



NỘI DUNG PHÂN CẤP, PHÂN QUYỀN LĨNH VỰC BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

❖ Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia



Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia

Ban Bảo vệ người tiêu dùng



KẾT CẤU

Phần 1:

**MỘT SỐ VĂN BẢN CHÍNH SÁCH PHÁP LUẬT
BVQLNTD CẦN CHÚ Ý**

Phần 2:

MỘT SỐ NỘI DUNG PHÂN CẤP, PHẦN QUYỀN MỚI

Phần 3:

**TỔNG HỢP TRÁCH NHIỆM CỦA UBND CẤP TỈNH,
CẤP XÃ**



Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia

Ban Bảo vệ người tiêu dùng



PHẦN 1

MỘT SỐ VĂN BẢN CHÍNH SÁCH PHÁP LUẬT BVQLNTD CẦN CHÚ Ý



PHẦN I



HỆ THỐNG VĂN BẢN PHÁP LUẬT BVQLNTD

VĂN BẢN QUY PHẠM PHÁP LUẬT VỀ BVQLNTD



**Luật
BVQLNTD
2023**

**Nghị định
55/2024/NĐ-
CP**

**Nghị định
17/2022/NĐ-
CP sửa đổi, bổ
sung**

**Nghị định
98/2020/NĐ-
CP +**

**Nghị định
24/2025/NĐ-
CP sửa đổi,
bổ sung**

**Thông tư
42/2025/TT-
BCT**



PHẦN I



HỆ THỐNG VĂN BẢN PHÁP LUẬT BVQLNTD

VĂN BẢN, CHÍNH SÁCH PHÁP LUẬT TRIỂN KHAI THI HÀNH LUẬT BVQLNTD

*Chỉ thị
30/CT-TW
ngày
22/01/2019
của BBT*

*Nghị quyết
82/NQ-CP
ngày
26/5/2020
của CP*

*Quyết định
1157/QĐ-
TTg ngày
12/7/2021)*

*Quyết định
1012/QĐ-
TTg ngày
31/8/2023*



PHẦN I



HỆ THỐNG VĂN BẢN PHÁP LUẬT BVQLNTD

VĂN BẢN QUY PHẠM PHÁP LUẬT PHÂN CẤP, PHÂN QUYỀN, PHÂN ĐỊNH THẨM QUYỀN THUỘC LĨNH VỰC CÔNG THƯƠNG TRONG THỰC HIỆN CHÍNH QUYỀN 2 CẤP



*Luật Tổ chức
chính quyền
địa phương
năm 2025*

*Nghị định
146/2025/NĐ-
CP*

*Nghị định
139/2025/NĐ-
CP*

VAI TRÒ - TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN CÓ LIÊN QUAN

Cơ quan QLNN về BVQLNTD tại Trung ương

BỘ CÔNG THƯƠNG



Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia
(từ tháng 4/2023)

**Ban Bảo vệ người
tiêu dùng**

**Ban Hợp đồng theo
mẫu, Điều kiện giao
dịch chung**

**Ban Quản lý HĐ
kinh doanh theo
phương thức đa cấp**



VAI TRÒ - TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN CÓ LIÊN QUAN

Cơ quan QLNN về BVQLNTD tại địa phương

**UBND TỈNH, THÀNH PHỐ
TRỰC THUỘC TRUNG ƯƠNG**

**Sở
Công Thương**

Phòng
chuyên môn

**UBND
cấp Xã**

Phòng
chuyên môn





VAI TRÒ - TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN CÓ LIÊN QUAN

Tổ chức xã hội tham gia BVQLNTD

**HỘI BẢO VỆ NGƯỜI TIÊU DÙNG
VIỆT NAM (VICOPRO)**

Các Hội BVNTD cấp tỉnh
(34 tỉnh, thành phố trực thuộc TƯ)





VAI TRÒ - TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN CÓ LIÊN QUAN

Các cơ quan quản lý nhà nước chuyên ngành

Tài chính, Ngân
hàng, Bảo hiểm

Y tế

Xây dựng

Tiêu chuẩn, Đo
lượng, Chất lượng

Vệ sinh An toàn Thực
phẩm

Quản lý thị trường

Giao thông Vận tải





Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia

Ban Bảo vệ người tiêu dùng



PHẦN 2

MỘT SỐ NỘI DUNG PHÂN CẤP, PHẦN QUYỀN MỚI

*(theo Nghị định số 146/2025/NĐ-CP và
Nghị định số 139/2025/NĐ-CP)*



NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA BỘ CÔNG THƯƠNG PHÂN QUYỀN CHO UBND CẤP TỈNH

(Theo Điều 46 Nghị định số 146/2025/NĐ-CP)

PHẦN 2

PHÂN QUYỀN CHO UBND CẤP TỈNH

1. Tiếp nhận và giải quyết yêu cầu hỗ trợ thương lượng của người tiêu dùng quy định tại khoản 3 Điều 56, Điều 57, Điều 58 Luật BVQLNTD



2. Tổ chức hoạt động khảo sát, thử nghiệm; công bố kết quả về chất lượng SP-HH-DV;
Thông tin, cảnh báo cho NTD về SP-HH-DV trong lĩnh vực được phân công quản lý quy định tại khoản 3 Điều 75 Luật BVQLNTD



3. Thực hiện việc giao nhiệm vụ cho tổ chức xã hội có tôn chỉ, mục đích tham gia BVQLNTD theo quy định tại khoản 2 Điều 53 quy định tại khoản 5 Điều 75 Luật BVQLNTD



4. Quản lý hoạt động BVQLNTD của TCXH tham gia BVQLNTD, tổ chức hòa giải về BVQLNTD theo quy định tại khoản 6 Điều 75 Luật BVQLNTD



PHẦN 2

PHÂN QUYỀN CHO UBND CẤP TỈNH

MỘT SỐ LƯU Ý VỚI VIỆC PHÂN QUYỀN NÊU TRÊN CHO UBND CẤP TỈNH

- * 04 nhiệm vụ, quyền hạn được phân quyền nói trên không phải là nhiệm vụ mới của UBND cấp tỉnh.*
- * Các nhiệm vụ, quyền hạn này đã được quy định tại khoản 1 Điều 77 Luật BVQLNTD và pháp luật có liên quan.*
- * Trước 01/7/2025, các nhiệm vụ, quyền hạn này được thực hiện bởi cả Bộ Công Thương và UBND cấp tỉnh.
Sau 01/7/2025, sẽ được phân quyền hoàn toàn cho UBND cấp tỉnh.*
- * Tổng hợp các trách nhiệm của UBND cấp tỉnh như slide phía trên.*



PHÂN ĐỊNH THẨM QUYỀN CỦA UBND CẤP XÃ TRONG BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

(Theo Điều 18 Nghị định số 139/2025/NĐ-CP)

PHẦN 2

PHÂN ĐỊNH THẨM QUYỀN CHO UBND CẤP XÃ

Điều 18:
UBND cấp
Xã thực hiện
nhiệm vụ
trong lĩnh vực
BVQLNTD
quy định
tại điểm **a, b,
c, d, e, g**
khoản 2 Điều
77 Luật
BVQLNTD



Lưu ý: Đây là
những nhiệm
vụ đã được
quy định cho
UBND cấp
Huyện trong
Luật
BVQLNTD->
chuyển cho
cấp Xã,



Ngoại trừ quy
định tại điểm
đ khoản 2
Điều 77 Luật
(Hướng dẫn
chuyên môn,
nghịệp vụ để
UBND cấp
Xã thực hiện
các biện pháp
cần thiết để
BVQLNTD
...) do không
còn cấp dưới
của cấp Xã.



Chi tiết các
trách nhiệm
của UBND
cấp Xã như
slide phía
trên.



Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia

Ban Bảo vệ người tiêu dùng



PHẦN 2

TỔNG HỢP TRÁCH NHIỆM CỦA UBND CẤP TỈNH, CẤP XÃ



PHẦN 3

TRÁCH NHIỆM CỦA UBND CẤP TỈNH

Trách nhiệm của UBND cấp Tỉnh (**Khoản 1 Điều 77 Luật**)

➤ Ban hành theo thẩm quyền /trình CQNN thẩm quyền ban hành

➤ Tổ chức tuyên truyền, giáo dục kiến thức và pháp luật BVQLNTD.

➤ Đào tạo nguồn nhân lực, bồi dưỡng nghiệp vụ phục vụ BVQLNTD tại địa phương.

➤ Phối hợp với Bộ Công Thương xây dựng cơ sở dữ liệu thông tin quốc gia về BVQLNTD.

➤ Thực hiện việc giao nhiệm vụ cho TCXH có tôn chỉ, mục đích BVQLNTD trên địa bàn tỉnh.

➤ Quản lý hoạt động BVQLNTD của TCXH, tổ chức hòa giải về BVQLNTD

➤ Thanh tra, kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và xử lý vi BVQLNTD theo thẩm quyền.

➤ Tổ chức, quản lý hoạt động khảo sát, thử nghiệm; công bố kết quả về chất lượng SP, HH, dịch vụ.

➤ Thông tin, cảnh báo cho NTD về SP, HH, DV tại địa phương.



PHẦN 3

TRÁCH NHIỆM CỦA UBND CẤP TỈNH

Trách nhiệm của UBND cấp Tỉnh (Khoản 1 Điều 77 Luật)

➤ *Kiểm soát HĐTM, ĐKGDC theo thẩm quyền.*

➤ *Thực hiện hợp tác quốc tế về BVQLNTD theo phân công, phân cấp, thẩm quyền*

➤ *Ban hành quy chế phối hợp QLNN về BVQLNTD*

➤ *Tiếp nhận, giải quyết phản ánh, yêu cầu, khiếu nại của người tiêu dùng tại địa phương.*

➤ *Hướng dẫn chuyên môn, nghiệp vụ BVQLNTD cho CQNN về BVQLNTD cấp Xã;*

➤ *Kiểm tra, theo dõi việc thực hiện thu hồi SP, HH có khuyết tật tại địa phương*

➤ *Tiếp nhận, giải quyết các yêu cầu hỗ trợ thương lượng của NTD trong tranh chấp giữa NTD và DN.*



PHẦN 3

TRÁCH NHIỆM CỦA UBND CẤP XÃ

Trách nhiệm của UBND cấp Xã (Khoản 2,3 Điều 77 Luật)



- Kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và xử lý vi phạm BVQLNTD theo thẩm quyền;

- Tuyên truyền, giáo dục kiến thức và pháp luật BVQLNTD;

- Tư vấn, hỗ trợ và nâng cao nhận thức về BVQLNTD tại địa phương;



- Kiểm tra hoạt động của TCXH BVQLNTD thuộc thẩm quyền;

- Quản lý theo thẩm quyền các chợ, TT thương mại trên địa bàn để BVQLNTD; thực hiện các biện pháp để BVQLNTD trong phạm vi chợ.



- Báo cáo kết quả thực hiện QLNN về BVQLNTD trên địa bàn Xã.

- Ban hành quy chế phối hợp QLNN về BVQLNTD của các CQ QLNN tại địa phương.



PHẦN 3

TRÁCH NHIỆM CỦA UBND CẤP XÃ

Trách nhiệm của UBND cấp Xã (Khoản 2,3 Điều 77 Luật)



- 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 BVQLNTD



- Tiếp nhận thông báo của DN bán hàng không tại địa điểm giao dịch thường xuyên, kiểm tra, theo dõi hoạt động bán hàng này **(Đây là 1 TTHC mới);**



- 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



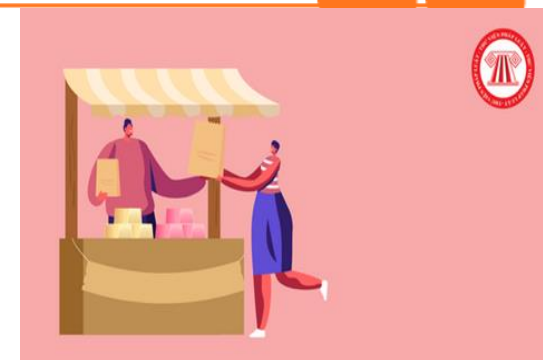
PHẦN 3

TRÁCH NHIỆM CỦA UBND CẤP XÃ

**Tiếp nhận TB, theo dõi và
kiểm tra việc bán hàng
theo nội dung đã thông báo
của DN**

**Lưu giữ hồ sơ TB
trong tối thiểu 02
năm kể từ thời điểm
bán hàng**

**Công khai đầy đủ nội
dung TB bằng hình
thức phù hợp để
NTD tại địa bàn được
biết**



TRÁCH NHIỆM CỦA UBND CẤP XÃ

Đối với Bán hàng không tại địa điểm giao dịch thường xuyên



PHẦN 3

TRÁCH NHIỆM CỦA UBND CẤP TỈNH, CẤP XÃ

YÊU CẦU XỬ LÝ VI PHẠM PHÁP LUẬT BVQLNTD

Có trách nhiệm tiếp nhận và giải quyết yêu cầu của NTD, tổ chức, cá nhân có liên quan theo chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và lĩnh vực được phân công.

Trường hợp nhận được yêu cầu thuộc lĩnh vực của CQNN khác thì chuyển yêu cầu đến CQ đó và thông báo cho NTD, tổ chức, cá nhân có liên quan biết.



PHẦN 3

TRÁCH NHIỆM CỦA UBND CẤP TỈNH, CẤP XÃ

Trình tự CQNN về BVQLNTD giải quyết yêu cầu hỗ trợ thương lượng

1. Trường hợp TN không trả lời yêu cầu thương lượng, hoặc từ chối thương lượng mà không có lý do chính đáng -> NTD yêu cầu hỗ trợ



2. NTD gửi yêu cầu hỗ trợ và thông tin, tài liệu đến CQ QLNN về BVNTD, tổ chức xã hội BVNTD



3. Trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu của NTD, CQ QLNN về BVNTD, tổ chức xã hội BVNTD có trách nhiệm chuyển yêu cầu đến TN.



4. TN tiến hành thương lượng với NTD trong 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu và thông báo bằng văn bản kết quả đến CQ QLNN về BVNTD, tổ chức xã hội BVNTD trong 05 ngày làm việc kể từ ngày kết thúc.



5. Trường hợp từ chối yêu cầu của NTD, trong 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được, TN phải trả lời bằng văn bản và nêu rõ lý do.



PHẦN 3

TRÁCH NHIỆM CỦA UBND CẤP TỈNH, CẤP XÃ

Các trường hợp không tiếp nhận và giải quyết yêu cầu hỗ trợ thương lượng của NTD

- 1. NTD là người chưa thành niên/ mất năng lực HV DS/ hạn chế năng lực HV DS/ khó khăn trong nhận thức, làm chủ HV mà không có người đại diện hợp pháp.*
- 2. Người yêu cầu không phải là NTD/ đại diện hợp pháp của NTD.*
- 3. NTD không cung cấp đầy đủ thông tin, tài liệu để xác định chính xác người có liên quan/ bằng chứng về giao dịch.*
- 4. Nội dung yêu cầu không thuộc thẩm quyền của CQQLNN về BVQLNTD/ mục đích, phạm vi, lĩnh vực của TCXH BVQLNTD.*
- 5. Yêu cầu đã được CQNN có thẩm quyền, TCXH BVQLNTD giải quyết.*

TRÂN TRỌNG CẢM ƠN!



- ❖ **ỦY BAN CẠNH TRANH QUỐC GIA**
- ❖ **Bộ Công Thương**
- ❖ **Email: thangpt@moit.gov.vn**
- ❖ **Địa chỉ: 25 Ngô Quyền, Hoàn Kiếm, Hà Nội**
- ❖ **Điện thoại: 024 222 05022/ 0969604248**
- ❖ **Fax: 024 222 05003**
- ❖ **Website: <http://vcc.gov.vn/>**

