

Số: 239/QĐ-BCT

Hà Nội, ngày 03 tháng 02 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

**Phê duyệt 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;

Căn cứ 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;

Căn cứ Nghị quyết số 316/NQ-CP ngày 08 tháng 10 năm 2025 của Chính phủ về Phiên họp Chính phủ thường kỳ tháng 9 năm 2025 và Hội nghị trực tuyến Chính phủ với địa phương;

Xét đề nghị của Chủ tịch Ủy ban Cảnh tranh Quốc gia,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt Chương trình quốc gia về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2026-2030 (sau đây gọi tắt là Chương trình) với các nội dung chủ yếu sau đây:

I. MỤC TIÊU VÀ PHẠM VI CỦA CHƯƠNG TRÌNH

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.

Tiếp tục thực hiện các nhiệm vụ, giải pháp được nêu trong 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.

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 một môi trường kinh doanh lành mạnh, đưa việc đáp ứng các nhu cầu, nguyện vọng và bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng thành trách nhiệm, động lực và lợi thế cạnh tranh cho các doanh nghiệp, đặc biệt là các doanh nghiệp Việt Nam.

Kiến tạo môi trường tiêu dùng an toàn, bền vững, củng cố niềm tin của người tiêu dùng vào Đảng, Nhà nước và xã hội, góp phần tạo nền tảng cho một xã hội tiêu dùng hạnh phúc và thịnh vượng.

2. Mục tiêu cụ thể

Phấn đấu đến hết năm 2030, mục tiêu cụ thể cần đạt được của Chương trình:

a) Tiếp tục hoàn thiện hệ thống văn bản pháp luật về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng và các văn bản pháp luật chuyên ngành khác có liên quan, 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.

b) Hàng năm tổ chức 01 Lễ phát động Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam cấp quốc gia; 100% các tỉnh, thành phố (34/34) thực hiện hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam.

c) 100% Sở Công Thương, các Hội Bảo vệ người tiêu dùng trên cả nước, ít nhất 03 tổ chức xã hội đại diện cho nhóm người tiêu dùng dễ bị tổn thương được tham gia vào các hoạt động tuyên truyền, nâng cao nhận thức; đào tạo kỹ năng về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

d) 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.

đ) Bố trí, công khai đầu mối tiếp nhận, tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng giải quyết tranh chấp tiêu dùng phát sinh trong một số lĩnh vực chuyên ngành có nhiều vấn đề nổi cộm, trong đó tập trung lĩnh vực: thương mại điện tử, tài chính, ngân hàng, an toàn thực phẩm, y tế, viễn thông, sở hữu trí tuệ,...

e) Thành lập ít nhất 06 tổ chức hòa giải về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo quy định của pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

g) 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.

h) 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.

i) 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, kiểm tra, thanh tra, phát hiện và xử lý các hành vi vi phạm; trong đó, tập trung điều 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, lừa đảo, chiếm đoạt tài sản, áp đặt điều khoản không được phép, gây bất lợi cho số lượng lớn người tiêu dùng thông qua hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung.

k) Cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 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.

l) Thành lập và tạo điều kiện, bảo đảm hoạt động thường xuyên của ít nhất 30 Hội Bảo vệ người tiêu dùng tại 30 tỉnh, thành phố.

m) Mở rộng phạm vi, nâng cao hiệu quả hoạt động của 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.

n) 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.

o) Xây dựng và duy trì ít nhất 01 hệ thống công nghệ thông tin, ứng dụng trí tuệ nhân tạo phục vụ công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

p) Nghiên cứu, khuyến khích các hệ thống siêu thị, trung tâm thương mại lớn và sàn thương mại điện tử quy mô lớn áp dụng hệ thống truy xuất nguồn gốc hàng hóa.

q) 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.

r) 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.

s) 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. Phạm vi

Chương trình bao gồm các hoạt động, đề án đẩy mạnh công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được phê duyệt để thực hiện các nội dung quy định tại Điều 75, Điều 76, Điều 77 của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, 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 và các mục tiêu quy định tại Quyết định này.

II. CÁC NHIỆM VỤ CHỦ YẾU

Trong giai đoạn 2026-2030, tập trung phát triển các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo những nội dung sau:

1. Hoàn thiện hệ thống văn bản pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

a) Thê chế hóa đầy đủ, kịp thời các chủ trương, định hướng mới của Ban Chấp hành Trung ương, Bộ Chính trị vào hệ thống văn bản pháp luật về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng và các văn bản pháp luật chuyên ngành khác có liên quan.

b) Đánh giá toàn diện cơ chế thực thi pháp luật hiện hành; xác định các khó khăn, vướng mắc trong công tác thực thi và đề xuất các giải pháp đồng bộ nhằm nâng cao hiệu quả thực thi ở cả cấp Trung ương và địa phương.

c) Xây dựng, sửa đổi, bổ sung Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các văn bản pháp luật chuyên ngành 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.

2. Công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

a) Xây dựng kế hoạch và tổ chức Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam – Ngày 15 tháng 3

Hàng năm, căn cứ quy định tại Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, các cơ quan quản lý nhà nước, các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, cộng đồng doanh nghiệp và các tổ chức, cá nhân có liên quan khác xây dựng kế hoạch, thống nhất triển khai tổ chức các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam - Ngày 15 tháng 3 theo chủ đề do Bộ Công Thương lựa chọn và phát động.

b) Tổ chức tuyên truyền, phổ biến chính sách và pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

- Tổ chức tuyên truyền, phổ biến chính sách và pháp luật về bảo vệ quyền

lợi người tiêu dùng theo hình thức trực tiếp và/hoặc trực tuyến, thông qua các hoạt động hội thảo, hội nghị, tọa đàm, diễn đàn; truyền thông trên các phương tiện truyền hình, truyền thanh, báo điện tử, diễn đàn trên Internet; xây dựng và phát hành ấn phẩm, đoạn phim, phóng sự truyền hình, tờ rơi; treo băng rôn, khẩu hiệu, tổ chức các chương trình, cuộc thi hoặc sự kiện công cộng và các hình thức khác.

- Ưu tiên tổ chức các hoạt động tuyên truyền, phổ biến chính sách pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho nhóm đối tượng người tiêu dùng dễ bị tổn thương với các nội dung và hình thức tuyên truyền phù hợp với điều kiện, đặc điểm của từng nhóm đối tượng.

- Nội dung tuyên truyền tập trung cả vào các nội dung chung, tổng quan về pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các vấn đề, lĩnh vực cụ thể, phát sinh trong thực tiễn từng giai đoạn hoặc liên quan đến quyền lợi của nhóm người tiêu dùng cụ thể, đặc biệt là nhóm người tiêu dùng dễ bị tổn thương.

- 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 đưa tin về công tác phòng ngừa, đấu tranh, ngăn chặn và xử lý các hành vi vi phạm pháp luật liên quan đến lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo thẩm quyền.

- 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.

3. Đào tạo, phát triển nguồn nhân lực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

- a) Xây dựng các bộ tài liệu và công cụ, cơ sở vật chất, phương tiện đào tạo về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho các nhóm đối tượng khác nhau.

- b) Tổ chức các khóa đào tạo, lớp tập huấn ngắn, trung và dài hạn trong và ngoài nước theo hình thức trực tiếp và/hoặc trực tuyến cho các cán bộ, đối tượng làm công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại các cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp trên phạm vi toàn quốc.

- c) 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. Nâng cao hiệu quả thực thi bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

- a) Nâng cao năng lực chuyên môn của đội ngũ cán bộ chuyên trách có kiến thức, kỹ năng và đạo đức nghề nghiệp đáp ứng yêu cầu thực tiễn.

- b) Nâng cao hiệu quả thực thi cơ chế kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều

kiện giao dịch chung.

c) Nâng cao hiệu quả thực thi công tác quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp.

d) Nâng cao hiệu quả thực thi công tác bảo vệ người tiêu dùng trong hoạt động thương mại điện tử.

đ) 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 và doanh nghiệp tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 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.

đ) Tạo điều kiện, xây dựng cơ chế đặc thù để các Hội bảo vệ người tiêu dùng tham gia tích cực vào công tác bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng.

e) Tạo điều kiện thuận lợi để người tiêu dùng, cơ quan, tổ chức, cá nhân khác thực hiện đầy đủ quyền, nghĩa vụ và phát huy sự chủ động trong hoạt động bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng.

g) Thiết lập hệ thống phối hợp liên ngành giữa Trung ương và địa phương nhằm chia sẻ thông tin, kinh nghiệm thực tiễn và đảm bảo thực thi hiệu quả pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

5. Tăng cường công tác đánh giá chất lượng hàng hóa, dịch vụ tiêu dùng; thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm

a) Xây dựng cơ chế phối hợp và hỗ trợ giữa cơ quan quản lý nhà nước, tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng với các cơ quan, tổ chức có chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn thực hiện việc đánh giá chất lượng hàng hóa, dịch vụ tiêu dùng; thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm, đặc biệt là trong các lĩnh vực an toàn thực phẩm, y tế, tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng sản phẩm hàng hóa, dịch vụ tiêu dùng.

b) Đề xuất cơ chế, tổ chức, trang bị một số công cụ, phương tiện, thiết bị kiểm tra, đánh giá chất lượng hàng hóa, dịch vụ cho cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng các cấp, các cơ quan quản lý chuyên ngành.

Tăng cường triển khai các hoạt động lấy mẫu, thử nghiệm chất lượng hàng hóa; đẩy mạnh áp dụng quản lý chất lượng bằng tiêu chuẩn và quy chuẩn.

Tăng cường quản lý nhà nước về tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng sản phẩm hàng hóa; kiểm tra, xử lý gian lận về đo lường, hàng giả, hàng kém chất lượng và thực hiện cảnh báo rủi ro để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

c) Hỗ trợ tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng độc lập khảo sát, thử nghiệm chất lượng hàng hóa, dịch vụ để thông tin, cảnh báo cho người tiêu dùng theo quy định.

d) Tăng cường hoạt động cảnh báo, chia sẻ thông tin về sản phẩm, hàng hóa có khuyết tật.

6. Ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

a) Xây dựng chiến lược tổng thể về chuyển đổi số, chuyển đổi xanh trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, gắn với định hướng phát triển chính phủ số và kinh tế số.

b) Tiếp tục hoàn thiện, cập nhật và phát triển Tổng đài tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng và Hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, cân nhắc tính thống nhất giữa các cơ sở dữ liệu quốc gia hiện có để đảm bảo tính thống nhất.

c) Ứng dụng khoa học công nghệ, trí tuệ nhân tạo (AI) trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

d) 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.

đ) Đẩy mạnh công tác đăng ký, bảo hộ sở hữu trí tuệ, khuyến khích các doanh nghiệp sản xuất các sản phẩm có chất lượng cao, bảo đảm an toàn, vệ sinh phẩm.

e) 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.

7. 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.

a) Xây dựng và hoàn thiện bộ quy tắc đạo đức ứng xử đối với người tiêu dùng trong một số ngành, lĩnh vực hàng hóa, dịch vụ đặc thù; khuyến khích doanh nghiệp áp dụng bộ quy tắc đạo đức đó nhằm hướng tới lợi ích chung của người tiêu dùng.

b) 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.

c) 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.

8. Hợp tác quốc tế về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

a) 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 pháp luật bảo vệ người tiêu dùng quốc tế (ICPEN).

b) Xây dựng hệ thống công nghệ thông tin, cơ chế hợp tác, phối hợp với cơ quan, tổ chức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của các nước trên thế giới 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, trong đó quan tâm xây dựng quan hệ hợp tác với các nước có kim ngạch thương mại, số lượng du khách qua lại, nguồn vốn đầu tư lớn hoặc có nhiều hoạt động giao lưu nhân dân với Việt Nam.

c) Chủ trì hoặc phối hợp tổ chức các chương trình, hoạt động hợp tác quốc tế nhằm chia sẻ và học tập kinh nghiệm quốc tế về xây dựng và thực thi pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; đồng thời đảm bảo duy trì thực hiện nghĩa vụ theo các cam kết quốc tế, trong đó có các Hiệp định thương mại tự do (FTA) mà Việt Nam đã ký kết.

9. Đẩy mạnh các hoạt động kinh doanh, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong các giao dịch trên không gian mạng.

a) 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.

b) Triển khai các công cụ hỗ trợ người tiêu dùng đảm bảo quyền lợi trong các giao dịch trên không gian mạng, đặc biệt là các quyền lợi trong giao dịch 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.

c) Xây dựng cơ chế giám sát, quản lý hoạt động của các tổ chức, cá nhân trong các giao dịch trên không gian mạng.

d) Tăng cường công tác 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.

10. Các hoạt động khác

Các hoạt động phát triển công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng khác phù hợp với thực tiễn và pháp luật.

III. KINH PHÍ THỰC HIỆN

1. Nguồn kinh phí

Kinh phí thực hiện Chương trình từ nguồn ngân sách theo phân cấp ngân sách; nguồn đóng góp và tài trợ của các doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân trong và ngoài nước; các nguồn huy động hợp pháp khác theo quy định của pháp luật.

2. Nguyên tắc quản lý kinh phí

a) Đối với nguồn ngân sách thực hiện theo phân cấp ngân sách nhà nước hiện hành, cụ thể như sau:

- Kinh phí thực hiện Chương trình của Bộ Công Thương được giao trong dự toán chi ngân sách hàng năm của Bộ Công Thương.

- Kinh phí thực hiện Chương trình của các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ được giao trong dự toán chi ngân sách hàng năm của các cơ quan, đơn vị.

- Kinh phí thực hiện Chương trình của các địa phương được giao trong dự toán chi ngân sách hàng năm của các địa phương.

b) Việc quản lý, sử dụng kinh phí được thực hiện theo quy định pháp luật hiện hành.

Điều 2. Tổ chức thực hiện

1. Bộ Công Thương

Là cơ quan đầu mối quản lý, hướng dẫn, thực hiện và kiểm tra, giám sát việc thực hiện Chương trình và có trách nhiệm:

a) Chủ trì, phối hợp với các Bộ, ngành và Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố:

- Xây dựng, thực hiện và theo dõi việc thực hiện các hoạt động, đề án thuộc Chương trình.

- Đẩy mạnh hợp tác trong nước và quốc tế để thu hút nguồn vốn và các nguồn lực phục vụ cho việc thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng theo Chương trình.

- Quản lý, hướng dẫn, kiểm tra, giám sát việc thực hiện Chương trình.

b) Nghiên cứu, đề xuất cơ chế, chính sách lan tỏa ý nghĩa và các hành động cụ thể của công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong cộng đồng.

c) Tiến hành sơ kết, tổng kết, đánh giá tình hình thực hiện Chương trình của các Bộ, ngành và địa phương.

2. Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ

a) Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ trong phạm vi nhiệm vụ quyền hạn được giao:

- Căn cứ nhiệm vụ được nêu tại Chương trình này, 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.

- Chủ động chủ trì xây dựng nội dung, đề xuất các hoạt động, đề án, thực hiện các hoạt động tuyên truyền, phổ biến, giáo dục, tập huấn pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực quản lý; bố trí kinh phí từ nguồn ngân sách Bộ, ngành hoặc huy động các nguồn kinh phí hợp pháp khác và tổ chức thực hiện Chương trình.

- Lồng ghép các hoạt động, đề án, dự án thuộc các chương trình mục tiêu quốc gia, chương trình phát triển kinh tế - xã hội khác với các hoạt động, đề án thuộc Chương trình này để triển khai thực hiện nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động và tiết kiệm ngân sách.

- Báo cáo tình hình, kết quả triển khai Chương trình theo đề nghị của Bộ Công Thương.

b) Một số nhiệm vụ cụ thể: ngoài các nhiệm vụ được nêu tại điểm a khoản này, các đơn vị dưới đây thực hiện một số nhiệm vụ, cụ thể như sau:

- Bộ Tài chính

Trên cơ sở đề xuất của các Bộ, cơ quan Trung ương, tổng hợp trình cấp có thẩm quyền cân đối, bố trí kinh phí chi thường xuyên từ nguồn ngân sách nhà nước để thực hiện các nội dung, hoạt động của Chương trình theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước.

Chủ trì, phối hợp với Bộ Công Thương trong việc thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực tài chính, bảo hiểm; nghiên cứu, xây dựng cơ chế kiểm soát hàng nhập khẩu qua thương mại điện tử để ngăn chặn hàng giả, hàng kém chất lượng và thất thu thuế.

- Bộ Nội vụ

Rà soát, nghiên cứu đẩy mạnh mô hình, tổ chức của các cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Tạo điều kiện, xây dựng cơ chế đặc thù để các Hội Bảo vệ người tiêu dùng tham gia tích cực vào công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Bộ Khoa học và Công nghệ

Thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong giao dịch xuyên biên giới, trong các lĩnh vực khoa học, công nghệ và đổi mới sáng tạo; tập trung ứng dụng công nghệ số trong bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tăng cường quản lý chất lượng sản phẩm, hàng hóa; nâng cao hiệu quả hoạt động tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng.

Đẩy mạnh bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng liên quan đến sở hữu trí tuệ, tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng; tăng cường công tác kiểm tra về thực hiện quyền sở hữu trí tuệ, về chất lượng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ tiêu dùng theo chức năng được giao.

- Bộ Giáo dục và Đào tạo

Nghiên cứu, xây dựng chương trình học tập và tổ chức thực hiện tuyên truyền, giáo dục về quyền lợi cho nhóm người tiêu dùng là học sinh, sinh viên tại các đơn vị đào tạo trên toàn quốc.

- Bộ Y tế

Tập trung thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực liên quan đến an toàn thực phẩm, dược phẩm, trang thiết bị y tế, dịch vụ y tế và chăm sóc sức khỏe.

- Bộ Nông nghiệp và Môi trường

Tập trung bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong vấn đề bảo đảm an toàn,

chất lượng cho đầu vào của quá trình sản xuất, kinh doanh sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, đảm bảo quy trình sản xuất sản phẩm, hàng hóa tuân thủ các quy định của Việt Nam và quốc tế về bảo vệ môi trường, tiêu dùng bền vững.

- Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch

Thực hiện các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực quảng cáo, văn hóa, thông tin, thể thao và du lịch; chỉ đạo thông tin, tuyên truyền trên các phương tiện thông tin đại chúng và trên hệ thống thông tin cơ sở về các nội dung liên quan đến Chương trình.

- Bộ Công an

Đẩy mạnh thực hiện bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong môi trường số, đặc biệt là giao dịch xuyên biên giới; tăng cường, mở rộng hoạt động đấu tranh, xử lý, phòng chống các vấn đề nổi cộm trong tiêu dùng, đặc biệt là: an ninh, an toàn thông tin của người tiêu dùng; dữ liệu của cá nhân; sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng kém chất lượng, hàng không rõ nguồn gốc; công bố, cảnh báo công khai về các phương thức, thủ đoạn mới của tội phạm lừa đảo, buôn lậu, làm hàng giả để người tiêu dùng nâng cao cảnh giác.

- Bộ Quốc phòng

Chỉ đạo lực lượng Bộ đội Biên phòng, Cảnh sát biên tổ chức tuần tra, kiểm soát khu vực biên giới, trên biển, chống buôn lậu, gian lận thương mại, hàng giả, xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ, đảm bảo duy trì trật tự an toàn khu vực biên giới trên bộ và trên biển.

- Ngân hàng Nhà nước Việt Nam

Tăng cường giám sát hoạt động, bảo đảm tính minh bạch, rõ ràng trong cung cấp dịch vụ của các tổ chức tín dụng.

Thiết lập và vận hành kênh thông tin tập trung để tiếp nhận các phản ánh, khiếu nại của người tiêu dùng đối với các tổ chức tín dụng.

Tăng cường giáo dục tài chính, nâng cao kỹ năng tiêu dùng tài chính và cảnh báo rủi ro trong lĩnh vực tài chính cho người tiêu dùng.

3. Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố

- Căn cứ nhiệm vụ được nêu tại Chương trình này, 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.

- Chủ động chủ trì xây dựng nội dung, đề xuất các hoạt động, đề án, thực hiện các hoạt động tuyên truyền, phổ biến, giáo dục, tập huấn pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại địa phương; bố trí kinh phí từ nguồn ngân sách địa phương hoặc huy động các nguồn kinh phí hợp pháp khác và tổ chức thực hiện Chương trình.

- Lồng ghép các hoạt động, đề án, dự án thuộc các chương trình mục tiêu quốc gia, chương trình phát triển kinh tế - xã hội khác với các hoạt động, đề án

thuộc Chương trình này để triển khai thực hiện nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động và tiết kiệm ngân sách.

- Rà soát để thành lập, kiện toàn tổ chức Hội Bảo vệ người tiêu dùng tại địa phương; tăng cường các cơ chế, chính sách, hoạt động để phát huy, tạo điều kiện, xây dựng cơ chế đặc thù để Hội Bảo vệ người tiêu dùng tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Báo cáo tình hình, kết quả triển khai Chương trình theo đề nghị của Bộ Công Thương.

4. Các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

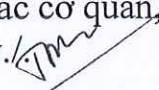
a) Chủ động xây dựng, đề xuất và tổ chức thực hiện các hoạt động tuyên truyền, phổ biến, giáo dục, tập huấn, tư vấn, hướng dẫn, hỗ trợ người tiêu dùng theo tôn chỉ, phạm vi hoạt động của tổ chức theo các nội dung Chương trình.

b) Phối hợp với các cơ quan quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở Trung ương và địa phương thực hiện các hoạt động, đề án thuộc Chương trình.

c) Tư vấn, hướng dẫn người tiêu dùng giải quyết tranh chấp; 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.

Điều 3. Điều khoản thi hành

1. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký ban hành.

2. Bộ trưởng Bộ Công Thương, các Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. 

Nơi nhận:

- Ban Bí thư Trung ương Đảng;
- Thủ tướng Chính phủ;
- Các Phó Thủ tướng Chính phủ;
- Quyền Bộ trưởng Lê Mạnh Hùng;
- Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc CP;
- UBND các tỉnh, thành phố;
- Văn phòng Trung ương và các Ban của Đảng;
- Văn phòng Tổng Bí thư;
- Văn phòng Chủ tịch nước;
- Hội đồng Dân tộc và các Ủy ban của Quốc hội;
- Văn phòng Quốc hội;
- Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam;
- VPCP: BTCN, các PCN, Trợ lý TTg CP, TGĐ Công TTĐT, các Vụ, Cục, đơn vị trực thuộc;
- Hội Bảo vệ người tiêu dùng Việt Nam;
- Lưu: Văn thư, CT.

**KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG**



Nguyễn Sinh Nhật Tân