

BỘ CÔNG THƯƠNG

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 2724/QĐ-BCT

Hà Nội, ngày 03 tháng 10 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

**Phê duyệt Đề án Phát triển hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng
giai đoạn 2026-2030**

BỘ TRƯỞNG BỘ CÔNG THƯƠNG

Căn cứ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15 ngày 20 tháng 6 năm 2023;

Căn cứ 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 quyền lợi người tiêu dùng;

Căn cứ Nghị định số 40/2025/NĐ-CP ngày 26 tháng 02 năm 2025 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức bộ máy của Bộ Công Thương;

Căn cứ Quyết định số 537/QĐ-BCT ngày 28 tháng 02 năm 2025 của Bộ Công Thương quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia;

Xét đề nghị của Chủ tịch Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt Đề án Phát triển hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2026-2030 (sau đây gọi là “Đề án”) với những nội dung chủ yếu sau đây:

I. Quan điểm xây dựng Đề án

- Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là một trong những trụ cột quan trọng góp phần xây dựng nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa theo hướng minh bạch, công bằng và phát triển bền vững. Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên cơ sở phù hợp với chủ trương của Đảng, pháp luật của Nhà nước, các định hướng, chiến lược, quy hoạch, kế hoạch, chương trình phát triển kinh tế - xã hội, phát triển của địa phương, ngành, lĩnh vực. Lấy người tiêu dùng là trung tâm, vừa

là đối tượng thụ hưởng, vừa là động lực, nhân tố quan trọng để thúc đẩy công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng¹.

- Các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng phải được triển khai đồng bộ, thống nhất từ Trung ương đến địa phương, trên cơ sở bám sát quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 và các văn bản hướng dẫn thi hành. Trong bối cảnh phân cấp, phân quyền mạnh mẽ, cần bảo đảm rõ trách nhiệm, quyền hạn của các cấp chính quyền trong tổ chức thực hiện, đồng thời tăng cường phối hợp liên thông, chia sẻ dữ liệu, giám sát và kiểm tra, đánh giá hiệu quả thực chất của hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng phải chủ động thích ứng với những yêu cầu, xu hướng phát triển mới, đặc biệt là chuyển đổi số và chuyển đổi xanh. Việc ứng dụng khoa học, công nghệ hiện đại như trí tuệ nhân tạo (AI), dữ liệu lớn (Big Data), nền tảng số và các công cụ công nghệ mới cần được thúc đẩy mạnh mẽ trong quản lý nhà nước, hỗ trợ người tiêu dùng và nâng cao trách nhiệm của doanh nghiệp. Đồng thời, các chính sách và mô hình bảo vệ người tiêu dùng cần thúc đẩy tiêu dùng bền vững, thân thiện môi trường, góp phần thực hiện mục tiêu thúc đẩy tăng trưởng kinh tế đồng thời giảm thiểu tác động tiêu cực đến môi trường, cải thiện chất lượng cuộc sống và góp phần chống biến đổi khí hậu toàn cầu, tập trung vào việc giảm khai thác tài nguyên, tái chế và tái sử dụng vật liệu, kéo dài vòng đời sản phẩm, từ đó giảm áp lực lên môi trường.

II. Mục tiêu của Đề án

1. Mục tiêu tổng quát

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 tại Việt Nam.

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.

đ) Đào tạo, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực; thiết kế và cung cấp các công cụ, tài liệu, giải pháp, đặc biệt là giải pháp có ứng dụng công nghệ thông tin

¹ Trong Đề án này, cụm từ “công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng” được hiểu bao gồm cả công tác kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung và công tác quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp

để nâng cao hiệu quả bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, trong đó, bao gồm giải pháp để phát huy và hỗ trợ người tiêu dùng trong việc tự bảo vệ quyền lợi chính đáng của mình.

e) Đẩy mạnh ứng dụng thành tựu của Cuộc Cách mạng công nghiệp 4.0 trong quá trình thực hiện các hoạt động nâng cao hiệu quả bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong tiến trình chuyển đổi số, chuyển đổi xanh.

2. Mục tiêu cụ thể

a) Về thể chế và chính sách

- Hằng năm, thực hiện các báo cáo, khảo sát thu thập ý kiến cộng đồng 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 trong lĩnh vực, nội dung cụ thể.

b) Về nâng cao hiệu quả bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong bối cảnh chuyển đổi số, chuyển đổi xanh

- Xây dựng mới và duy trì 01 hệ thống thống nhất về công nghệ thông tin đảm bảo tích hợp đủ các thông số liên quan đến quá trình tiêu dùng và người tiêu dùng, phục vụ công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; đảm bảo 100% cơ quan nhà nước thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại địa phương được kết nối, chia sẻ thông tin, tận dụng tối đa cơ sở dữ liệu “đúng, đủ, sạch, sống” phục vụ công tác quản lý nhà nước về bảo vệ người tiêu dùng; đảm bảo 100% Hội Bảo vệ người tiêu dùng trên cả nước hỗ trợ người tiêu dùng, tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị liên quan đến tranh chấp giữa người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh.

- Xây dựng được 01 hệ thống chatbot/AI cho công tác hỗ trợ trực tuyến, phân tích dữ liệu của Hệ thống Tổng đài tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng 1800.6838 và cơ sở dữ liệu quốc gia về người tiêu dùng.

- 100% tỉnh, thành phố trên cả nước kết nối, vận hành đồng bộ với Hệ thống Tổng đài tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng 1800.6838 và cơ sở dữ liệu quốc gia về bảo vệ người tiêu dùng.

- Hằng năm, tổ chức ít nhất 01 sự kiện, cuộc thi, hoạt động chia sẻ về mô hình, sáng kiến, giải pháp thúc đẩy tiêu dùng số, tiêu dùng xanh hướng tới người tiêu dùng, đặc biệt là nhóm người tiêu dùng dễ bị tổn thương.

c) Về nâng cao nhận thức, vai trò của người tiêu dùng, doanh nghiệp và các tổ chức xã hội trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

- Ban hành ít nhất 05 tài liệu, ấn phẩm tuyên truyền, đào tạo, cung cấp thông tin về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- 100% Sở Công Thương, các Hội Bảo vệ người tiêu dùng trên cả nước tham gia hoạt động tuyên truyền, nâng cao nhận thức, đào tạo kỹ năng về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- 100% các tổ chức chính trị - xã hội, các tổ chức, hiệp hội quản lý, đại diện cho 07 nhóm người tiêu dùng dễ bị tổn thương tham gia hoạt động tuyên truyền, nâng cao nhận thức, đào tạo kỹ năng về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Hàng năm tổ chức ít nhất 01 cuộc thi liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, thu hút tối thiểu 1.000.000 lượt người tham gia thuộc các đối tượng khác nhau.

- Hàng năm tổ chức Lễ phát động Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam và ít nhất 02 sự kiện công cộng có quy mô lớn, có sự tương tác trực tiếp với người tiêu dùng, cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp.

- Hàng năm có hoạt động cung cấp thông tin tập trung theo chuyên mục, theo chuỗi trên ít nhất 01 nền tảng xã hội trực tuyến có số lượng người dùng lớn.

- Hàng năm tổ chức ít nhất 02 hoạt động có phạm vi khu vực để trao đổi, kết nối thông tin, nguồn lực về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Xây dựng Chuyên mục về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên báo điện tử; hằng năm, đăng tải ít nhất 50 tin bài/ảnh về các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

d) Về nâng cao năng lực cho cán bộ thực thi công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, nâng cao năng lực tuân thủ pháp luật cho doanh nghiệp, tổ chức

- 100% các cán bộ thực thi công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại trung ương và địa phương, các tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được tham gia các hội nghị, hội thảo, tập huấn nâng cao năng lực, chia sẻ kinh nghiệm trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Hàng năm tổ chức ít nhất 01 hội nghị, hội thảo, tọa đàm về nâng cao năng lực tuân thủ pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho doanh nghiệp, tổ chức; khuyến khích sự tham gia của doanh nghiệp vào các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

e) Về hợp tác quốc tế trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

- Đẩy mạnh hợp tác quốc tế với các tổ chức, cơ quan về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong khu vực và trên thế giới.

III. Nhiệm vụ và giải pháp

1. Hoàn thiện thể chế, chính sách, khuôn khổ pháp lý về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

a) Xây dựng các báo cáo, rà soát, nghiên cứu các quy định pháp luật trong nước và quốc tế có liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (bao gồm cả kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung và quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp) nhằm tăng cường hiệu quả quản lý nhà nước đối với bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

b) Thực hiện khảo sát, xây dựng nghiên cứu, đánh giá, báo cáo về thực trạng thực thi pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, từ đó phát hiện, kiến nghị giải pháp 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.

c) Xây dựng, hoàn thiện các công cụ, tài liệu hướng dẫn, các mẫu hợp đồng minh bạch, điều kiện giao dịch công bằng, tổ chức các chương trình, hoạt động chia sẻ, lấy ý kiến, giới thiệu kinh nghiệm thực tiễn trong thực thi tuân thủ pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

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

a) Xây dựng, duy trì, phát triển công cụ trực tuyến giúp người tiêu dùng, doanh nghiệp dễ dàng tiếp cận, kiểm tra, đánh giá thông tin về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ trên môi trường số, trong đó, cần lưu ý tính phù hợp với nhóm người tiêu dùng dễ bị tổn thương.

b) Xây dựng, duy trì, nâng cấp cơ sở hạ tầng hệ thống thông tin nhằm nâng cao công tác hỗ trợ thông tin, giải đáp thắc mắc, tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng.

- Xây dựng Trang Thông tin điện tử của Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia đáp ứng điều kiện theo quy định tại Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 26 tháng 06 năm 2022 của Chính phủ quy định về việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng và các quy định liên quan khác, nhằm hiện đại hóa hoạt động quản lý nhà nước trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

- Xây dựng, duy trì, nâng cấp cơ sở hạ tầng hệ thống thông tin nhằm nâng cao công tác hỗ trợ thông tin, giải đáp thắc mắc, tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng; hạ tầng dữ liệu lớn (Big Data) cụ thể:

+ Xây dựng, duy trì cơ sở hạ tầng Tổng đài tư vấn và hỗ trợ người tiêu dùng 1800.6838 và cơ sở dữ liệu quốc gia về bảo vệ người tiêu dùng;

+ Xây dựng, nâng cấp, phát triển hệ thống cơ sở dữ liệu, công nghệ thông tin phục vụ công tác quản lý nhà nước trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp; kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung;

c) Ứng dụng trí tuệ nhân tạo trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

+ Xây dựng hệ thống Tổng đài trả lời tự động (Interactive Voice Response - IRV) nhằm cung cấp thông tin, giải đáp thắc mắc và hỗ trợ người tiêu dùng một cách nhanh chóng và hiệu quả; đảm bảo vận hành 24/7, giúp giảm số lượng nhân sự phụ trách trả lời Tổng đài để tập trung vào các công tác bảo vệ người tiêu dùng đòi hỏi chuyên môn cao hơn;

+ Ứng dụng AI cho công tác hỗ trợ trực tuyến (xây dựng kịch bản/sàng lọc/xây dựng tập dữ liệu mẫu/ huấn luyện/tích hợp các kênh);

+ Ứng dụng AI cho việc phân tích dữ liệu, hỗ trợ ra quyết định; hỗ trợ, phân tích phản ánh và dự báo rủi ro thị trường tiêu dùng;

d) Xây dựng các tài liệu hướng dẫn, sổ tay, bộ công cụ minh bạch hoá 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

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

b) 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.

c) Tổ chức các hoạt động 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.

d) Triển khai đa dạng các hình thức tuyên truyền, ứng dụng khoa học công nghệ trong việc đổi mới hình thức tuyên truyền nhằm nâng cao nhận thức về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho toàn xã hội, phối hợp với các đơn vị truyền thông, báo chí để lan tỏa rộng rãi phạm vi, đối tượng tuyên truyền.

đ) Thực hiện các nội dung tuyên truyền sâu, rộng, vừa có nội dung chung về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, vừa có nội dung cụ thể, phản ánh các vấn đề nổi cộm trong thực tiễn bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng như vấn đề bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong chuyển đổi số, chuyển đổi xanh, trong giao dịch trên không gian mạng hoặc liên quan đến quyền lợi của nhóm người tiêu dùng cụ thể, đặc biệt là nhóm người tiêu dùng dễ bị tổn thương.

e) 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.

g) 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.

h) Xây dựng, phát triển các công cụ, hệ thống thông tin để nâng cao hiệu quả tiếp cận thông tin về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho các chủ thể có liên quan trong xã hội.

i) 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.

k) Xây dựng cơ chế, thực hiện hoạt động để khuyến khích, tạo điều kiện tạo lập, duy trì, phát triển hợp tác giữa các tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội và cơ quan nhà nước, tổ chức, doanh nghiệp có liên quan.

l) 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

a. Tổ chức đào tạo, tập huấn nghiệp vụ cho cán bộ, công chức thực thi ở trung ương, địa phương và cộng đồng doanh nghiệp

- 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 khóa đào tạo, lớp tập huấn chuyên sâu trong và ngoài nước 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 kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung; quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp).

- Cử cán bộ, công chức tham gia các khóa đào tạo, trao đổi kinh nghiệm quốc tế trong quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

- Tăng cường hoạt động phối hợp, chia sẻ thông tin, hợp tác trao đổi kinh nghiệm giữa các cơ quan nhà nước tại Trung ương và địa phương, giữa các cơ quan nhà nước có liên quan trong phạm vi trong và ngoài nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

b. Tăng cường công tác kiểm tra xử lý vi phạm pháp luật

- 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.

c. Tăng cường các hoạt động trao quyền cho người tiêu dùng

- Nâng cao hiệu quả chủ động tìm hiểu pháp luật và tính tuân thủ pháp luật của người tiêu dùng và tổ chức, cá nhân kinh doanh, đặc biệt là nhóm người tiêu dùng dễ bị tổn thương.

- Tổ chức thực hiện khảo sát nhận thức của nhóm người tiêu dùng dễ bị tổn thương về pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, từ đó đưa ra giải pháp nâng cao nhận thức, hỗ trợ người tiêu dùng thực hiện quyền và nghĩa vụ của mình.

- Tổ chức các hoạt động tuyên truyền, đào tạo, tập huấn chuyên sâu về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, phù hợp với từng nhóm đối tượng người tiêu dùng, nhóm nội dung, lĩnh vực cụ thể.

- Xây dựng, phổ biến các bộ công cụ, tài liệu về kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung trong một số lĩnh vực, nội dung cụ thể, về quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp.

- Xây dựng các ấn phẩm, bộ tài liệu về kết quả thực thi công tác quản lý nhà nước về kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung; tin, bài,

hướng dẫn, lưu ý liên quan đến hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung và quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp cho người tiêu dùng và các chủ thể có liên quan.

5. Chủ động, tích cực hội nhập quốc tế trong các hoạt động hợp tác về bảo vệ người tiêu dùng

a) Chủ động, tích cực mở rộng quan hệ hợp tác quốc tế với các tổ chức, cơ quan về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong khu vực và trên thế giới.

b) Tham gia, chủ trì các chương trình hợp tác quốc tế trong khuôn khổ ASEAN và quốc tế.

c) Thực hiện các nghiên cứu chuyên sâu nhằm thúc đẩy và định hướng hợp tác quốc tế.

- Xây dựng các báo cáo nghiên cứu kinh nghiệm của các nước về một số lĩnh vực trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng phù hợp với bối cảnh, tình hình kinh tế-xã hội và thực tiễn tại Việt Nam.

- Xây dựng báo cáo rà soát, đánh giá tính hiệu quả của các cơ chế hợp tác song phương và đa phương của Việt Nam trong lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, đề xuất kiến nghị trong công tác hợp tác quốc tế trong thời gian tới.

d) Xây dựng, phát triển tài liệu, ấn phẩm, vật phẩm nhằm tuyên truyền, nâng cao hình ảnh và uy tín quốc tế của cơ quan bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng Việt Nam.

Điều 2. Tổ chức thực hiện

1. Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia

Là đơn vị chủ trì thực hiện Đề án, có các trách nhiệm như sau:

- Chủ trì xây dựng, tổ chức thực hiện và điều phối toàn bộ Đề án, đồng thời trực tiếp triển khai các hoạt động trọng tâm, các nội dung chuyên sâu về hoàn thiện thể chế, nâng cao năng lực thực thi, hỗ trợ người tiêu dùng và phát huy vai trò xã hội hóa.

- Định kỳ sơ kết, tổng kết, đánh giá tình hình thực hiện Đề án; trường hợp cần thiết, báo cáo Bộ trưởng quyết định chỉnh sửa, bổ sung các nội dung liên quan nhằm phù hợp với tình hình thực tiễn.

- Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia tạo điều kiện, khuyến khích Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng Việt Nam và các tổ chức xã hội liên quan nâng cao vai trò và hiệu quả tham gia các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Thực hiện các nhiệm vụ khác do Bộ trưởng giao.

2. Vụ Pháp chế

Thực hiện các nghiên cứu, rà soát, xây dựng các báo cáo, đề xuất khuyến nghị để hoàn thiện khung pháp lý về bảo vệ người tiêu dùng, phù hợp với thực tiễn và có hiệu lực thi hành.

3. Vụ Kế hoạch, Tài chính và quản lý doanh nghiệp

Bố trí kinh phí hàng năm để thực hiện các nội dung hoạt động của Đề án theo quy định của pháp luật về ngân sách nhà nước và đầu tư công.

4. Cục Quản lý và Phát triển thị trường trong nước

Thực hiện hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, trong đó bao gồm:

- Phối hợp chặt chẽ với Sở Công Thương, Chi cục Quản lý thị trường tỉnh, thành phố tăng cường hoạt động quản lý, giám sát, kiểm tra, 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.

- Đẩy mạnh 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.

5. Cục Thương mại điện tử và Kinh tế số

Thực hiện các hoạt động bảo vệ người tiêu dùng trong giao dịch trên môi trường thương mại điện tử, trong đó bao gồm:

- Tăng cường ứng dụng trí tuệ nhân tạo trong công tác quản lý, giám sát cảnh báo các hành vi có dấu hiệu vi phạm pháp luật về thương mại điện tử, hỗ trợ bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong thương mại điện tử.

- Kết hợp tuyên truyền pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong quá trình thực hiện quản lý nhà nước về thương mại điện tử.

6. Cục Đổi mới sáng tạo, Chuyển đổi xanh và Khuyến công

Thực hiện hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, trong đó bao gồm:

- Tăng cường tuyên truyền, hướng dẫn thực hành tiêu dùng, sản xuất bền vững.
- Xây dựng, duy trì các công cụ, tài liệu để hỗ trợ thực hành tiêu dùng, sản xuất bền vững.

7. Cục Xuất Nhập khẩu

Lồng ghép các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong quản lý nhà nước và tổ chức thực thi pháp luật đối với hoạt động xuất khẩu, nhập khẩu hàng hóa, thương mại biên giới, xuất xứ hàng hoá.

8. Cục Xúc tiến thương mại

Lồng ghép thực hiện hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, trong đó bao gồm:

- Tăng cường năng lực xây dựng và thực thi hoạt động xúc tiến thương mại cho các tổ chức, cá nhân kinh doanh, bảo đảm tính chính xác, đầy đủ trong quá trình cung cấp thông tin và thực hiện các hoạt động xúc tiến thương mại cho người tiêu dùng.

- Nâng cao hiệu quả, kết hợp tuyên truyền pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong quá trình tổ chức Tháng khuyến mại, thực hiện Chương trình Thương hiệu quốc gia Việt Nam, cũng như các chương trình xây dựng và phát triển thương hiệu ngành hàng.

9. Đơn vị truyền thông thuộc Bộ

- Xây dựng và triển khai các chiến dịch truyền thông, đa dạng hóa hình thức tiếp cận. Đơn vị truyền thông chủ động lập kế hoạch, tổ chức các chương trình và chiến dịch truyền thông theo từng giai đoạn, phù hợp với mục tiêu quản lý nhà nước.

- Chủ động cung cấp thông tin chính thống, phản ánh kịp thời các vụ việc nổi cộm, định hướng dư luận, nâng cao nhận thức của người tiêu dùng và thúc đẩy doanh nghiệp tuân thủ pháp luật.

- Thực hiện công tác truyền thông đại chúng về quyền lợi người tiêu dùng và trách nhiệm doanh nghiệp hoặc các hoạt động khác nằm trong chức năng, nhiệm vụ của đơn vị.

10. Hội Bảo vệ người tiêu dùng Việt Nam và các tổ chức xã hội liên quan

- Tham gia xây dựng, tư vấn và triển khai các hoạt động hỗ trợ người tiêu dùng, đóng góp ý kiến phản biện chính sách, góp phần tăng cường tính xã hội hóa và thực tiễn của Đề án.

- Xây dựng, trình cơ quan quản lý nhà nước có liên quan để đề xuất thực hiện các chương trình, đề án, hoạt động tham gia Đề án này.

11. Sở Công Thương các tỉnh/thành phố

- Chủ động đề xuất tham mưu xây dựng kế hoạch thực hiện Đề án phát triển hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2026 - 2030 của địa phương,

đảm bảo phù hợp với Đề án và tình hình thực tế địa phương trình UBND tỉnh/thành phố xem xét, phê duyệt.

- Chủ động đề xuất, xây dựng và triển khai thực hiện các hoạt động hằng năm trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại địa phương.

- Chủ động thực hiện các hoạt động tuyên truyền, phổ biến, giáo dục, tập huấn pháp luật bảo vệ người tiêu dùng trên phạm vi địa phương.

- Phối hợp với Ủy ban Cảnh tranh Quốc gia thực hiện các hoạt động tuyên truyền, phổ biến, giáo dục và các hoạt động khác của Đề án.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Điều 4. Chánh Văn phòng Bộ, Chủ tịch Ủy ban Cảnh tranh Quốc gia và Thủ trưởng các đơn vị thuộc Bộ và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /

Nơi nhận:

- Như Điều 4;
- Lãnh đạo Bộ;
- Sở Công Thương các tỉnh, thành phố trực thuộc TW;
- Các đơn vị thuộc Bộ;
- Lưu: VT, CT.



BỘ TRƯỞNG

Nguyễn Hồng Diên