

Số: /BC-UBND

Bình Định, ngày tháng 4 năm 2022

BÁO CÁO
Tình hình thực hiện chính sách, pháp luật
về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Bình Định

Kính gửi:

- Ủy ban Khoa học, Công nghệ và Môi trường của Quốc hội;
- Bộ Công Thương.

Thực hiện Văn bản số 542/UBKHCMNT15 ngày 14/4/2022 của Ủy ban Khoa học, Công nghệ và Môi trường của Quốc hội và Văn bản số 2483/VPCP-KTTH ngày 20/4/2022 của Văn phòng Chính phủ về việc báo cáo tình hình thực hiện chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng, UBND tỉnh Bình Định đã chỉ đạo Sở Công Thương chủ trì, phối hợp với các sở, ban, ngành liên quan tổ chức triển khai thực hiện, kính báo cáo Ủy ban Khoa học, Công nghệ và Môi trường của Quốc hội và Bộ Công Thương như sau:

I. TỔNG QUAN VỀ TÌNH HÌNH THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH, PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng có hiệu lực thi hành từ ngày 01 tháng 7 năm 2011. Sau hơn 10 năm thực hiện, các quy định tại Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các văn bản hướng dẫn Luật đã tạo khuôn khổ, nền tảng cơ bản vững chắc để tiếp tục phát triển công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại Việt Nam nói chung và người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Bình Định nói riêng, hình thành hệ thống văn bản pháp luật, hệ thống cơ quan quản lý nhà nước từ Trung ương tới địa phương; mạng lưới các Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên cả nước đã đạt được những thành công trong công tác tuyên truyền, nâng cao nhận thức về bảo vệ người tiêu dùng, tiếp nhận, giải quyết khiếu nại, công tác kiểm tra thị trường chống buôn lậu, hàng giả, hàng nhái...và thực thi các trách nhiệm của doanh nghiệp theo quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Thực hiện các Kế hoạch của Bộ Công Thương về tổ chức hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam, UBND tỉnh Bình Định đã ban hành Kế hoạch tổ chức các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam trên địa bàn tỉnh Bình Định, đồng thời Sở Công Thương Bình Định cũng đã xây dựng Kế hoạch tổ chức các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam của đơn vị theo kế hoạch thời gian do Bộ Công Thương tổ chức phát động.

Từ năm 2020 đến nay, do ảnh hưởng của dịch bệnh Covid-19 nên tỉnh Bình Định không tổ chức Lễ phát động, mít tinh, tuần hành hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam trong thời gian từ tháng 3 đến tháng 5 hàng năm, tuy nhiên UBND tỉnh Bình Định đã chỉ đạo Sở Công Thương phối hợp với các sở, ngành liên quan, UBND các huyện thị xã, thành phố và các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh tổ chức treo băng rôn, khẩu hiệu tuyên truyền Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam với nội dung theo hướng dẫn của Bộ Công Thương.

Các hoạt động hưởng ứng được triển khai thực hiện bằng nhiều hình thức như: treo băng rôn, khẩu hiệu tuyên truyền trực quan dọc các tuyến đường chính tại các thị trấn, thị xã, thành phố và các địa điểm công cộng trên địa bàn tỉnh; tại các chợ, siêu thị, Trung tâm thương mại, các cơ sở, doanh nghiệp sản xuất kinh doanh trên địa bàn tỉnh. Kết quả, hàng năm có hàng trăm doanh nghiệp đăng ký tham gia treo gần 1.000 băng rôn, khẩu hiệu, từ đó giúp cho các tổ chức, doanh nghiệp và nhân dân trong tỉnh hiểu rõ hơn về trách nhiệm của mình trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong giai đoạn hiện nay.

Các huyện, thị xã, thành phố trên địa bàn tỉnh Bình Định cũng đã ban hành Kế hoạch thực hiện các Quyết định, Kế hoạch của UBND tỉnh, triển khai có hiệu quả các Chỉ thị, Nghị quyết của Đảng và Chính phủ; trong thời gian tới, các cấp, các ngành trong tỉnh sẽ tăng cường tuyên truyền Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các quy định có liên quan đến tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp trên địa bàn; xây dựng môi trường kinh doanh lành mạnh, gắn với trách nhiệm của doanh nghiệp trong thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tăng cường kiểm tra, kiểm soát, phát hiện và ngăn chặn kịp thời các hành vi vi phạm; đẩy mạnh tuyên truyền, hướng dẫn thi hành Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng với nhiều nội dung và hình thức phong phú như lồng ghép trong các buổi sinh hoạt, hội nghị của cơ quan đơn vị; treo băng rôn, khẩu hiệu tại các chợ, các tuyến đường trung tâm trên địa bàn huyện; tăng cường thời lượng đưa tin trên hệ thống các đài truyền thanh của xã, thị trấn; vận động các cơ sở sản xuất, kinh doanh thực phẩm trên địa bàn thực hiện đúng quy định về an toàn thực phẩm; đẩy mạnh Cuộc vận động “Người Việt Nam ưu tiên dùng hàng Việt Nam”; tiếp tục rà soát hệ thống văn bản quy phạm pháp luật có liên quan, kịp thời kiến nghị cơ quan chức năng liên quan sửa đổi, bổ sung, ban hành văn bản về chính sách bảo vệ người tiêu dùng phù hợp với tình hình thực tế. Cùng với đó, các cấp, các ngành tăng cường tập huấn bồi dưỡng nâng cao kiến thức về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho những đối tượng quản lý Nhà nước và doanh nghiệp; xây dựng chương trình, kế hoạch hỗ trợ các địa phương về phương tiện, thiết bị tại các chợ để kiểm tra nhanh về an toàn thực phẩm, thực hiện cân đối chứng về đo lường nhằm đảm bảo quyền lợi của người tiêu dùng; đẩy mạnh tuyên truyền, giáo dục, phổ biến chính sách pháp luật đồng thời cập nhật thông tin rộng rãi về chất lượng hàng hóa, dịch vụ và cảnh báo về nguy cơ mất an toàn cho người tiêu dùng trên nguyên tắc công khai, minh bạch và đa dạng hóa phương thức truyền thông.

- Công an tỉnh thường xuyên tuyên truyền đến các tầng lớp nhân dân về pháp luật, phổ biến phương thức thủ đoạn hoạt động của tội phạm, vi phạm pháp luật liên quan đến quyền lợi người tiêu dùng nhằm nâng cao ý thức cảnh giác; không tiếp tay cho các hành vi buôn lậu, gian lận thương mại, sản xuất mua bán hàng giả, hàng kém chất lượng, xâm phạm sở hữu trí tuệ; chủ động tố giác với các cơ quan chức năng những đối tượng có các hành vi vi phạm trong lĩnh vực này. Bên cạnh đó, thường xuyên vận động cán bộ chiến sĩ trong ngành và nhân dân tích cực tham gia, ủng hộ các hoạt động hưởng ứng Ngày quyền của người tiêu dùng Việt Nam, đặc biệt đẩy mạnh công tác tuyên truyền cán bộ chiến sĩ, người thân và nhân dân nơi cư trú tích cực thực hiện Cuộc vận động “Người Việt Nam ưu tiên dùng hàng Việt Nam”. Đồng thời xây dựng phóng sự, tin bài phản ánh kết quả đạt được của lực lượng Công an trong công tác phát hiện, điều tra, xử lý các hành vi vi phạm theo quy định của pháp luật.

II. THỰC TRẠNG BAN HÀNH CHÍNH SÁCH, PHÁP LUẬT VỀ BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG

1. Thực trạng

1.1. Quan điểm, chủ trương của Đảng về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Trên cơ sở ý kiến chỉ đạo của Chính phủ và các Bộ, ngành Trung ương về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tỉnh Bình Định đã triển khai nhiều hoạt động để tuyên truyền nâng cao nhận thức về bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng. Qua đó, đã nhận được sự hưởng ứng nhiệt tình từ phía cộng đồng các doanh nghiệp, người tiêu dùng. Thời gian qua, các doanh nghiệp luôn đồng hành cùng cơ quan quản lý nhà nước, hỗ trợ kinh phí cho công tác tuyên truyền bằng hình thức trực quan trong chuỗi hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam. Công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật, kiến thức tiêu dùng đã được triển khai tích cực, sâu rộng đến mọi tầng lớp nhân dân trên địa bàn tỉnh dưới nhiều hình thức, góp phần nâng cao hiểu biết pháp luật cho người tiêu dùng và cán bộ cơ quan, đoàn thể, doanh nghiệp thông qua các hoạt động như: hội nghị, hội thảo, tập huấn, tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng góp phần làm thay đổi nhận thức, thói quen mua sắm, sử dụng dịch vụ của người tiêu dùng và nâng cao kiến thức tiêu dùng theo hướng tiết kiệm, bền vững.

1.2. Về chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Thực hiện Chỉ thị số 30-CT/TW ngày 22/01/2019 của Ban Bí thư về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng và trách nhiệm quản lý của Nhà nước đối với công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; Nghị quyết số 82/NQ/CP ngày 26/5/2020 của Chính phủ về việc ban hành Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Chỉ thị số 30/CT-TW về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng và trách nhiệm quản lý của Nhà nước đối với công tác bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng; Quyết định số 1907/QĐ-BCT ngày 21/7/2020 của Bộ Công Thương về việc ban hành Kế hoạch hành động của Bộ Công Thương triển khai Nghị quyết 82 ngày 26/5/2020 của Chính phủ ban hành Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Chỉ thị số 30/CT-TW

về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng và trách nhiệm quản lý của Nhà nước đối với công tác bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng; Nghị định số 99/2011/NĐ-CP ngày 27/10/2011 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, UBND tỉnh Bình Định đã ban hành Kế hoạch triển khai thực hiện Nghị quyết số 82/NQ-CP ngày 26/5/2020 của Chính phủ ban hành Chương trình hành động thực hiện Chỉ thị số 30-CT/TW ngày 22/01/2019 của Ban Bí thư về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng và trách nhiệm quản lý của Nhà nước đối với công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (Quyết định số 4314/QĐ-UBND ngày 21/10/2020); Kế hoạch tăng cường công tác quản lý nhà nước trong hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp trên địa bàn tỉnh Bình Định giai đoạn năm 2021-2025 (Kế hoạch số 24/KH-UBND ngày 02/3/2021). Từ năm 2019 đến nay, thực hiện các kế hoạch của Bộ Công Thương, UBND tỉnh đã ban hành các Kế hoạch tổ chức các hoạt động hưởng ứng ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam trên địa bàn tỉnh. Qua đó, UBND tỉnh đã chỉ đạo các sở, ban ngành, địa phương xác định rõ vai trò của các cấp chính quyền, người đứng đầu các cơ quan, đơn vị đối với công tác bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh; thực hiện các chương trình, triển khai lồng ghép các nội dung bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại cơ quan, đơn vị.

2. Một số khó khăn, hạn chế

- Các quy định hiện nay chỉ phù hợp với các giao dịch, kinh doanh - tiêu dùng có tính truyền thống, mà chưa tính đến một số phương thức mới, hiện đại, đặc biệt là cuộc cách mạng thương mại điện tử và cách mạng công nghệ 4.0. Chưa quy định rõ trách nhiệm của các cơ quan tổ chức khác trong việc thực hiện các quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Nhiều hành vi xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng mới xuất hiện nhưng chưa được quy định, hướng dẫn xử lý.

- Nhân lực, cán bộ tham gia thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng còn hạn chế; các tổ chức xã hội, đặc biệt là Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh chưa thể hiện rõ nét vai trò của mình. Nguyên nhân là do thiếu nguồn kinh phí và không huy động được nguồn lực xã hội để duy trì thực hiện các hoạt động có hiệu quả.

- Vẫn còn một số cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp và người tiêu dùng chưa nhận thức tốt về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là “trách nhiệm chung của Nhà nước và của toàn xã hội”. Nhận thức về trách nhiệm, tầm quan trọng của chất lượng sản phẩm ở một số cơ sở còn hạn chế, quy mô sản xuất, kinh doanh của các cơ sở còn nhỏ lẻ, hộ gia đình, sản xuất kinh doanh theo mùa vụ... nên khó khăn trong công tác quản lý nhà nước về chất lượng, an toàn thực phẩm.

III. VIỆC THỰC HIỆN CHÍNH SÁCH, PHÁP LUẬT BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

1. Kết quả đạt được

a) Việc thực hiện các quy định pháp luật về hàng hóa có khuyết tật và thu hồi hàng hóa có khuyết tật

Công tác thu hồi sản phẩm khuyết tật đã và đang được Tỉnh quan tâm chỉ đạo triển khai thực hiện nhằm hạn chế thiệt hại cho người tiêu dùng, ngăn chặn tác động xã hội có tính tiêu cực do việc tiêu dùng, sử dụng những sản phẩm này gây ra. Trong thời gian qua, các địa phương đã tích cực phối hợp với các Sở, ban ngành của tỉnh, chỉ đạo các cơ quan chuyên môn kịp thời cảnh báo đến người tiêu dùng các thông tin sản phẩm không an toàn được các cơ quan chức năng phát hiện và thu hồi sản phẩm từ người tiêu dùng như sản phẩm pate Minh Chay, sản phẩm kẹo Socola nhãn hiệu Kinder của Công ty Ferrero...

Bên cạnh đó, UBND tỉnh đã chỉ đạo và thành lập nhiều Đoàn kiểm tra liên ngành thực hiện kiểm tra thường xuyên, đặc biệt vào các dịp trước, trong và sau Tết Nguyên đán, Tết Trung thu và Tháng hành động vì an toàn thực phẩm. Qua kiểm tra đã phát hiện và xử lý các cơ sở sản xuất vi phạm về an toàn thực phẩm theo quy định của pháp luật.

b) Việc thực hiện các quy định pháp luật về hợp đồng giao kết với người tiêu dùng, hợp đồng mẫu, điều kiện giao dịch chung

Thực hiện chức năng, nhiệm vụ được giao, Sở Công Thương đã tiếp nhận và xử lý hồ sơ đăng ký, áp dụng hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung trên địa bàn tỉnh; theo đó, 100% hồ sơ xử lý đúng hạn và đảm bảo không gây trở ngại, khó khăn, phiền hà cho doanh nghiệp; thực hiện công bố công khai các mẫu hợp đồng đã được xác nhận trên trang thông tin điện tử Website Sở Công Thương Bình Định: www.sct.binhdingh.gov.vn để người tiêu dùng biết.

Bên cạnh đó, nhằm hạn chế tranh chấp, khiếu kiện có thể xảy ra, Sở Công Thương đã hướng dẫn các doanh nghiệp kinh doanh, cung cấp loại hàng hóa, dịch vụ thuộc danh mục theo Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg ngày 13/01/2012 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; Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg ngày 20/8/2015 của Thủ tướng Chính phủ về việc sửa đổi, bổ sung Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg ngày 13/01/2012, phải chấp hành việc đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo đúng quy định; thực hiện đăng ký hợp đồng mẫu, điều kiện giao dịch chung thuộc lĩnh vực kinh doanh bất động sản theo Nghị định số 02/2022/NĐ-CP ngày 06/01/2022 quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Kinh doanh bất động sản.

Công tác kiểm soát hợp đồng mẫu/điều kiện giao dịch chung trên địa bàn tỉnh được kiểm soát chặt chẽ, thực hiện theo đúng quy định pháp luật; qua công tác thanh tra, kiểm tra chưa phát hiện hành vi vi phạm cũng như các phản ánh, khiếu nại của doanh nghiệp và người tiêu dùng liên quan đến hợp đồng mẫu/điều kiện giao dịch chung.

c) Việc thực hiện các quy định pháp luật về cơ chế giải quyết tranh chấp; vai trò hỗ trợ của cơ quan nhà nước, vai trò của tổ chức xã hội trong công tác giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh

Nhằm tăng cường quản lý nhà nước đối với công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh, hàng năm UBND tỉnh Bình Định đã chỉ đạo các sở, ngành chức năng... phối hợp với các Hội, Đoàn thể triển khai các đợt thanh tra, kiểm tra các doanh nghiệp, cơ sở sản xuất kinh doanh các sản phẩm, dịch vụ trên địa bàn tỉnh về vệ sinh an toàn thực phẩm, kiểm tra, kiểm soát thị trường, việc chấp hành pháp luật về giá, thực hiện niêm yết và bán theo giá niêm yết, hàng giả, hàng nhập lậu, hàng kém chất lượng, xuất xứ hàng hóa, xăng dầu, khí dầu hóa lỏng, mỹ phẩm, dược phẩm... Đặc biệt tổ chức hoạt động thanh tra liên ngành vào các dịp cao điểm như Tết Nguyên đán, Tháng hành động vì an toàn thực phẩm, Tết Trung thu...

- Đối với hoạt động tổ chức hòa giải: Trong thời gian qua việc thực hiện công tác hòa giải do Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh tổ chức thực hiện. Hiện nay, Sở Công Thương cùng với Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh đang triển khai vận động thành lập các tổ hòa giải tranh chấp giữa người tiêu dùng với tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa, dịch vụ ở các trung tâm chợ, siêu thị trên địa bàn các huyện, thị xã, thành phố.

- Sở Công Thương Bình Định đã thực hiện tiếp nhận các trang thiết bị như máy tính, điện thoại kết nối và vận hành Hệ thống tổng đài 1800.6838 phục vụ công tác tư vấn, hỗ trợ và giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng tại địa phương do Bộ Công Thương chuyển giao để thực hiện nhiệm vụ.

d) Việc thực hiện các quy định pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong giao dịch có yếu tố đặc thù, có tính mới trong điều kiện chuyển đổi số nền kinh tế

Hiện nay, thương mại điện tử đang trở thành xu hướng mới trong hoạt động thương mại, dịch vụ. Căn cứ Nghị định số 85/2021/NĐ-CP ngày 25/9/2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 52/2013/NĐ-CP ngày 16/5/2013 của Chính phủ về thương mại điện tử, Sở Công Thương đã thực hiện thông báo trên website, nhằm tăng cường bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng khi mua bán hàng hóa, dịch vụ thông qua các sàn thương mại điện tử. Bên cạnh đó, các sở, ban, ngành liên quan đều áp dụng việc hiện đại hóa nền hành chính, ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động, tích cực đẩy mạnh hoạt động tuyên truyền, vận động tổ chức, doanh nghiệp, cá nhân thực hiện các giao dịch thủ tục hành chính theo phương thức mới như nộp hồ sơ trực tuyến, qua bưu điện... Thực hiện minh bạch hóa, chia sẻ các thông tin liên quan trên trang thông tin điện tử của các sở, ban, ngành cho các doanh nghiệp, hiệp hội doanh nghiệp, hiệp hội ngành hàng trên địa bàn tỉnh.

e) Việc thực hiện các quy định pháp luật về các loại hình giao dịch, hoạt động, trách nhiệm của các chủ thể, cơ chế kiểm soát, khuyến khích, hỗ trợ các chủ thể nhằm khuyến khích, thúc đẩy sản xuất, tiêu dùng bền vững

Công tác khuyến khích, hỗ trợ doanh nghiệp thực hiện các hoạt động xúc tiến thương mại nhằm gia tăng quyền lợi của người tiêu dùng luôn được triển khai thực hiện thường xuyên, liên tục, thúc đẩy hiệu quả hoạt động sản xuất, kinh doanh của các doanh nghiệp. Hàng năm, Sở Công Thương tiếp nhận trên 10.000 thông báo thực hiện các chương trình khuyến mại của các doanh nghiệp trong và ngoài tỉnh tổ chức trên địa bàn tỉnh Bình Định. Đặc biệt được tổ chức tập trung vào các ngày Lễ lớn của đất nước, tháng khuyến mại tập trung Quốc gia, ngày Black Friday; tổ chức các kỳ hội chợ triển lãm thương mại, phiên chợ hàng Việt về bán tại khu vực nông thôn và miền núi..., qua các hoạt động trên, các doanh nghiệp có cơ hội giao lưu học hỏi kinh nghiệm, giới thiệu quảng bá, tìm kiếm đối tác, phát triển thị trường tiêu thụ sản phẩm, đồng thời có trách nhiệm nâng cao chất lượng sản phẩm, chăm sóc khách hàng, góp phần khuyến khích, thúc đẩy hỗ trợ sản xuất từ đó mang lại nhiều lựa chọn cho khách hàng, nâng cao quyền và lợi ích thiết thực cho người tiêu dùng.

g) Việc thực hiện các quy định pháp luật về quản lý nhà nước nhằm nâng cao vai trò, trách nhiệm và hiệu quả hoạt động của các cơ quan quản lý nhà nước từ Trung ương đến địa phương

- Đối với các hoạt động tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật, kiến thức: Việc triển khai đồng bộ các hoạt động tuyên truyền, phổ biến các chính sách pháp luật đã góp phần nâng cao nhận thức của người dân trên địa bàn tỉnh về quyền và nghĩa vụ của người tiêu dùng, về các quy định pháp luật cũng như kiến thức, kỹ năng tiêu dùng, qua đó nâng cao khả năng tự bảo vệ quyền lợi chính đáng của người tiêu dùng trước những tiêu cực của thị trường.

Xác định công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là một trong những nhiệm vụ trọng tâm. Các sở, ban, ngành liên quan, UBND các huyện, thị xã, thành phố căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao đã chủ động phối hợp, hướng dẫn, chỉ đạo các cơ quan, đơn vị liên quan đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục chính sách, pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; nâng cao kiến thức, kỹ năng tiêu dùng và tạo điều kiện thuận lợi để thực thi hiệu quả các quyền của người tiêu dùng, nhất là đối với đối tượng người tiêu dùng yếu thế (như trẻ em, học sinh, sinh viên, người già, phụ nữ, công nhân nghèo, khu vực nông thôn, miền núi, biên giới, hải đảo, vùng sâu, vùng xa...). Phổ biến thông tin về chất lượng hàng hóa, dịch vụ và cảnh báo những nguy cơ gây mất an toàn cho người tiêu dùng; nâng cao đạo đức kinh doanh và hình thành văn hóa tiêu dùng an toàn, văn minh, lành mạnh và phát triển bền vững.

Bên cạnh đó, UBND tỉnh Bình Định chỉ đạo Sở Công Thương thường xuyên phối hợp đẩy mạnh tuyên truyền pháp luật hưởng ứng hoạt động Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam (15/3) hàng năm, phát hành tờ rơi để các cơ sở sản xuất

kinh doanh, người dân hiểu và chấp hành nghiêm các quy định của Nhà nước về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng; thường xuyên cập nhật bài viết trên Báo Bình Định, Bản tin Công Thương, Đài Truyền thanh địa phương. Ban Chỉ đạo 389 tỉnh thường xuyên đưa tin tuyên truyền về hoạt động kiểm tra, kiểm soát thị trường, xử lý vi phạm; hoạt động tiêu hủy hàng hóa là tang vật bị tịch thu do vi phạm hành chính... phát sóng định kỳ hàng tháng chuyên mục: “Bản tin chống buôn lậu, hàng giả, bảo vệ người tiêu dùng” trên Đài Phát thanh và Truyền hình Bình Định; đồng thời, Báo Bình Định, Đài Phát thanh và Truyền hình Bình Định, Đài Truyền thanh cơ sở đã đăng, phát hành hàng trăm tin, bài liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- *Đối với hoạt động kiểm tra, giám sát hoạt động của các Ban Quản lý chợ:* Hiện nay, trên địa bàn tỉnh Bình Định có 180 chợ đang hoạt động (Trong đó: chợ hạng I là 12 chợ; chợ hạng II là 16 chợ; chợ hạng III là 152 chợ). Trong thời gian qua, Sở Công Thương đã phối hợp với các sở, ngành liên quan và chính quyền địa phương thường xuyên kiểm tra, giám sát hoạt động của Ban Quản lý chợ đối với việc thực hiện các quy định của pháp luật về công tác quản lý chợ theo quy định tại Điều 5 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP của Chính phủ, như: sắp xếp, bố trí điểm, ngành kinh doanh hợp lý; xây dựng phương án thu phí tại chợ theo quy định; thực hiện nghiêm túc chế độ báo cáo; yêu cầu xây dựng nội quy, niêm yết công khai nội quy tại chợ theo nguyên tắc quyền lợi người tiêu dùng được bảo vệ theo quy định; đảm bảo công tác vệ sinh môi trường, an toàn thực phẩm, phòng cháy chữa cháy, an ninh trật tự tại chợ; tham gia kiểm tra công tác triển khai thực hiện Cuộc vận động Người Việt Nam ưu tiên dùng hàng Việt Nam do Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh (thường trực Ban chỉ đạo tỉnh) tổ chức; kiểm tra công tác đưa hàng Việt về nông thôn, bình ổn giá trong dịp Tết Nguyên đán hàng năm...

- *Đối với việc công khai danh sách tổ chức, cá nhân vi phạm quyền lợi người tiêu dùng:* Thường xuyên cập nhật, công khai danh sách các tổ chức, doanh nghiệp kinh doanh hàng hóa vi phạm quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực quản lý trên website các Sở, ngành cho người tiêu dùng biết; Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn thường xuyên cập nhật danh sách kết quả xếp loại A, B, C các cơ sở sản xuất, kinh doanh nông lâm thủy sản trên địa bàn tỉnh theo Thông tư số 38/2018/TT-BNNPTNT ngày 25/12/2018 của Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn; các cơ sở được xác nhận sản phẩm chuỗi cung ứng thực phẩm an toàn trên website Cục Quản lý chất lượng Nông lâm sản và Thủy sản và website của Sở.

- *Đối với công tác tăng cường hợp tác quốc tế trong lĩnh vực bảo vệ người tiêu dùng:* Các cơ quan, đơn vị trên địa bàn tỉnh thường xuyên phổ biến, khuyến khích, vận động cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tham gia các lớp tập huấn về Hiệp định thương mại tự do thế hệ mới mà Việt Nam đã ký kết, nhằm nâng cao nhận thức, hiểu biết về các nội dung cam kết, nắm bắt thông tin về cơ hội và thách thức trong quá trình hội nhập trong thời đại công nghệ 4.0 đang diễn ra mạnh mẽ hiện nay; đồng thời, ban hành Quyết định triển khai thực hiện các Hiệp định thương mại

song phương và đa phương trên địa bàn tỉnh: Quyết định số 1991/QĐ-UBND ngày 12/6/2018 ban hành Kế hoạch triển khai công tác hội nhập kinh tế quốc tế tỉnh Bình Định giai đoạn 2018-2020; Quyết định số 619/KH-UBND ngày 28/02/2019 ban hành kế hoạch thực hiện Hiệp định Đối tác toàn diện và tiến bộ xuyên Thái Bình Dương (CPTPP) trên địa bàn tỉnh, Quyết định số 3755/QĐ-UBND ngày 11/9/2020 ban hành Kế hoạch thực hiện Hiệp định thương mại tự do giữa Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam và Liên minh Châu Âu (EVFTA) của tỉnh Bình Định; Quyết định số 3173/QĐ-UBND ngày 29/7/2021 ban hành Kế hoạch thực hiện Hiệp định Thương mại tự do giữa Việt Nam và Liên hiệp Vương quốc Anh và Bắc Ai-len (UKVFTA) trên địa bàn tỉnh Bình Định; Quyết định số 529/QĐ-UBND ngày 21/02/2022 ban hành Kế hoạch thực hiện Hiệp định Đối tác Kinh tế Toàn diện Khu vực (Hiệp định RCEP) trên địa bàn tỉnh Bình Định ...

h) Việc thực hiện các quy định pháp luật về vai trò, trách nhiệm của tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Đã chỉ đạo Sở Công Thương phối hợp với Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh thành lập các tổ hòa giải tranh chấp giữa người tiêu dùng với các tổ chức cá nhân kinh doanh hàng hóa dịch vụ ở các trung tâm chợ, siêu thị trên địa bàn các huyện/thị xã/thành phố; kiện toàn văn phòng khiếu nại của người tiêu dùng; tổ chức các lớp tập huấn tuyên truyền, phổ biến chính sách pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho cán bộ, doanh nghiệp và người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh. Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh đã phát hành tài liệu hướng dẫn, các ấn phẩm, tờ rơi về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật về quyền và nghĩa vụ của người tiêu dùng... Hàng năm, Hội đã thực hiện công tác tham mưu, tư vấn cho ngành về lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh. Tuy nhiên, hiện nay Cán bộ chuyên trách công tác Hội bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh chỉ còn 01 người (Chủ tịch Hội); các ủy viên phần lớn đều thực hiện kiêm nhiệm, không có cơ sở vật chất, trang thiết bị để hoạt động; nguồn kinh phí không đảm bảo cho hoạt động Hội, vì vậy việc triển khai nhiệm vụ của Hội gặp nhiều khó khăn.

2. Khó khăn, hạn chế và nguyên nhân

2.1. Khó khăn, hạn chế

- Từ năm 2020 đến nay, tình hình dịch bệnh Covid 19 diễn biến phức tạp, nên công tác kiểm tra kiểm soát, tổ chức thông tin tuyên truyền về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng chưa được thường xuyên, liên tục; hệ thống cơ quan quản lý Nhà nước chưa hoàn thiện khiến cho việc phối hợp và triển khai công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng gặp nhiều khó khăn; công tác giải quyết tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức cá nhân kinh doanh chưa thực sự hiệu quả; hoạt động của các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng chưa thiết thực; nguồn lực hỗ trợ cho hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng còn nhiều hạn chế...

- Sự phối hợp giữa các ngành, địa phương trong việc triển khai công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đôi lúc chưa chặt chẽ, tổ chức bộ máy, đội ngũ cán bộ tham gia còn thiếu và yếu; bộ phận cán bộ pháp chế tại các Sở, ngành và doanh nghiệp còn thiếu, phải kiêm nhiệm công tác khác.

- Công tác thống kê, tổng hợp, thông tin báo cáo chưa chặt chẽ; nhiều cơ quan chưa xây dựng kế hoạch chuyên trách về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, thường xây dựng kết hợp công tác này với việc thực hiện nhiệm vụ của đơn vị, do đó công tác thống kê, số liệu báo cáo chưa đầy đủ, thiếu chính xác.

2.2. Nguyên nhân

Kinh phí dành cho các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng còn thấp; nguồn lực cho công tác quản lý còn hạn chế, chưa đáp ứng được yêu cầu; thiếu các phương tiện kiểm tra cơ động và trang thiết bị phục vụ kiểm tra nhanh...

IV. KIẾN NGHỊ

- Cần sớm ban hành quy định danh mục hàng hóa bắt buộc bảo hành, tăng cường công tác quản lý nhà nước trong lĩnh vực này đồng thời đẩy mạnh công tác tuyên truyền và có chế tài đủ mạnh đối với các doanh nghiệp vi phạm.

- Tăng cường hỗ trợ kinh phí, trang thiết bị, công cụ dụng cụ, phương tiện phục vụ công tác thanh tra, kiểm tra, bắt giữ các hành vi buôn lậu, gian lận thương mại, sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng nhái, hàng kém chất lượng.

- Xem xét, hỗ trợ về cơ chế vận hành, bố trí nguồn kinh phí cho hoạt động của Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại địa phương; tổ chức các lớp đào tạo tập huấn cho cán bộ thực hiện công tác thanh tra, kiểm tra tại cấp cơ sở để thực hiện tốt công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Hiện nay, các địa phương đều thành lập Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, nhưng cơ chế hoạt động của Hội tại các địa phương không giống nhau, không thuộc danh sách các Hội có tính chất đặc thù. Kiến nghị các Bộ, ngành nghiên cứu tham mưu Chính phủ có cơ chế là Hội đặc thù để Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng phát huy tốt vai trò của mình trong công tác bảo vệ người tiêu dùng trong bối cảnh hội nhập kinh tế sâu rộng như hiện nay.

- *Đối với doanh nghiệp*: Thực hiện nghiêm túc quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Thông tin trung thực về sản phẩm hàng hóa, dịch vụ; có trách nhiệm trong giao dịch với người tiêu dùng; có chính sách chăm sóc khách hàng phù hợp.

- *Đối với người tiêu dùng*: Hãy là người tiêu dùng thông minh, lựa chọn sản phẩm của doanh nghiệp có uy tín, nói không với hàng hóa vi phạm, đặc biệt là hàng hóa giả mạo nhãn hiệu. Khi mua hàng hóa yêu cầu bên bán hàng cung cấp hóa đơn; cam kết thu hồi, bồi thường trong trường hợp hàng hóa có khuyết tật. Đối với loại hàng hóa có bảo hành yêu cầu bên bán hàng thực hiện đầy đủ quy định về bảo hành

hàng hóa, như: điều kiện bảo hành, thời hạn bảo hành, địa điểm bảo hành và thủ tục bảo hành.

- Ngoài ra, để tiếp tục triển khai có hiệu quả các Chỉ thị, Nghị quyết của Đảng và Chính phủ, trong thời gian tới, các cấp, các ngành trong tỉnh sẽ tăng cường tuyên truyền Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các quy định có liên quan đến tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp trên địa bàn; xây dựng môi trường kinh doanh lành mạnh, gắn với trách nhiệm của doanh nghiệp trong thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tăng cường kiểm tra, kiểm soát, phát hiện và ngăn chặn kịp thời mọi hành vi vi phạm; tiếp tục rà soát hệ thống văn bản quy phạm pháp luật có liên quan, kịp thời kiến nghị cơ quan liên quan sửa đổi, bổ sung, ban hành văn bản về chính sách bảo vệ người tiêu dùng phù hợp với tình hình thực tế. Tăng cường tập huấn, bồi dưỡng nâng cao kiến thức về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; xây dựng chương trình, kế hoạch hỗ trợ các địa phương về phương tiện, thiết bị tại các chợ để kiểm tra nhanh về an toàn thực phẩm, thực hiện cân đối chứng về đo lường nhằm đảm bảo quyền lợi của người tiêu dùng; đẩy mạnh tuyên truyền, giáo dục, phổ biến chính sách pháp luật đồng thời cập nhật thông tin rộng rãi về chất lượng hàng hóa, dịch vụ và cảnh báo về nguy cơ mất an toàn cho người tiêu dùng trên nguyên tắc công khai, minh bạch và đa dạng hóa phương thức truyền thông.

Trên đây là tình hình thực hiện chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Bình Định. UBND tỉnh Bình Định kính báo cáo./.

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

Nơi nhận:

- Như trên;
- Văn phòng Chính phủ;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Sở Công Thương;
- CVP, PVPKT;
- Lưu: VT, K6 (07b).

Nguyễn Tự Công Hoàng