

**BỘ CÔNG THƯƠNG CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Số: 15 /CT-BCT

Hà Nội, ngày 23 tháng 9 năm 2015

**CHỈ THỊ**  
**Về việc đẩy mạnh công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

Trong thời gian qua, công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại Việt Nam đã đạt được kết quả đáng kể như: xây dựng và trình cấp có thẩm quyền ban hành và hoàn thiện hệ thống các văn bản quy phạm pháp luật, xây dựng hệ thống cơ quan, tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng từ trung ương xuống địa phương, tổ chức tuyên truyền phổ biến và giải quyết khiếu nại cho người tiêu dùng... Tuy nhiên, thực tế cho thấy công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hiện vẫn đang còn tồn tại nhiều hạn chế, bất cập: các vụ việc vi phạm quyền lợi người tiêu dùng tiếp tục gia tăng cả về số lượng, quy mô, công tác thanh, kiểm tra xử lý vi phạm pháp luật bảo vệ người tiêu dùng còn hạn chế. Đặc biệt, tại một số địa phương, công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vẫn chưa được chú trọng, quan tâm, thậm chí một số nơi vẫn đang bỏ ngõ, chưa tổ chức triển khai công tác quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Nhằm đẩy mạnh hiệu quả công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, Bộ trưởng Bộ Công Thương yêu cầu các đơn vị chức năng thuộc Bộ Công Thương, Sở Công Thương các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, các Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tập trung triển khai và phối hợp thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp cụ thể sau đây:

**I. CÁC ĐƠN VỊ THUỘC BỘ CÔNG THƯƠNG**

**1. Cục Quản lý cạnh tranh**

1.1. Chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan rà soát, đánh giá, phát hiện những chồng chéo, bất cập trong hệ thống văn bản pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng để tổng hợp, đề xuất sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện, đưa vào Chương trình xây dựng văn bản quy phạm pháp luật hàng năm.

1.2. Tổng hợp, xây dựng kế hoạch, kinh phí và tổ chức thực hiện các hoạt động Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam 15 tháng 3 hàng năm trên toàn quốc theo Quyết định số 1035/QĐ-TTg ngày 10 tháng 7 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ,

Chính phủ, trong đó, tập trung phát huy vai trò của Sở Công Thương và sự tham gia của các Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại địa phương.

1.3. Nâng cao năng lực, trình độ cho đội ngũ cán bộ thực thi pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, bao gồm cán bộ tại các Vụ, Cục và các đơn vị trực thuộc Bộ Công Thương, Sở Công Thương địa phương, các Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các tổ chức, cá nhân liên quan khác.

1.4. Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục, đào tạo, nâng cao nhận thức cho xã hội, doanh nghiệp và người tiêu dùng. Đa dạng hóa hình thức và phương pháp tuyên truyền phổ biến để phù hợp với các nhóm đối tượng khác nhau.

1.5. Tăng cường công tác kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo thẩm quyền đối với các doanh nghiệp trên toàn quốc theo quy định tại Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg ngày 13 tháng 01 năm 2012 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung và 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 về việc ban hành Danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.

1.6. Xây dựng và hoàn thiện cơ chế phối hợp, thúc đẩy sự tham gia của các đơn vị, cơ quan nhà nước, tổ chức xã hội và các tổ chức, cá nhân khác vào công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

1.7. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan để triển khai các hoạt động thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

1.8. Hoàn thiện và nâng cao hiệu quả hoạt động của Hệ thống tổng đài tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng tại Cục Quản lý cạnh tranh; xây dựng và phát triển hệ thống tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng thống nhất tại các cơ quan, tổ chức tại trung ương và địa phương.

1.9. Tổ chức sắp xếp và thành lập Tổ chức hòa giải thuộc Cục Quản lý cạnh tranh theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.



## **2. Thanh tra Bộ Công Thương, Cục Quản lý thị trường và Ban chỉ đạo 389 Bộ Công Thương**

Tăng cường các hoạt động thanh tra, kiểm tra các tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh trong việc thực hiện các quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; phát hiện, ngăn chặn và xử lý kịp thời các hành vi vi phạm quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của Luật Xử lý vi phạm hành chính.

## **3. Cục Thương mại điện tử và Công nghệ thông tin**

3.1. Tăng cường hiệu quả quản lý hoạt động thương mại điện tử làm cơ sở để ngăn chặn, xử lý các hành vi vi phạm quyền lợi người tiêu dùng.

3.2. Yêu cầu các doanh nghiệp hoạt động thương mại điện tử triển khai các biện pháp kỹ thuật để bảo vệ thông tin cá nhân của người tiêu dùng.

3.3. Chủ động nghiên cứu, đề xuất, xây dựng các quy định nhằm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực thương mại điện tử.

3.4. Xây dựng và phối hợp với Cục Quản lý cạnh tranh triển khai các chương trình tuyên truyền, nâng cao nhận thức của người tiêu dùng về việc tự bảo vệ trong thương mại điện tử.

3.5. Nghiên cứu, xây dựng cơ chế giải quyết tranh chấp trong thương mại điện tử, từ đó hướng tới tham gia các cơ chế giải quyết tranh chấp của người tiêu dùng trong thương mại điện tử xuyên biên giới.

## **4. Vụ Pháp chế**

Phối hợp với Cục Quản lý cạnh tranh rà soát, đánh giá, phát hiện những quy định chồng chéo, bất cập trong hệ thống văn bản pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng để tổng hợp, đề xuất sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện, đưa vào Chương trình xây dựng văn bản quy phạm pháp luật hàng năm.

## **5. Vụ Thị trường trong nước**

Phối hợp với Cục Quản lý cạnh tranh tổ chức triển khai các hoạt động tuyên truyền, phổ biến về pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng gắn với Cuộc vận động người Việt Nam ưu tiên dùng hàng Việt Nam.

## **6. Vụ Khoa học và Công nghệ**

Chủ trì, phối hợp với Cục Quản lý cạnh tranh, Vụ Công nghiệp nhẹ, Vụ Thị trường trong nước, Cục Quản lý thị trường tăng cường quản lý nhà nước về an

toàn thực phẩm đối với các cơ sở sản xuất, kinh doanh các mặt hàng theo quy định của pháp luật để bảo đảm quyền lợi người tiêu dùng.

## **7. Các cơ quan báo chí, truyền thông thuộc Bộ Công Thương**

Phối hợp chặt chẽ với Cục Quản lý cạnh tranh và các đơn vị thuộc Bộ tổ chức tuyên truyền về việc thực hiện Quyết định số 1035/QĐ-TTg ngày 10 tháng 7 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ về Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

## **II. SỞ CÔNG THƯƠNG CÁC TỈNH, THÀNH PHỐ TRỰC THUỘC TRUNG ƯƠNG**

1. Bố trí nguồn lực, tổ chức phân công đơn vị trong Sở thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại địa phương theo quy định tại Thông tư liên tịch số 22/2015/TTLT-BCT-BNV của Liên Bộ Công Thương, Bộ Nội vụ ngày 30 tháng 6 năm 2015 về việc hướng dẫn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của cơ quan chuyên môn về công thương thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, cấp huyện.

2. Xây dựng và công bố công khai đường dây nóng tư vấn, hỗ trợ; tiếp nhận và giải quyết khiếu nại, yêu cầu của người tiêu dùng.

3. Đề xuất, kiến nghị cấp có thẩm quyền ban hành và phối hợp với các bên liên quan xây dựng kế hoạch, bố trí kinh phí và tổ chức thực hiện kế hoạch định kỳ hàng năm Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam.

4. Chỉ đạo Chi cục Quản lý thị trường và Thanh tra Sở Công Thương tăng cường phối hợp với các lực lượng liên quan thanh tra, kiểm tra để phát hiện và xử lý kịp thời các vụ việc có dấu hiệu vi phạm quyền lợi người tiêu dùng.

5. Tự mình hoặc đề xuất các cơ quan có thẩm quyền bố trí nhân lực và tài chính để đảm bảo công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại địa phương.

6. Tổ chức sắp xếp và thành lập bộ phận chuyên trách về hòa giải tại Sở Công Thương; hướng dẫn, hỗ trợ Ủy ban nhân dân cấp quận, huyện và các Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại địa phương thành lập tổ chức hòa giải trực thuộc theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

7. Chỉ đạo, hướng dẫn hoạt động về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của các cơ quan chuyên môn có liên quan thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện và xã, trong đó trọng tâm tập trung thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết yêu cầu của người tiêu dùng theo quy định tại Khoản 2 Điều 35 Nghị định 99/2011/NĐ-CP của Chính phủ ngày 27 tháng 10 năm 2011 về quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.



8. Tích cực hỗ trợ, tạo điều kiện cho hoạt động của các tổ chức xã hội tham gia công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong đó đặc biệt chú ý đến vấn đề giao nhiệm vụ gắn với nhiệm vụ của nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Đối với những địa phương chưa thành lập hội, Sở Công Thương nhanh chóng xây dựng đề án trình Ủy ban nhân dân hoặc cấp có thẩm quyền thành lập Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại địa phương.

9. Tăng cường công tác kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung đối với các doanh nghiệp trên địa bàn theo quy định tại Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg ngày 13 tháng 01 năm 2012 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung và 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 về việc ban hành Danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.

10. Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, phát hiện và xử lý các hành vi vi phạm quyền lợi người tiêu dùng. Đặc biệt quan tâm tới việc thu hồi các sản phẩm khuyết tật có khả năng gây thiệt hại cho tính mạng, sức khỏe, tài sản của người tiêu dùng.

11. Chỉ đạo các chợ, trung tâm thương mại bố trí nguồn lực và trang thiết bị để tạo điều kiện cho người tiêu dùng kiểm tra, đối chiếu chất lượng, số lượng, khối lượng hàng hóa, dịch vụ.

12. Hàng năm, báo cáo Bộ Công Thương kết quả thực hiện Chỉ thị này thông qua Cục Quản lý cạnh tranh.

### **III. HỘI BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG CÁC TỈNH, THÀNH PHỐ TRỰC THUỘC TRUNG ƯƠNG VÀ CÁC TỔ CHỨC XÃ HỘI THAM GIA BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG**

1. Chủ động đề xuất các hoạt động gắn với nhiệm vụ nhà nước giao, sử dụng tiết kiệm, hiệu quả kinh phí và các nguồn lực khác khi thực hiện nhiệm vụ được giao.

2. Tham gia đóng góp và phối hợp với Sở Công Thương thực hiện các hoạt động Ngày Quyền người tiêu dùng Việt Nam 15 tháng 3 hàng năm.

3. Tăng cường công tác tư vấn, hướng dẫn người tiêu dùng; kết nối với hệ thống tư vấn, hướng dẫn và hệ thống cơ sở dữ liệu của Cục Quản lý cạnh tranh, các Sở Công Thương và các cơ quan, tổ chức liên quan khác.

4. Đẩy mạnh công tác nghiên cứu, khảo sát thực tế, tập hợp ý kiến, phân ánh nhu cầu của người tiêu dùng.

5. Đẩy mạnh và đa dạng hóa hoạt động tuyên truyền, phổ biến, hướng tới các nhóm người tiêu dùng và doanh nghiệp cụ thể trên địa bàn.

6. Tích cực tham gia xây dựng pháp luật, chủ trương, chính sách, phương hướng, kế hoạch và biện pháp bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

#### IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Cục trưởng các Cục: Quản lý cạnh tranh, Quản lý thị trường, Thương mại điện tử và Công nghệ thông tin; Vụ trưởng các Vụ: Pháp chế, Thị trường trong nước, Khoa học và Công nghệ; Thủ trưởng các đơn vị có liên quan thuộc Bộ Công Thương; Giám đốc Sở Công Thương các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương; Ban chấp hành các Hội Bảo vệ người tiêu dùng, các cơ quan báo chí truyền thông thuộc Bộ triển khai thực hiện Chỉ thị này.

2. Giao Cục Quản lý cạnh tranh làm đầu mối chủ trì theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị triển khai thực hiện Chỉ thị này; tổng hợp tình hình báo cáo Lãnh đạo Bộ./.

#### Nơi nhận:

- Thủ tướng Chính phủ (để báo cáo);
- Các Phó thủ tướng Chính phủ (để báo cáo);
- Văn phòng Chính phủ;
- Lãnh đạo Bộ (để chỉ đạo);
- UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc TW (để p/h);
- Các đơn vị có liên quan thuộc Bộ Công Thương (để t/h);
- Sở Công Thương và Hội BVQLNTD các tỉnh, thành phố trực thuộc TW (để t/h);
- Lưu: VT, QLCT.



Vũ Huy Hoàng