức của người dân tại địa phương.

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

đ) Xử lý vi phạm về quyền lợi người tiêu dùng theo thẩm quyền và quy định của pháp luật.

g) Quản lý, kiểm tra hoạt động của các cá nhân kinh doanh thương mại độc lập, thường xuyên, không đăng ký kinh doanh ngoài phạm vi chợ và trung tâm thương mại để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

h) Tiếp nhận thông báo của tổ chức hoạt động bán hàng không tại địa điểm giao dịch thường xuyên, đồng thời công khai đầy đủ nội dung thông báo bằng hình thức phù hợp để người tiêu dùng tại địa bàn được biết; Thực hiện kiểm tra, theo dõi hoạt động bán hàng không tại địa điểm giao dịch thường xuyên theo quy định.

i) Tiếp nhận, giải quyết hoặc phối hợp giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng hoặc do cơ quan nhà nước khác chuyển đến theo thẩm quyền và phạm vi địa bàn quản lý.

k) Công bố, công khai trên phương tiện thông tin đại chúng, niêm yết tại trụ sở, đăng tải trên cổng thông tin điện tử, các nền tảng số của địa phương danh sách các tổ chức, cá nhân kinh doanh có hành vi vi phạm pháp luật trên không gian mạng về quyền lợi người tiêu dùng.

l) Bố trí kinh phí, phương tiện và điều kiện làm việc cần thiết cho các đơn vị trực thuộc nhằm bảo đảm thực hiện hiệu quả nhiệm vụ bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của pháp luật.

m) Báo cáo kết quả 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

## **16. Các Hội, Hiệp hội**

a) Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tuyên truyền, hướng dẫn 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 của sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ.

b) Vận động doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ tuân thủ đầy đủ các nghĩa vụ đối với người tiêu dùng; coi đây là yếu tố quan trọng để nâng cao sức cạnh tranh và phát triển bền vững.

## **17. Đề nghị Tổ chức quản lý chợ**

a) Xây dựng Nội quy chợ theo mẫu được ban hành kèm theo Quyết định số 14/2025/QĐ-UBND ngày 21 tháng 5 năm 2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh Cao Bằng ban hành nội quy mẫu về chợ áp dụng cho các loại chợ trên địa bàn tỉnh Cao Bằng.

b) Hòa giải tranh chấp giữa người tiêu dùng và người bán hàng trong phạm vi chợ khi có yêu cầu.

c) Bố trí và duy trì hoạt động cân đối chứng, thiết bị đo lường để người tiêu dùng tự kiểm tra số lượng, khối lượng hàng hóa; thường xuyên theo dõi chất lượng, số lượng hàng hóa và tình trạng hoạt động của cân đối chứng, thiết bị đo lường trong khu vực chợ.

d) Thiết lập, niêm yết công khai đường dây nóng để tiếp nhận, giải quyết yêu cầu của người tiêu dùng phù hợp với cấp độ chợ đã được phân loại theo quy định của pháp luật.

đ) Định kỳ 06 tháng, thông báo và phối hợp với cơ quan chức năng về thương mại, quản lý thị trường, an toàn thực phẩm, tiêu chuẩn, đo lường và chất lượng để kiểm soát chất lượng, số lượng, nguồn gốc và an toàn thực phẩm của hàng hóa, dịch vụ trong phạm vi chợ do mình quản lý.

e) Báo cáo cơ quan có thẩm quyền khi phát hiện hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hoặc các quy định pháp luật khác có liên quan.

## **18. Các tổ chức, doanh nghiệp, cá nhân trên địa bàn tỉnh**

Phối hợp với cơ quan chức năng trong thanh tra, kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

### **Chương III**

## **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

#### **Điều 8. Chế độ báo cáo**

1. Định kỳ trước ngày 30 tháng 11 hằng năm hoặc khi có yêu cầu đột xuất, Các sở, ban, ngành tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp xã gửi báo cáo kết quả công tác quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc phạm vi quản lý về Sở Công Thương để tổng hợp, báo cáo theo quy định.

2. Sở Công Thương tổng hợp kết quả thực hiện công tác quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh, báo cáo Bộ Công Thương và Ủy ban nhân dân tỉnh trước ngày 15 tháng 12 hằng năm.

#### **Điều 9. Tổ chức thực hiện**

1. Giao Sở Công Thương là cơ quan đầu mối, chịu trách nhiệm đôn đốc, hướng dẫn và kiểm tra việc thực hiện Quy chế này tại các cơ quan, đơn vị, địa phương.

2. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh chỉ đạo các tổ chức đoàn thể liên quan xây dựng chương trình, kế hoạch cụ thể nhằm đẩy mạnh công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; vận động đoàn viên, hội viên và nhân dân gương mẫu chấp hành pháp luật; chủ động phối hợp với cơ quan chức năng giám sát việc triển khai thực hiện.

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