



Nâng cao hiệu quả công tác phối hợp quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh

Trịnh Thị Hằng

Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là trách nhiệm của Nhà nước, tổ chức, cá nhân và toàn xã hội. Ngày 17/11/2010 Chính phủ đã ban hành Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Trải qua gần 12 năm thực thi, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010 và các văn bản hướng dẫn Luật đã góp phần thay đổi mạnh mẽ, đồng thời kiến tạo các khuôn khổ, nền tảng cơ bản vững chắc để tạo dựng sự phát triển của công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại Việt Nam.

Tuy nhiên, bối cảnh trong nước và quốc tế có nhiều thay đổi; quá trình hội nhập quốc tế của Việt Nam ngày càng sâu rộng; nhiều quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đã được bổ sung, điều chỉnh trong hệ thống văn bản pháp luật; xuất hiện nhiều hình thức kinh doanh, tiêu dùng mới, đặc biệt là các giao dịch trên môi trường điện tử, các giao dịch xuyên biên giới, các dịch vụ chia sẻ trên nền tảng công nghệ số... Do đó, việc thi hành Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010 đã



Sản phẩm Tỏi đen Linh An - Lý Nhân tại tuần lễ giới thiệu và trưng bày sản phẩm OCOP năm 2024

phát sinh nhiều vướng mắc, bất cập, một số quy định không còn phù hợp với thực tiễn. Ngày 20/6/2023, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15 đã được Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam khóa XV thông qua thay thế Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010. Luật 2023 đã quy định rõ hơn về Quyền của người tiêu dùng. Theo đó, người tiêu dùng được đảm bảo an toàn tính mạng, sức khỏe, danh dự, nhân phẩm, uy tín, tài sản, bảo vệ thông tin, quyền, lợi ích hợp pháp khi tham gia giao dịch, sử dụng sản



phẩm, hàng hóa, dịch vụ do tổ chức, cá nhân kinh doanh cung cấp.

Sau khi Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 chính thức có hiệu lực kể từ ngày 1/7/2024, các văn bản có liên quan cũng đã được xây dựng và ban hành cụ thể: 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 người tiêu dùng. Để công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ngày càng được đảm bảo, công tác kiện toàn tổ chức bộ máy của cơ quan, tổ chức thực thi và đào tạo, nâng cao năng lực đội ngũ cán bộ về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cũng được Chính phủ, Bộ Công Thương, UBND các tỉnh, thành phố quan tâm triển khai.

Tại Hà Nam, UBND tỉnh là cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở tỉnh. Sở Công Thương là cơ quan giúp Chủ tịch UBND tỉnh thực hiện quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại địa phương, UBND cấp huyện quyết

định đơn vị giúp Chủ tịch UBND huyện thực hiện chức năng quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn. Để xác định rõ trách nhiệm của các cấp, các ngành trong công tác này và đảm bảo sự chặt chẽ, thống nhất, đồng bộ, hiệu quả, tránh chồng chéo trong chỉ đạo, điều hành giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương; đồng thời nâng cao hiệu quả công tác phối hợp quản lý nhà nước trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh, Sở Công Thương đã trình UBND tỉnh ban hành Quy chế phối hợp quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Quy chế này áp dụng đối với các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, Công an tỉnh, Cục Quản lý thị trường tỉnh, Đài Phát thanh và Truyền hình tỉnh, Báo Hà Nam, UBND các cấp, Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh, Hiệp hội Doanh nghiệp tỉnh và các tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Theo đó, nguyên tắc phối hợp phải bảo đảm 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 và yêu cầu về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo từng thời điểm. 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 pháp luật và tạo điều kiện thuận lợi cho các tổ chức, cá nhân tham gia vào công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Việc phối hợp trong hoạt động tiếp nhận, giải quyết các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng đảm bảo tuân thủ theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các quy định pháp luật khác 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 đảm bảo đúng thẩm quyền và thời gian giải quyết theo quy định.

Việc phối hợp hoạt động thanh tra, kiểm tra và xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ



quyền lợi người tiêu dùng theo từng vụ việc căn cứ vào nguồn thông tin và công tác thanh tra, kiểm tra của từng cơ quan, đơn vị. Quá trình phối hợp không gây khó khăn, phiền hà hoặc kéo dài trong thanh tra, kiểm tra, xử lý; đồng thời, tạo điều kiện thuận lợi cho doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân phát triển sản xuất, kinh doanh lành mạnh.

Nội dung phối hợp bao gồm: 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 pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại địa phương. Cung cấp, trao đổi 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. Thanh tra, kiểm tra việc chấp hành pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tiếp nhận, giải quyết các phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh; xử lý vi phạm pháp luật và giám sát xử lý vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

Bên cạnh đó, Quy chế quy định cụ thể trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị trong phối hợp quản lý Nhà nước về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Trong đó, trách nhiệm của Sở Công Thương (1) cơ quan đầu mối, chủ trì phối hợp với các cơ quan liên quan, địa phương trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh; (2) tổ chức các hoạt động tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật, tư vấn, hỗ trợ và nâng cao nhận thức về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đến các tổ chức, doanh nghiệp và nhân dân trên địa bàn tỉnh; (3) Kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo thẩm quyền; (4) Tiếp nhận và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân có nội dung liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; (5) Tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh thành lập Đoàn kiểm tra liên ngành về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; (6) Cập nhật, trao đổi và công bố thường xuyên, kịp thời thông tin về danh sách tổ chức, cá nhân kinh

doanh vi phạm quyền lợi người tiêu dùng hoặc các 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; (7) theo dõi sát tình hình thị trường, giá cả hàng hóa thiết yếu, kịp thời; (8) Tổng hợp, báo cáo về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh với Bộ Công Thương, Ủy ban nhân dân tỉnh theo quy định. Tổ chức sơ kết, tổng kết đánh giá kết quả phối hợp quản lý nhà nước trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh khi cần thiết.

Để công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh được hiệu quả trong bối cảnh hiện nay thì 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, hiệu quả, tránh chồng chéo trong chỉ đạo điều hành giữa các cơ quan, đơn vị, địa phương và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là trách nhiệm của Nhà nước, tổ chức, cá nhân và toàn xã hội./.