

Số: /QĐ-BCT

Hà Nội, ngày tháng 7 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Chương trình hành động của Bộ Công Thương triển khai
Chương trình Quốc gia về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng
giai đoạn 2026-2030**

BỘ TRƯỞNG BỘ CÔNG THƯƠNG

Căn cứ Kết luận số 207-KL/TW ngày 10 tháng 11 năm 2025 của Ban Bí thư về tiếp tục thực hiện Chỉ thị số 30-CT/TW ngày 22 tháng 01 năm 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 của người tiêu dùng;

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 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 của Bộ Công Thương, được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 109/2025/NĐ-CP ngày 20 tháng 5 năm 2025 và Nghị định số 193/2025/NĐ-CP ngày 02 tháng 7 năm 2025;

Căn cứ Nghị quyết số 87/NQ-CP ngày 05 tháng 4 năm 2026 của Chính phủ ban hành Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Kết luận số 207-KL/TW ngày 10 tháng 11 năm 2025 của Ban Bí thư về tiếp tục thực hiện Chỉ thị số 30-CT/TW ngày 22 tháng 01 năm 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 của người tiêu dùng;

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

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

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Chương trình hành động của Bộ Công Thương triển khai Chương trình Quốc gia về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2026-2030.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng Bộ, Chủ tịch Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ, Giám đốc Sở Công Thương các tỉnh, thành phố và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Thủ tướng Chính phủ (để b/c);
- Văn phòng Chính phủ;
- Bộ trưởng (để b/c);
- Các đồng chí Thứ trưởng;
- Cổng TTĐT Bộ Công Thương;
- Các đơn vị trong Bộ;
- Sở Công Thương các tỉnh, thành phố;
- Hội Bảo vệ người tiêu dùng Việt Nam;
- Lưu: VT, CT.

**KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG**

Nguyễn Sinh Nhật Tân

CHƯƠNG TRÌNH HÀNH ĐỘNG CỦA BỘ CÔNG THƯƠNG**triển khai Chương trình Quốc gia về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng
giai đoạn 2026-2030**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-BCT ngày tháng 7 năm 2026
của Bộ trưởng Bộ Công Thương)*

I. MỤC TIÊU VÀ YÊU CẦU**1. Mục tiêu chung**

- Thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp được yêu cầu tại Kết luận số 207-KL/TW ngày 10 tháng 11 năm 2025 của Ban Bí thư về tiếp tục thực hiện Chỉ thị số 30-CT/TW ngày 22 tháng 01 năm 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 của người tiêu dùng (*sau đây gọi tắt là Kết luận số 207-KL/TW*).

- Thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp tại Nghị quyết số 87/NQ-CP ngày 05 tháng 4 năm 2026 của Chính phủ ban hành Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Kết luận số 207-KL/TW (*sau đây gọi tắt là Nghị quyết số 87/NQ-CP*) và Nghị quyết số 82/NQ-CP ngày 26 tháng 5 năm 2020 của Chính phủ ban hành Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Chỉ thị số 30-CT/TW ngày 22 tháng 01 năm 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 (*sau đây gọi tắt là Nghị quyết số 82/NQ-CP*).

- Thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp có liên quan tại Quyết định số 239/QĐ-BCT ngày 03 tháng 02 năm 2026 của Bộ trưởng Bộ Công Thương phê duyệt Chương trình Quốc gia về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2026-2030.

- Tăng cường hiệu quả, hiệu lực thực thi quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tạo động lực cho doanh nghiệp trong việc thực hiện chuyển đổi kép, góp phần hiệu quả vào mục tiêu xây dựng, kiến tạo môi trường tiêu dùng, kinh doanh lành mạnh, an toàn và bền vững, bảo vệ quyền lợi chính đáng, hợp pháp của người tiêu dùng và các doanh nghiệp kinh doanh chân chính; củng cố niềm tin của người tiêu dùng vào Đảng, Nhà nước và xã hội, góp phần xây dựng một xã hội hạnh phúc và thịnh vượng.

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

- Phân công nhiệm vụ cụ thể cho các cơ quan, đơn vị có liên quan trong ngành Công Thương; tăng cường công tác đôn đốc, kiểm tra, giám sát việc tổ chức thực hiện; tạo được sự đồng bộ, liên thông, gắn với việc thực hiện các chủ trương, chính sách của Đảng và Nhà nước liên quan tới công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Mục tiêu cụ thể

Mục tiêu cụ thể phấn đấu đến hết năm 2030 cần đạt được của Chương trình hành động của Bộ Công Thương triển khai Quyết định số 239/QĐ-BCT ngày 03 tháng 02 năm 2026 của Bộ trưởng Bộ Công Thương phê duyệt Chương trình Quốc gia về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2026-2030¹ (*sau đây gọi tắt là Chương trình hành động của Bộ Công Thương*) là:

- Tiếp tục nghiên cứu, tham mưu, đề xuất cấp có thẩm quyền hoàn thiện hệ thống văn bản pháp luật về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng, bảo đảm tính hệ thống, đồng bộ, toàn diện, hiệu quả, khắc phục triệt để những khoảng trống pháp lý, đáp ứng xu thế phát triển hiện đại, số hóa và hội nhập quốc tế.

- Đảm bảo 100% các tỉnh, thành phố (34/34) trên cả nước, hằng năm, thực hiện các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam 15 tháng 3. Đồng thời, hằng năm, Bộ Công Thương phối hợp với các cơ quan, tổ chức có liên quan tổ chức 01 Lễ phát động cấp quốc gia hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam.

- Đảm bảo 100% Sở Công Thương bố trí, công khai thông tin liên hệ, duy trì hoạt động của đầu mối tiếp nhận, tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng trên địa bàn giải quyết tranh chấp tiêu dùng.

- Phấn đấu thành lập 06 tổ chức hòa giải về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên cả nước theo quy định của pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; khuyến khích, hỗ trợ thành lập các tổ chức hòa giải tại các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng có đủ điều kiện thực hiện.

- Xây dựng và triển khai cơ chế phối hợp giữa các cơ quan, tổ chức có liên quan nhằm tăng cường hiệu quả công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Đẩy mạnh công tác đào tạo, bồi dưỡng, giám sát để nâng cao phẩm chất đạo đức, năng lực, trình độ chuyên môn, nghiệp vụ đối với đội ngũ công chức thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng trong hệ thống các cơ quan quản lý nhà nước từ Trung ương đến địa phương.

- Đẩy mạnh công tác phòng ngừa, cảnh báo vi phạm pháp luật đi đôi với việc xây dựng, hoàn thiện cơ chế, tăng cường các chế tài và hoạt động giám sát,

¹ Trong Chương trình hành động này, cụm từ “bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng” được hiểu 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.

kiểm tra, phát hiện và xử lý các hành vi vi phạm; trong đó, tập trung kiểm tra, xử lý nghiêm hành vi sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng nhái, hàng kém chất lượng, hàng vi phạm quyền sở hữu trí tuệ, sản phẩm, dịch vụ không đảm bảo an toàn, cung cấp thông tin sai lệch, gian dối, gây nhầm lẫn, áp đặt điều khoản không được phép cho người tiêu dùng theo quy định.

- Thúc đẩy các cơ quan quản lý nhà nước, các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng có liên quan thực hiện ít nhất 50 hoạt động khảo sát, thử nghiệm chất lượng hàng hóa, dịch vụ để thông tin, cảnh báo cho người tiêu dùng.

- Tiếp tục đẩy mạnh việc thành lập mới, kiện toàn hệ thống, tổ chức, hoạt động, nguồn lực của các tổ chức xã hội có tôn chỉ, mục đích tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tạo điều kiện, bảo đảm hoạt động thường xuyên của ít nhất 30 Hội Bảo vệ người tiêu dùng tại 30 tỉnh, thành phố trên cả nước.

- Mở rộng phạm vi, nâng cao hiệu quả hoạt động của Hệ thống Tổng đài tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng 1800.6838 và Cơ sở dữ liệu thông tin quốc gia về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; xây dựng và duy trì hệ thống thống nhất về công nghệ thông tin, ứng dụng trí tuệ nhân tạo, hệ thống chatbot/AI, 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% các cơ quan quản lý nhà nước và tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở trung ương và cấp tỉnh trên cả nước được kết nối, chia sẻ thông tin, vận hành đồng bộ, tận dụng tối đa cơ sở dữ liệu “đúng, đủ, sạch, sống” tại 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; tiến tới kết nối, chia sẻ thông tin của hệ thống này với các cơ quan nhà nước và tổ chức xã hội có liên quan tại cấp xã.

- Xây dựng hoặc kết nối, hoàn thiện hệ thống cơ sở dữ liệu truy xuất nguồn gốc hàng hóa quốc gia, hộ chiếu số của sản phẩm, đảm bảo người tiêu dùng có thể truy cập thông tin về nguồn gốc sản phẩm, hàng hóa, tạo cơ sở phân biệt sản phẩm chính hãng với hàng giả, hàng kém chất lượng; tăng cường minh bạch thông tin về sản phẩm, hàng hóa, ứng dụng công nghệ truy xuất nguồn gốc và cung cấp thông tin đầy đủ về xuất xứ, chất lượng nhằm hỗ trợ người tiêu dùng nhận biết, lựa chọn sản phẩm, hàng hóa an toàn và phù hợp với nhu cầu.

- Đẩy mạnh các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong các giao dịch trên không gian mạng; tăng cường rà soát, nâng cao nhận thức tuân thủ pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho người có ảnh hưởng khi cung cấp thông tin cho người tiêu dùng trên không gian mạng.

- Xây dựng, tổ chức thực hiện hoạt động, chương trình khuyến mãi nhằm kêu gọi và phát huy vai trò chủ động của doanh nghiệp trong công tác bảo vệ

quyền lợi người tiêu dùng. Đẩy mạnh, phát huy sự tham gia của các doanh nghiệp sản xuất, kinh doanh uy tín trong các hoạt động tuyên truyền, nâng cao nhận thức về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Đẩy mạnh hoạt động hợp tác quốc tế về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong khu vực và trên thế giới, trong đó có các hoạt động chia sẻ, học tập kinh nghiệm cũng như hợp tác giải quyết tranh chấp xuyên biên giới, thu hồi hàng hóa có khuyết tật, bảo vệ người tiêu dùng trong thương mại điện tử; tiếp tục hoàn thiện hành lang pháp lý tương thích với các cam kết quốc tế mà Việt Nam đã tham gia, ký kết nhằm đảm bảo quyền của người tiêu dùng.

3. Yêu cầu

Chương trình hành động của Bộ Công Thương bao gồm các nhiệm vụ, hoạt động, đề án đẩy mạnh công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cần được triển khai trong giai đoạn 2026 - 2030, đảm bảo phù hợp với Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023, Kết luận số 207-KL/TW của Ban Bí thư, Nghị quyết số 87/NQ-CP của Chính phủ và Quyết định số 239/QĐ-BCT ngày 03 tháng 02 năm 2026 của Bộ trưởng Bộ Công Thương phê duyệt Chương trình Quốc gia về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2026-2030 và các mục tiêu quy định tại Chương trình hành động này.

II. NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP CỤ THỂ

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

- Tham mưu xây dựng, sửa đổi, bổ sung Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 và các văn bản pháp luật quy định chi tiết, hướng dẫn thi hành Luật này để đảm bảo tính hệ thống, đồng bộ, toàn diện, hiệu quả, khắc phục triệt để những khoảng trống pháp lý, đáp ứng xu thế phát triển hiện đại, số hóa và hội nhập quốc tế, trong đó, tập trung rà soát, hoàn thiện các nội dung pháp luật liên quan đến một số lĩnh vực nổi cộm được yêu cầu tại Kết luận số 207-KL/TW của Ban Bí thư.

- Xây dựng các báo cáo, rà soát, nghiên cứu các quy định pháp luật trong nước và quốc tế có liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng nhằm tăng cường hiệu quả, hiệu lực quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- 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, đặc biệt trong các lĩnh vực mới như chuyển đổi số, tiêu dùng xanh, giao dịch trên nền tảng số.

2. Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, tập huấn, giáo dục, phổ biến chính sách, pháp luật và nâng cao nhận thức về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tăng cường các hoạt động trao quyền cho người tiêu dùng

- Hằng năm tổ chức Lễ phát động và các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam 15 tháng 3 theo Chủ đề được Bộ Công Thương lựa chọn để hưởng ứng theo từng 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.

- 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, công tác thực thi, các hướng dẫn, khuyến nghị về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho người tiêu dùng và các chủ thể có liên quan.

- Tổ chức các hoạt động tập huấn, tuyên truyền, xây dựng tài liệu, ấn phẩm, vật phẩm, công cụ tuyên truyền, sản phẩm điện tử nhằm phổ biến, tập huấn về pháp luật, kỹ năng trong giao kết tiêu dùng, tập trung vào các vấn đề về giao kết thông qua hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung phù hợp với từng nhóm đối tượng, lĩnh vực điển hình, lĩnh vực mới, đặc thù trong từng giai đoạn.

- 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.

- 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 hoặc mới phát sinh 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, trong giao dịch thông qua hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung hoặc liên quan đến quyền lợi của nhóm người tiêu dùng cụ thể, đặc biệt là nhóm người tiêu dùng dễ bị tổn 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; chú trọng mở rộng phạm vi tuyên truyền tới đối tượng người tiêu dùng là học sinh, sinh viên nhằm trang bị kỹ năng, kiến thức pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho học sinh, sinh viên trong tình hình mới; nâng cao khả năng nhận diện hàng giả, hàng không rõ nguồn gốc xuất xứ, các hành vi gian lận trên môi trường thương mại điện tử.

- 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.

- 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.

- Tăng cường tuyên truyền, phổ biến, cập nhật các cam kết quốc tế, khu vực và quốc gia về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, các tiêu chuẩn quốc tế về sản phẩm, nhất là thực phẩm, dược phẩm.

- Tăng cường tuyên truyền, hướng dẫn áp dụng các quy định về giải quyết tranh chấp của người tiêu dùng, đặc biệt là áp dụng thủ tục rút gọn để giải quyết vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; khởi kiện vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vì lợi ích công cộng theo quy định của pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Tuyên truyền, phổ biến chính sách, pháp luật, trang bị kiến thức, kỹ năng kinh doanh, tiêu dùng trên không gian mạng đảm bảo đúng quy định pháp luật.

- Xây dựng chuyên trang hoặc chuyên mục về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên Báo Công Thương điện tử, Cổng Thông tin điện tử Bộ Công Thương; tăng cường phối hợp, hợp tác với các cơ quan báo chí, truyền thông có liên quan xây dựng các chuyên mục, đối thoại, trao đổi, tuyên truyền về chính sách, pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên các nền tảng, trang thông tin điện tử chính thức.

3. Tăng cường đào tạo, phát triển nguồn nhân lực về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

- 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 của các cơ quan quản lý nhà nước và các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng có liên quan từ trung ương tới địa phương.

- Tổ chức các khóa đào tạo, lớp tập huấn chuyên đề, 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.

- 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.

- Xây dựng tài liệu, giáo trình và tổ chức giảng dạy, đào tạo về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho đối tượng người tiêu dùng là học sinh, sinh viên, trong đó lồng ghép nội dung liên quan đến kiến thức, kỹ năng tiêu dùng trong thương mại điện tử.

4. Ứng dụng công nghệ thông tin, nâng cao hiệu quả thực thi bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong bối cảnh chuyển đổi số, chuyển đổi xanh; tăng cường vai trò của các tổ chức xã hội trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

- Xây dựng, duy trì, nâng cấp cơ sở hạ tầng hệ thống thông tin hỗ trợ người tiêu dùng, phát triển hạ tầng dữ liệu lớn (Big Data), bao gồm 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, phát triển hệ thống cơ sở dữ liệu, thông tin thống nhất phục vụ quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; cho phép phối hợp liên ngành giữa trung ương và địa phương đảm bảo tính đồng bộ, thực thi hiệu quả pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Ưu tiên kết nối, đồng bộ dữ liệu về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giữa Bộ Công Thương, Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia, Sở Công Thương các tỉnh, thành phố và Hội Bảo vệ người tiêu dùng Việt Nam; việc mở rộng kết nối đến các cơ quan, đơn vị, tổ chức tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở địa phương được thực hiện theo lộ trình phù hợp với điều kiện hạ tầng và nguồn lực thực tế.

- Xây dựng, duy trì, phát triển công cụ trực tuyến giúp người tiêu dùng, doanh nghiệp dễ dàng tiếp cận thông tin, các đánh giá 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.

- Xây dựng Trang Thông tin điện tử của Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia đáp ứng điều kiện theo 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 về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Ứng dụng trí tuệ nhân tạo trong bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, bao gồm: xây dựng hệ thống Tổng đài trả lời tự động (Interactive Voice Response - IVR) 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 phân ánh và dự báo rủi ro thị trường tiêu dùng.

- 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.

- Khuyến khích, thúc đẩy, hỗ trợ doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân, đặc biệt là doanh nghiệp nhỏ và vừa, hệ thống siêu thị, trung tâm thương mại và sàn thương mại điện tử quy mô lớn áp dụng truy xuất nguồn gốc, công nghệ số, xác thực nguồn gốc sản phẩm, hàng hóa, bảo đảm cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ cho người tiêu dùng theo quy định của pháp luật.

- Tạo điều kiện để các Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tham gia chủ động, hiệu quả, tích cực vào công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tập trung vào hoạt động hướng dẫn, giúp đỡ, tư vấn, giải quyết khiếu nại, phản ánh của người tiêu dùng; tuyên truyền, phổ biến, giáo dục chủ trương, chính sách, pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và liên quan.

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

- Nâng cao hiệu quả tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của các tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội, hiệp hội ngành hàng có liên quan khác và cộng đồng kinh doanh, doanh nghiệp thông qua các cơ chế hợp tác, đối thoại, phổ biến kiến thức pháp luật, giải quyết khiếu nại và phản ánh của người tiêu dùng.

- Xây dựng bộ quy tắc về sử dụng AI trong thương mại điện tử; triển khai hệ thống công nghệ phục vụ giám sát thị trường; phát triển nền tảng tín nhiệm số thương mại điện tử nhằm tăng an toàn và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Triển khai các công cụ hỗ trợ người tiêu dùng như cơ chế để tiếp nhận, tư vấn, hỗ trợ, giải quyết khiếu nại, kiến nghị trực tuyến của người tiêu dùng, hoặc phát triển các cơ chế thuận tiện, nhanh chóng, hiệu quả nhằm đảm bảo quyền lợi trong các giao dịch trên không gian mạng, trong đó chú trọng giao dịch trong thương mại điện tử, bảo vệ thông tin của người tiêu dùng, phòng chống hàng giả, hàng không rõ nguồn gốc, hàng kém chất lượng.

5. Tăng cường công tác khảo sát, đánh giá chất lượng hàng hóa, dịch vụ tiêu dùng để thông tin, cảnh báo cho người tiêu dùng; bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong các giao dịch trên không gian mạng; kiểm tra và xử lý nghiêm các vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

- Tăng cường đôn đốc, thúc đẩy các cơ quan, tổ chức có liên quan triển khai các hoạt động khảo sát, lấy mẫu, thử nghiệm chất lượng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ; kiểm tra, xử lý nghiêm các hành vi gian lận về đo lường, hàng giả, hàng kém

chất lượng, lừa dối, gây nhầm lẫn, cung cấp thông tin sai lệch, không chính xác cho người tiêu dùng và thực hiện cảnh báo rủi ro để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Tăng cường phối hợp, hỗ trợ Hội Bảo vệ người tiêu dùng Việt Nam, các Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng độc lập khảo sát, thử nghiệm chất lượng hàng hóa, dịch vụ để kịp thời thông tin, cảnh báo cho người tiêu dùng theo quy định.

- Tăng cường hoạt động rà soát, theo dõi, nghiên cứu và cảnh báo, chia sẻ thông tin về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ không đảm bảo an toàn cho người tiêu dùng, sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật hoặc thuộc diện thu hồi theo quy định.

- Tăng cường kiểm tra, kiểm tra chuyên ngành và giám sát hoạt động thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của các cơ quan quản lý nhà nước có liên quan ở địa phương và doanh nghiệp; xử lý nghiêm các hành vi vi phạm quyền lợi người tiêu dùng của các tổ chức, cá nhân kinh doanh vi phạm theo quy định.

- 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.

- Tổ chức thực hiện khảo sát nhận thức, hiểu biết về kỹ năng trong tiêu dùng và kiến thức về pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, chú trọng đến nhóm người tiêu dùng dễ bị tổn thương, hoặc các lĩnh vực, ngành nghề cụ thể, từ đó đưa ra giải pháp nâng cao nhận thức, hỗ trợ người tiêu dùng thực hiện tốt quyền và nghĩa vụ của mình theo quy định.

- Xây dựng cơ chế giám sát, quản lý hoạt động và tăng cường kiểm tra, giám sát hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với các tổ chức, cá nhân kinh doanh trên không gian mạng.

6. Triển khai các chương trình khuyến khích doanh nghiệp thực hiện quy tắc đạo đức ứng xử với người tiêu dùng, tiêu chí, chuẩn mực trong kinh doanh nhằm tối ưu hóa lợi ích của người tiêu dùng

- Tiếp tục xây dựng, hoàn thiện và phát triển các bộ quy tắc đạo đức ứng xử đối với người tiêu dùng trong một số ngành, lĩnh vực hàng hóa, dịch vụ cụ thể, đặc thù; khuyến khích doanh nghiệp áp dụng bộ quy tắc đạo đức đó nhằm hướng tới lợi ích chung của người tiêu dùng.

- Khuyến khích doanh nghiệp tự chuẩn hóa và áp dụng quy trình, thủ tục tuân thủ nội bộ nhằm đảm bảo thực hiện đầy đủ và hiệu quả các trách nhiệm đối với người tiêu dùng trong quá trình sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.

- Xây dựng, hoàn thiện các công cụ, tài liệu hướng dẫn, các mẫu hợp đồng minh bạch, điều kiện giao dịch công bằng, bộ quy tắc mẫu cho tổ chức, cá nhân kinh doanh theo chuyên đề, chuyên sâu, phù hợp với yêu cầu bảo vệ quyền lợi

người tiêu dùng trong từng giai đoạn, qua đó nâng cao tính chủ động tuân thủ pháp luật của các nhóm đối tượng được tuyên truyền, tiến tới khuyến khích các tổ chức, cá nhân kinh doanh tự xây dựng cơ chế, chính sách riêng nhằm thúc đẩy giao dịch tiêu dùng công bằng, minh bạch.

- Thúc đẩy doanh nghiệp ứng dụng khoa học công nghệ, kỹ thuật tiên tiến, trí tuệ nhân tạo hướng đến sản xuất, kinh doanh sản phẩm tiêu dùng xanh, tiêu dùng bền vững, nhằm bảo đảm an toàn, sức khỏe của người tiêu dùng và nâng cao lợi ích cộng đồng.

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

- Tham gia các hoạt động hợp tác quốc tế về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong khu vực và trên thế giới, trong đó đẩy mạnh hoạt động liên quan đến Ủy ban Bảo vệ người tiêu dùng ASEAN (ACCP) và Mạng lưới Thực thi bảo vệ người tiêu dùng quốc tế (ICPEN).

- Thực hiện thành công vai trò Việt Nam là Chủ tịch luân phiên của Ủy ban Bảo vệ người tiêu dùng ASEAN năm 2026; cùng ACCP triển khai các chương trình, hoạt động, yêu cầu tại Kế hoạch hành động chiến lược ASEAN về bảo vệ người tiêu dùng giai đoạn 2026-2030 (ASAPCP 2026-2030).

- Xây dựng hệ thống công nghệ thông tin, cơ chế hợp tác, phối hợp với cơ quan, tổ chức bảo vệ người tiêu dùng của các nước và khu vực để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng Việt Nam và người tiêu dùng nước ngoài trong các giao dịch xuyên biên giới; thu hồi sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật; cảnh báo sản phẩm, hàng hóa có nguy cơ gây mất an toàn cho người tiêu dùng; cùng ACCP nghiên cứu, xây dựng, phát triển Cổng thông tin An toàn sản phẩm ASEAN, Cổng/ nền tảng giải quyết tranh chấp trực tuyến ASEAN (ODR), ...

- Tổ chức các chương trình, hoạt động hợp tác quốc tế nhằm chia sẻ và học tập kinh nghiệm quốc tế về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; đảm bảo duy trì thực hiện nghĩa vụ theo các cam kết quốc tế, trong đó có các cam kết bảo vệ người tiêu dùng mà Việt Nam đã ký kết; đồng thời, tiếp tục đẩy mạnh tham gia đàm phán các cam kết, thỏa thuận quốc tế mới về bảo vệ người tiêu dùng trong các Hiệp định Thương mại tự do thế hệ mới và các Hiệp định Thương mại tự do nâng cấp như ACAFTA, AKFTA, ...

- Thực hiện các nghiên cứu chuyên sâu nhằm thúc đẩy và định hướng hợp tác quốc tế, bao gồm: 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; 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 hợp tác quốc tế trong thời gian tới; ...

- 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, tổ chức và các hoạt động thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của Việt Nam.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia

Là đơn vị đầu mối, quản lý, hướng dẫn, thực hiện và giám sát việc thực hiện Chương trình hành động của Bộ Công Thương và có các trách nhiệm sau:

- Chủ trì xây dựng, tổ chức thực hiện và điều phối toàn bộ các hoạt động của Chương trình hành động, 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.

- Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia là đầu mối triển khai việc hoàn thiện thể chế, chính sách, khuôn khổ pháp lý về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao theo quy định của pháp luật.

- Định kỳ sơ kết, tổng kết, đánh giá tình hình thực hiện Chương trình hành động; 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 người tiêu dùng Việt Nam và các tổ chức xã hội có 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

Phối hợp với Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia 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 quyền lợi 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 Chương trình hành động 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 quyền lợi 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 hóa.

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 tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

- 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 Chương trình hành động này.

- Xây dựng, trình cơ quan quản lý nhà nước có liên quan đề đề xuất thực hiện các chương trình, đề án, hoạt động tham gia Chương trình hành động; tham mưu, xây dựng và đề xuất cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền giao thực hiện một số hoạt động, nhiệm vụ về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định tại Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và pháp luật có liên quan.

- Tăng cường tư vấn, hướng dẫn người tiêu dùng giải quyết các tranh chấp trong tiêu dùng với tổ chức, cá nhân kinh doanh; nghiên cứu để triển khai thực hiện khởi kiện vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vì lợi ích công cộng khi có vụ việc phát sinh liên quan.

11. Sở Công Thương các tỉnh, thành phố

- Căn cứ nhiệm vụ được nêu tại Chương trình hành động của Bộ Công Thương, Chương trình Quốc gia về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2026-2030 và tình hình thực tế tại địa phương, xây dựng hoặc lồng ghép vào kế hoạch, chương trình triển khai cụ thể, bố trí nguồn lực và tổ chức thực hiện theo từng năm hoặc theo giai đoạn trình Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố xem xét, phê duyệt.

- Chủ động thực hiện các hoạt động tuyên truyền, phổ biến, giáo dục, tập huấn pháp luật bảo vệ quyền lợi 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 Chương trình hành động này.

- Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan và lực lượng quản lý thị trường tăng cường công tác tuyên truyền, kiểm tra, xử lý các hành vi sản xuất, kinh doanh hàng giả, hàng kém chất lượng, hàng không rõ nguồn gốc xuất xứ và các hành vi xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của pháp luật.

- Tham mưu hoặc phối hợp tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố và cơ quan, đơn vị có liên quan thành lập, kiện toàn tổ chức hội, xây dựng, ban hành và triển khai các cơ chế, chính sách hỗ trợ, tạo điều kiện thuận lợi để Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại địa phương hoạt động hiệu quả theo quy định của pháp luật.

- Tích cực tập huấn, hướng dẫn chuyên môn, nghiệp vụ cho Ủy ban nhân dân cấp xã trong việc tiếp nhận, xử lý, giải quyết các khiếu nại, phản ánh, kiến nghị, yêu cầu hỗ trợ thương lượng của người tiêu dùng; triển khai các trách nhiệm quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại địa phương theo quy định; tham mưu, xây dựng và thực hiện các cơ chế phối hợp nhằm tăng cường phối hợp giữa các cơ quan, tổ chức có liên quan tại địa phương nhằm bảo đảm tính thống nhất, đồng bộ, thông suốt trong quá trình thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Nghiên cứu, tích hợp hệ thống tiếp nhận, xử lý kiến nghị, phản ánh, yêu cầu hỗ trợ thương lượng của người tiêu dùng với các nền tảng số, hệ thống điều hành thông minh (IOC), cổng dịch vụ công hoặc các ứng dụng phục vụ người tiêu dùng của địa phương nhằm nâng cao hiệu quả tiếp nhận, xử lý và theo dõi kết quả giải quyết; nghiên cứu, phối hợp kết nối hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của địa phương với hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, hệ thống tiếp nhận, tư vấn, hỗ trợ, xử lý kiến nghị, phản ánh của người tiêu dùng của Bộ Công Thương, Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia nhằm khai thác, sử dụng hiệu quả dữ liệu dùng chung.

Trên cơ sở các nhiệm vụ, hoạt động được giao quy định tại Chương trình hành động này, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị liên quan thuộc Bộ và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm tổ chức, đôn đốc thực hiện các nhiệm vụ và công việc thuộc lĩnh vực được giao bảo đảm chất lượng và đúng tiến độ, thời hạn yêu cầu; tham mưu, đề xuất các giải pháp, biện pháp cụ thể điều hành trong lĩnh vực phụ trách, kịp thời báo cáo Lãnh đạo Bộ xem xét, trình cấp có thẩm quyền đối với những vấn đề vượt thẩm quyền; chịu trách nhiệm trước Lãnh đạo Bộ về kết quả thực hiện các nhiệm vụ đơn vị được giao phụ trách; định kỳ trước ngày 15 tháng 11 hàng năm hoặc theo yêu cầu gửi báo cáo tới Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia để tổng hợp báo cáo Lãnh đạo Bộ.

Giao Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia làm đầu mối, tổng hợp báo cáo, kiến nghị, đề xuất của các cơ quan, đơn vị liên quan; báo cáo Bộ trưởng tình hình thực hiện Chương trình hành động theo yêu cầu hoặc theo thực tiễn phát sinh.

Trong quá trình tổ chức thực hiện Chương trình hành động, nếu cần sửa đổi, bổ sung các nhiệm vụ cụ thể, các đơn vị chủ động báo cáo Lãnh đạo Bộ phụ trách và Bộ trưởng, cung cấp thông tin về Ủy ban Cạnh tranh Quốc gia để tổng hợp, điều chỉnh khi được Lãnh đạo Bộ phụ trách và Bộ trưởng chấp thuận.