

## KẾ HOẠCH

### Triển khai Đề án phát triển hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2026 - 2030 trên địa bàn tỉnh Đồng Nai

Căn cứ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15 được Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam khóa XV, kỳ họp thứ 5 thông qua ngày 20/6/2023;

Căn cứ Nghị định số 55/2024/NĐ-CP ngày 16/5/2024 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

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

Căn cứ Nghị định số 139/2025/NĐ-CP ngày 12/6/2025 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 Quyết định số 2724/QĐ-BCT ngày 03/10/2025 của Bộ trưởng Bộ Công Thương về việc phê duyệt Đề án phát triển hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2026 - 2030 (sau đây gọi tắt là “Quyết định 2724/QĐ-BCT”);

Căn cứ Quyết định số 239/QĐ-BCT ngày 03/02/2026 của Bộ Công Thương về việc phê duyệt Chương trình quốc gia về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2026 - 2030;

UBND tỉnh Đồng Nai ban hành Kế hoạch triển khai Đề án phát triển hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2026 - 2030 trên địa bàn tỉnh Đồng Nai (sau đây gọi tắt là “Kế hoạch”) với các nội dung như sau:

## I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

### 1. Mục đích

- Cụ thể hóa các nhiệm vụ và giải pháp được nêu trong Quyết định 2724/QĐ-BCT phù hợp với tình hình thực tiễn và đặc điểm kinh tế - xã hội của tỉnh Đồng Nai.

- Thực hiện đồng bộ, hiệu quả các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng hàng năm tại tỉnh Đồng Nai.

- Nâng cao nhận thức, đào tạo kỹ năng về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho các chủ thể liên quan tại tỉnh Đồng Nai.

- Bảo đảm người tiêu dùng được tôn trọng, được bảo vệ, được tiếp cận thông tin đầy đủ, chính xác về hàng hóa và dịch vụ.

## **2. Yêu cầu**

- Bảo đảm sự phối hợp chặt chẽ, đồng bộ giữa các sở, ngành, địa phương và các đơn vị, tổ chức có liên quan, tăng cường sự lãnh đạo của Đảng và trách nhiệm quản lý nhà nước đối với công tác bảo vệ người tiêu dùng.

- Các hoạt động triển khai phải bám sát mục tiêu, nhiệm vụ của Quyết định 2724/QĐ-BCT và quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Chú trọng ứng dụng công nghệ thông tin và thích ứng với bối cảnh chuyển đổi số, chuyển đổi xanh trong các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Việc triển khai các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh phải cụ thể, trọng tâm, trọng điểm, tránh hình thức, lãng phí.

## **II. MỤC TIÊU**

### **1. Mục tiêu chung**

a) Đề xuất các giải pháp nhằm hoàn thiện pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

b) Góp phần thực hiện hiệu quả công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Đồng Nai.

c) Xác định các vấn đề nổi bật, đối tượng trọng điểm, từ đó có giải pháp phù hợp để nâng cao hiệu quả bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong giai đoạn 2026 - 2030.

d) Nâng cao nhận thức, huy động sự tham gia của các chủ thể, các nguồn lực của xã hội trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

### **2. Mục tiêu cụ thể**

- Hàng năm, thực hiện các báo cáo nhằm hoàn thiện chính sách, pháp luật liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Đề xuất giải pháp hoàn thiện khung pháp lý về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Hàng năm, tổ chức Lễ phát động Ngày Quyền của Người tiêu dùng Việt Nam và thực hiện các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của Người tiêu dùng Việt Nam trên địa bàn các phường/xã của tỉnh Đồng Nai.

- Xây dựng 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 Đồng Nai.

- Phối hợp triển khai, tuyên truyền các tài liệu, ấn phẩm về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng do Bộ Công Thương phát hành.

- Hàng năm, đăng tải ít nhất 50 tin bài về các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Tham gia/tổ chức các hội nghị, tập huấn nâng cao năng lực, chia sẻ kinh nghiệm trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

### **III. NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP**

#### **1. Phối hợp với Bộ Công Thương xây dựng, hoàn thiện thể chế, chính sách, khuôn khổ pháp lý về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

Xây dựng báo cáo kết quả thực hiện chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Đồng Nai; rà soát, đề xuất sửa đổi các nội dung chưa phù hợp nhằm hoàn thiện quy định pháp lý về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, đặc biệt trong các lĩnh vực mới như chuyển đổi số, tiêu dùng xanh, giao dịch trên nền tảng số.

#### **2. Nâng cao hiệu quả bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong bối cảnh chuyển đổi số, chuyển đổi xanh**

- Phối hợp với Bộ Công Thương trong việc kết nối, vận hành đồng bộ với hệ thống Tổng đài tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng 18006838 và cơ sở dữ liệu quốc gia về bảo vệ người tiêu dùng.

- Phối hợp với Bộ Công Thương trong việc triển khai xây dựng các tài liệu hướng dẫn, sổ tay, bộ công cụ minh bạch hóa giao dịch và nhận diện hành vi gian lận nhằm hỗ trợ người tiêu dùng tự bảo vệ quyền lợi.

#### **3. Đẩy mạnh công tác nâng cao nhận thức, tuyên truyền, giáo dục, phổ biến chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tăng cường vai trò của các tổ chức xã hội trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

- Tổ chức Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam - Ngày 15 tháng 3 hàng năm.

- Thực hiện tuyên truyền, nâng cao nhận thức, kiến thức về chuyển đổi số, chuyển đổi xanh cho người tiêu dùng, doanh nghiệp và cơ quan, tổ chức tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Phối hợp tuyên truyền, xây dựng, in ấn tài liệu, sổ tay, ấn phẩm, số hóa các tài liệu, ấn phẩm để đăng tải trên các nền tảng mạng xã hội, xây dựng các đoạn phim ngắn, video, mở các chuyên mục trên báo chí, mạng xã hội để tuyên truyền quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo hướng dẫn của Bộ Công Thương.

- Mở rộng phạm vi, đối tượng tuyên truyền xuống khu vực nông thôn, vùng sâu, vùng xa, vùng có đặc điểm kinh tế, địa lý đặc thù như khu du lịch, vùng cận biên giới.

- Nghiên cứu, kết hợp với các tổ chức giáo dục, đào tạo để lồng ghép hoạt động giảng dạy, đào tạo về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong hoạt động của tổ chức giáo dục, đào tạo và hoạt động của các tổ chức chính trị - xã hội.

- Tạo điều kiện để tổ chức xã hội tham gia chủ động, hiệu quả vào công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tập trung vào hoạt động hướng dẫn giúp đỡ, tư vấn người tiêu dùng; tuyên truyền, phổ biến, giáo dục chủ trương, chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và chủ trương, chính sách, pháp luật có liên quan.

- Tăng cường phối hợp giữa cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng với tổ chức xã hội trong thực hiện một số nhiệm vụ về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định.

#### **4. Nâng cao hiệu quả thực thi pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng**

- Phối hợp với Bộ Công Thương xây dựng các bộ tài liệu, công cụ, sổ tay nghiệp vụ, phương tiện, hệ thống thông tin nhằm hỗ trợ, nâng cao chất lượng nhân lực thực thi, tham gia công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Tổ chức các lớp tập huấn cho cán bộ thực hiện công tác quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp có liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (bao gồm quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp).

- Tăng cường kiểm tra, kiểm tra chuyên ngành và giám sát thực thi pháp luật đối với các cơ quan quản lý nhà nước ở địa phương và doanh nghiệp (đặc biệt về hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung, kinh doanh đa cấp).

- Triển khai các hoạt động nhằm nâng cao hiệu quả phối hợp trong công tác kiểm tra và xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

### **IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN**

Kinh phí thực hiện Kế hoạch bao gồm: Ngân sách nhà nước theo phân cấp quản lý ngân sách được giao trong dự toán chi hàng năm, nguồn tài trợ của các tổ chức và cá nhân; nguồn kinh phí huy động hợp pháp khác theo quy định của pháp luật (nếu có). Việc sử dụng, quản lý kinh phí ngân sách theo quy định hiện hành.

### **V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **1. Sở Công Thương**

- Chủ trì, phối hợp với các sở, ngành, Hội Tiêu chuẩn và Bảo vệ người tiêu dùng tỉnh, UBND các phường, xã và các đơn vị có liên quan tổ chức triển khai thực hiện Kế hoạch; định kỳ thực hiện sơ kết, tổng kết, đánh giá tình hình thực hiện Kế hoạch theo hướng dẫn của Bộ Công Thương.

- Thực hiện các hoạt động tuyên truyền, phổ biến, giáo dục, tập huấn pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng theo hướng dẫn của Bộ Công Thương.

- Tăng cường công tác kiểm tra, kiểm soát thị trường, phối hợp với các lực lượng chức năng xử lý các vi phạm trong hoạt động thương mại, trong đó tập trung vào các hành vi vi phạm hành chính liên quan đến chất lượng hàng hóa và lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên môi trường thương mại điện tử; Cung cấp thông tin cho người tiêu dùng thông qua hoạt động tuyên truyền, phổ biến các quy định của pháp luật về hàng hóa bảo đảm lưu thông trên thị trường liên quan đến nhận diện nguồn gốc, xuất xứ, chất lượng, phân biệt hàng thật, hàng giả và vi phạm về sở hữu trí tuệ.

- Làm đầu mối theo dõi, hướng dẫn, đôn đốc việc triển khai thực hiện Kế hoạch, tổng hợp tham mưu UBND tỉnh báo cáo Bộ Công Thương theo quy định.

## **2. Các sở, ban, ngành**

- Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến tới các tổ chức, cá nhân, các quy định về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong phạm vi chức năng, lĩnh vực ngành quản lý.

- Thực hiện treo băng rôn, khẩu hiệu tuyên truyền về Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam hàng năm tại trụ sở cơ quan, đơn vị.

- Phối hợp cung cấp thông tin/ Chủ trì tổ chức kiểm tra, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trong phạm vi chức năng, lĩnh vực ngành quản lý.

## **3. UBND các phường, xã**

Hàng năm xây dựng Kế hoạch và kinh phí để tổ chức thực hiện các nhiệm vụ liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc trách nhiệm của địa phương như:

- Tuyên truyền, phổ biến, giáo dục kiến thức và pháp luật về 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.

- Tuyên truyền, khuyến khích để cá nhân hoạt động thương mại trong phạm vi chợ, trung tâm thương mại; tạo điều kiện để cá nhân hoạt động kinh doanh trong phạm vi chợ.

- Ban hành quy chế phối hợp quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại các cơ quan nhà nước cấp xã.

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

- Kiểm tra hoạt động của các ban quản lý chợ, thương nhân kinh doanh chợ trên địa bàn trong việc thực hiện nội dung bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong nội quy của chợ theo quy định của pháp luật. Trong trường hợp không có Ban quản lý chợ, thương nhân kinh doanh chợ thì Ủy ban nhân dân cấp xã có

trách nhiệm thực hiện các biện pháp để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong phạm vi chợ.

- Kiểm tra hoạt động của tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc thẩm quyền quản lý tại địa phương.

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

- Tiếp nhận thông báo của tổ chức hoạt động bán hàng không tại địa điểm giao dịch thường xuyên và kiểm tra, theo dõi hoạt động bán hàng không tại địa điểm giao dịch thường xuyên trên địa bàn.

- 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 và theo quy định của pháp luật.

- Báo cáo kết quả thực hiện 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.

- Thực hiện sơ kết, tổng kết, đánh giá tình hình thực hiện Kế hoạch theo hướng dẫn của Sở Công Thương.

#### **4. Hội Bảo vệ người tiêu dùng tỉnh**

- Thực hiện các hoạt động theo quy định tại Khoản 2 Điều 53 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15 ngày 20/6/2023 của Quốc Hội như:

- + Hướng dẫn, giúp đỡ, tư vấn người tiêu dùng khi có yêu cầu.

- + Tuyên truyền, phổ biến, giáo dục chủ trương, chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và chủ trương, chính sách, pháp luật có liên quan.

- + Tham gia hỗ trợ thương lượng, hòa giải tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh theo quy định của pháp luật khi có yêu cầu.

- + Độc lập khảo sát, thử nghiệm, công bố kết quả khảo sát, thử nghiệm do mình thực hiện về chất lượng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ theo quy định của pháp luật; phản ánh, đánh giá mức độ tin cậy của tổ chức, cá nhân kinh doanh trên không gian mạng; thông tin, cảnh báo cho người tiêu dùng về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ và chịu trách nhiệm trước pháp luật về việc thông tin, cảnh báo của mình; kiến nghị cơ quan nhà nước có thẩm quyền xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- + Đại diện cho người tiêu dùng thực hiện khởi kiện vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng khi có yêu cầu và ủy quyền theo quy định của pháp luật.

+ Tự mình khởi kiện vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vì lợi ích công cộng khi đáp ứng điều kiện quy định tại khoản 2 Điều 50 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15.

+ Tổ chức đào tạo nâng cao nhận thức và kiến thức tiêu dùng cho người tiêu dùng.

- Xây dựng Kế hoạch thực hiện các nhiệm vụ liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc trách nhiệm của Hội giai đoạn 2026-2030 và hàng năm.

- Báo cáo kết quả thực hiện về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo định kỳ hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp trên.

- Thực hiện sơ kết, tổng kết, đánh giá tình hình thực hiện Kế hoạch theo hướng dẫn của Sở Công Thương.

Yêu cầu các sở, ngành, UBND các phường, xã và các đơn vị liên quan theo chức năng, nhiệm vụ được giao, tổ chức triển khai thực hiện Kế hoạch với các chương trình, dự án có liên quan khác của ngành nhằm phát huy tối đa hiệu quả.

Kết quả thực hiện báo cáo về Sở Công Thương **trước ngày 30/5 hàng năm** (báo cáo kết quả triển khai các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam hàng năm), **trước ngày 15/11 hàng năm** (báo cáo kết quả chung về triển khai thực hiện các nhiệm vụ về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng) để tổng hợp tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh báo cáo Bộ Công Thương theo quy định.

Trên đây là Kế hoạch triển khai Đề án phát triển hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2026 - 2030 trên địa bàn tỉnh Đồng Nai, UBND tỉnh đề nghị các sở, ngành, địa phương, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan căn cứ nội dung Kế hoạch này triển khai thực hiện. /.

**Nơi nhận:**

- Bộ Công Thương (b/c);
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Các sở, ban, ngành;
- Chánh - Phó chánh VP.UBND tỉnh;
- UBND các phường, xã;
- Hội BVNTD tỉnh;
- Lưu: VT, KTNS.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**

**KT. CHỦ TỊCH**

**PHÓ CHỦ TỊCH**



**Nguyễn Kim Long**