

Số: /KH-UBND

Đồng Nai, ngày tháng 01 năm 2024

KẾ HOẠCH

Tổ chức các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam năm 2024 trên địa bàn tỉnh Đồng Nai

Căn cứ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH 15 được Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam khóa XV, kỳ họp thứ 5 thông qua ngày 20/6/2023;

Căn cứ Quyết định số 1035/QĐ-TTg ngày 10/7/2015 của Thủ tướng Chính phủ về Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam;

Căn cứ Quyết định số 1012/QĐ-TTg ngày 31/8/2023 của Thủ tướng Chính phủ về ban hành Kế hoạch triển khai thi hành Luật Bảo vệ Quyền lợi người tiêu dùng;

Căn cứ Quyết định số 2390/QĐ-BCT ngày 13/9/2023 của Bộ Công Thương về ban hành Kế hoạch triển khai Đề án về chống hàng giả và Bảo vệ người tiêu dùng trong thương mại điện tử đến năm 2025;

Thực hiện Kế hoạch số 6022/KH-BCT ngày 31/8/2023 của Bộ Công Thương về việc tổ chức các hoạt động hưởng ứng Ngày quyền của người tiêu dùng Việt Nam năm 2024,

Chủ tịch UBND tỉnh Đồng Nai ban hành Kế hoạch tổ chức các hoạt động hưởng ứng Ngày quyền của người tiêu dùng Việt Nam năm 2024 trên địa bàn tỉnh Đồng Nai, với các nội dung như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Các hoạt động hưởng ứng Ngày quyền của người tiêu dùng Việt Nam năm 2024 được tổ chức nhằm kêu gọi, động viên, khuyến khích sự tham gia của các cơ quan nhà nước, tổ chức xã hội, doanh nghiệp và người tiêu dùng vào các hoạt động liên quan; từng bước đưa Ngày Quyền của người tiêu dùng thành động lực và điểm nhấn quan trọng trong đời sống kinh tế xã hội, góp phần xây dựng môi trường kinh doanh, tiêu dùng lành mạnh.

- Khẳng định vai trò, vị trí, tầm quan trọng của công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng với sự phát triển ổn định, bền vững của toàn xã hội; nâng cao vai trò, trách nhiệm, nhận thức của các cấp, các ngành về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Tuyên truyền, giáo dục, phổ biến pháp luật và các chính sách bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; huy động sự quan tâm, hưởng ứng tham gia của toàn xã hội đối với công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Nâng cao trách nhiệm, công tác phối hợp giữa các cơ quan quản lý nhà nước, tổ chức xã hội, các doanh nghiệp và người tiêu dùng tham gia các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Góp phần xây dựng môi trường tiêu dùng lành mạnh, tạo động lực phát triển kinh tế - xã hội.

- Nâng cao tinh thần trách nhiệm của các doanh nghiệp, các tổ chức, cá nhân trong việc sản xuất, kinh doanh nông sản thực phẩm, hàng hóa, dịch vụ, đảm bảo chất lượng phục vụ cho người tiêu dùng.

- Nâng cao nhận thức của người tiêu dùng về bảo vệ quyền và lợi ích chính đáng của mình. Đồng thời, phản ánh kịp thời đến các cơ quan, tổ chức để bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Yêu cầu

- Quán triệt sâu sắc trong cán bộ, đảng viên về quan điểm chỉ đạo, mục tiêu và những nhiệm vụ, giải pháp được đề ra tại các văn bản của Trung ương về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Nâng cao nhận thức, trách nhiệm của cả hệ thống chính trị và các tầng lớp nhân dân trong quản lý, khai thác, sử dụng và phát huy các nguồn lực của nền kinh tế, tăng cường sự lãnh đạo của Đảng và trách nhiệm quản lý nhà nước đối với công tác bảo vệ người tiêu dùng.

- Việc triển khai các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh phải đúng phải cụ thể, trọng tâm, trọng điểm, tránh hình thức, lãng phí. Triển khai đồng bộ đến các cấp, các ngành; đảm bảo thiết thực, hiệu quả, tiết kiệm nhằm phát huy sức mạnh, khuyến khích, động viên sự tham gia tích cực của các cơ quan quản lý nhà nước, tổ chức xã hội, doanh nghiệp và người tiêu dùng.

II. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Chủ đề

Chủ đề cho các hoạt động Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam năm 2024 là: “**Thông tin minh bạch – Tiêu dùng an toàn**”.

2. Thời gian tổ chức

Các hoạt động vì quyền người tiêu dùng được khuyến khích tổ chức và thực hiện trong suốt cả năm 2024, trong đó tập trung vào tháng của Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam 15/3 và các khoảng thời gian cao điểm về kinh doanh và tiêu dùng như: Tết dương lịch, tết âm lịch, các mùa mua sắm hoặc các ngày cao điểm mua sắm trên thị trường.

Các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam sẽ bắt đầu từ mùa mua sắm cuối năm 2023 (tháng 11), được tập trung tổ chức trong tháng 3 (tháng cao điểm) và kéo dài trong cả năm 2024.

3. Các hoạt động hướng tới Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam năm 2024 trên địa bàn tỉnh

- Tổ chức thực hiện các hoạt động như: tuyên truyền, phổ biến trực tuyến trên các trang thông tin điện tử, các trang mạng xã hội; treo băng rôn, khẩu hiệu tuyên truyền lưu động (tại trụ sở cơ quan, tổ chức, cơ sở sản xuất, cơ sở kinh doanh, các chợ, siêu thị, trung tâm thương mại, trên các tuyến phố, tại các khu dân cư và các địa điểm công cộng; trên giao diện của sàn thương mại điện tử, các cửa hàng hoặc các hình thức kinh doanh trực tuyến khác; *trong đó đảm bảo toàn bộ các chợ, siêu thị, trung tâm thương mại, cơ sở sản xuất, kinh doanh tại địa phương đều có các hình thức phù hợp để tuyên truyền, quảng bá Ngày Quyền của Người tiêu dùng Việt Nam năm 2024*); tổ chức lễ phát động Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam năm 2024 sao cho phù hợp tình hình thực tế trên địa bàn tỉnh.

- Các cơ quan, tổ chức xã hội và các doanh nghiệp cần chủ động tổ chức các hoạt động hoặc lồng ghép đưa vào hoạt động chuyên môn, hoạt động kinh doanh các nội dung nhằm tăng cường quyền lợi cho người tiêu dùng, kết nối chương trình người dùng tiêu dùng thông minh.

- Các cơ quan nhà nước tăng cường các hoạt động giám sát, kiểm tra thị trường, đẩy mạnh việc tuyên truyền, phổ biến, tiếp nhận và giải quyết các khiếu nại, yêu cầu của người tiêu dùng, kiên quyết xử lý nghiêm các hành vi xâm phạm quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng. Các tổ chức xã hội cần phát huy vai trò đại diện và cầu nối giữa người tiêu dùng với các cơ quan nhà nước và cộng đồng doanh nghiệp.

- Bên cạnh đó, ngoài các hoạt động bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng trong giao dịch theo phương thức truyền thống (tại các cửa hàng, chợ, siêu thị, trung tâm thương mại,...) cần chú ý bảo vệ người tiêu dùng đặc biệt đối với các giao dịch thương mại điện tử, giao dịch xuyên biên giới thông qua các sàn thương mại điện tử đa quốc gia.

4. Thúc đẩy sự hiểu biết và tương tác giữa doanh nghiệp và người tiêu dùng

- Tăng cường quản lý việc xây dựng các chương trình, hoạt động như: hỗ trợ bảo hành sản phẩm, hỗ trợ, tư vấn, sử dụng sản phẩm tiêu dùng an toàn tiết kiệm, giảm giá, khuyến mại và các hoạt động tri ân khác nhằm gia tăng lòng tin của người tiêu dùng.

- Thúc đẩy các chương trình ký kết, cam kết sản xuất cung cấp dịch vụ an toàn, chất lượng vì người tiêu dùng.

- Đề xuất khen thưởng tuyên dương các doanh nghiệp có nhiều hoạt động hướng tới người tiêu dùng.

5. Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến chính sách và pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

- Đổi mới nội dung, hình thức tổ chức tuyên truyền, truyền thông trên các phương tiện thông tin đại chúng; xây dựng bài viết, phóng sự truyền hình, tờ rơi; treo băng rôn, khẩu hiệu để truyền tải thông tin chính sách, pháp luật và các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Tăng cường sự phối hợp giữa các cơ quan truyền thông với các cơ quan quản lý nhà nước trong việc xem xét, xác minh tính trung thực và chính xác về công năng, tác dụng của sản phẩm quảng cáo trước khi đăng tải, đưa tin; tích cực hỗ trợ các doanh nghiệp trong việc cảnh báo những vi phạm về quảng cáo không trung thực, hàng giả, hàng kém chất lượng, gian lận thương mại.

- Nâng cao ý thức chấp hành pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của các chủ thể sản xuất, kinh doanh; nhận thức rõ trách nhiệm, nghĩa vụ của mình đối với người tiêu dùng; về những hậu quả pháp lý phải gánh chịu nếu xảy ra vi phạm.

- Tăng cường thông tin, hướng dẫn, trang bị kiến thức nhằm nâng cao khả năng tự bảo vệ của người tiêu dùng, để mỗi người tiêu dùng tự ý thức bảo vệ quyền lợi của mình trước các thủ đoạn lừa đảo, gian lận từ phía nhà sản xuất, kinh doanh hàng hóa và cung cấp dịch vụ.

- Hàng năm phổ biến pháp luật và kiến thức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho các doanh nghiệp, cơ sở sản xuất kinh doanh, siêu thị và trung tâm thương mại, để có nhận thức chung về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, từ đó nâng cao trách nhiệm với người tiêu dùng khi kinh doanh hàng hóa, dịch vụ.

6. Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát, xử lý vi phạm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

- Các ngành chức năng đẩy mạnh công tác phối hợp trong hoạt động kiểm tra, đánh giá chất lượng hàng hóa, dịch vụ tiêu dùng, 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.

- Trang bị cơ sở vật chất, 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.

- Tăng cường công tác kiểm tra, xử lý các loại hàng cấm, hàng nhập lậu, hàng không có nguồn gốc xuất xứ, hàng không đảm bảo an toàn thực phẩm lưu thông trên thị trường. Tổ chức kiểm tra các mặt hàng lương thực thực phẩm, hàng tiêu dùng, hàng hóa phục vụ nông nghiệp, chăn nuôi trên địa bàn tỉnh. Kết hợp công tác thanh tra, kiểm tra với công tác tuyên truyền phổ biến chính sách, pháp luật và kiến thức bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho các doanh nghiệp, cơ sở sản xuất kinh doanh trên địa bàn.

- Bên cạnh các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong các giao dịch theo phương thức truyền thống, tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, hỗ trợ bảo vệ người tiêu dùng mua sắm trực tuyến thông qua các kênh thương mại

điện tử, mua sắm thông qua các trang mạng xã hội, giao dịch xuyên biên giới,...Xử lý nghiêm khi phát hiện sai phạm, thông báo công khai, rộng rãi các trường hợp kinh doanh hàng gian, hàng giả, hàng kém chất lượng trên môi trường trực tuyến đến với người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh.

- Đẩy mạnh công tác lấy mẫu phân tích, kiểm nghiệm chất lượng các mặt hàng nông sản thực phẩm thiết yếu trước khi đưa ra lưu thông trên thị trường nhằm cảnh báo nguy cơ không đảm bảo chất lượng và mất an toàn cho người tiêu dùng.

7. Đẩy mạnh xã hội hóa, nâng cao vai trò trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ và tổ chức xã hội trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

- Hướng dẫn, tạo điều kiện khuyến khích các doanh nghiệp nâng cao trách nhiệm của mình đối với người tiêu dùng thông qua các hoạt động như: đưa các chính sách, quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vào chiến lược, kế hoạch sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp. Đầu tư, đổi mới nâng cao năng suất lao động, chất lượng sản phẩm, xây dựng thương hiệu, phát triển chuỗi giá trị sản phẩm, thị trường để sản phẩm dịch vụ ngày càng chất lượng.

- Tiếp tục thực hiện công tác tư vấn, giải quyết khiếu nại, tố cáo của người tiêu dùng trực tiếp và online nhằm góp phần gia tăng niềm tin của người tiêu dùng vào công tác quản lý nhà nước của cơ quan chức năng, hỗ trợ người tiêu dùng khi gặp sự cố hàng giả, hàng gian khắc phục tâm lý e ngại đến cơ quan chức năng quản lý nhà nước làm đơn thư khiếu nại,...

- Các doanh nghiệp chủ động đầu tư hệ thống kiểm soát chất lượng hàng hóa đảm bảo tiêu chuẩn lưu thông trên thị trường.

8. Về công tác hội nhập quốc tế

- Tăng cường công tác xúc tiến thương mại, đầu tư, tổ chức nhiều chương trình kết nối, giao thương trong và ngoài tỉnh nhằm đưa sản phẩm của Đồng Nai giới thiệu, quảng bá ra thị trường; nâng cao sức cạnh tranh của sản phẩm; đẩy mạnh liên kết trong sản xuất kinh doanh, tiêu thụ hàng hóa.

- Tổ chức các lớp đào tạo, tập huấn để nâng cao trình độ, nhận thức cho đội ngũ cán bộ công chức, viên chức, doanh nghiệp về kiến thức hội nhập kinh tế quốc tế tuyên truyền các nội dung về Hiệp định CP TPP, EVFTA có liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

III. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện Kế hoạch bao gồm: Ngân sách nhà nước theo phân cấp quản lý ngân sách được giao trong dự toán chi hàng năm, nguồn tài trợ của các tổ chức và cá nhân; nguồn kinh phí huy động hợp pháp khác theo quy định của pháp luật (nếu có). Việc sử dụng, quản lý kinh phí ngân sách theo quy định hiện hành.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Công Thương

- Chủ trì, phối hợp với các sở, ngành, Hội Tiêu chuẩn và Bảo vệ người tiêu dùng, UBND các huyện, thành phố và các đơn vị có liên quan tổ chức triển khai thực hiện các nội dung tại Kế hoạch này.

- Làm đầu mối, theo dõi, hướng dẫn, đôn đốc việc triển khai thực hiện Kế hoạch, tổng hợp tham mưu UBND tỉnh báo cáo Bộ Công Thương theo quy định.

2. Cục Quản lý thị trường tỉnh

- Tăng cường công tác kiểm tra, kiểm soát thị trường, phối hợp với các lực lượng chức năng xử lý nghiêm các hành vi kinh doanh hàng hóa nhập lậu; sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng kém, hàng hóa không rõ nguồn gốc xuất xứ, hành vi xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ; các hành vi vi phạm pháp luật về chất lượng, đo lường, giá, an toàn thực phẩm; hành vi vi phạm pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các hành vi gian lận thương mại khác theo quy định của pháp luật, đặc biệt trong các ngày, các đợt mua sắm cao điểm cuối năm 2023 và đầu năm 2024.

- Chủ trì, phối hợp với các sở, ngành, đơn vị có liên quan triển khai thực hiện Đề án về chống hàng giả và bảo vệ người tiêu dùng trong thương mại điện tử đến năm 2025.

3. Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn

- Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến tới các tổ chức, cá nhân, các quy định về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực nông nghiệp, nông thôn.

- Hướng dẫn, khuyến khích các tổ chức cá nhân áp dụng quy trình sản xuất nông nghiệp tốt, quy trình VietGAP, Global GAP và các tiêu chuẩn khác tương đương nhằm sản xuất các sản phẩm an toàn, có năng suất, chất lượng, đảm bảo an toàn thực phẩm.

- Thực hiện công tác thanh tra, kiểm tra việc chấp hành các quy định của pháp luật về an toàn thực phẩm. Trong đó tập trung vào công tác bảo đảm chất lượng vật tư nông nghiệp, an toàn thực phẩm nông lâm thủy sản trong quá trình sản xuất theo phân cấp của Sở.

- Định kỳ hàng năm báo cáo kết quả Kế hoạch tổ chức các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc lĩnh vực nông nghiệp, nông thôn trên địa bàn tỉnh theo quy định.

4. Các sở, ngành có liên quan

- Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến tới các tổ chức, cá nhân, các quy định về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Thực hiện treo băng rôn, khẩu hiệu tuyên truyền về Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam năm 2024 tại trụ sở cơ quan.

- Tăng cường công tác kiểm tra, xử lý vi phạm về chất lượng hàng hóa, dịch vụ và thực hiện công tác bảo vệ người tiêu dùng trong phạm vi chức năng, lĩnh vực ngành quản lý.

- Lồng ghép, đưa vào các hoạt động của cơ quan, đơn vị: tuyên truyền trên trang thông tin, điện tử, bản tin của ngành về mục đích, ý nghĩa Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam và các nội dung về chính sách pháp luật có liên quan.

5. UBND các huyện, thành phố

- Tổ chức thực hiện các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam năm 2024 trên địa bàn quản lý.

- Lồng ghép, đưa vào các hoạt động của cơ quan, đơn vị: tuyên truyền trên trang thông tin, điện tử, bản tin của ngành về mục đích, ý nghĩa Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam và các nội dung về chính sách pháp luật có liên quan.

6. Các hội, hiệp hội, doanh nghiệp, các tổ chức xã hội và các tổ chức, cá nhân có liên quan chủ động tổ chức tham gia các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam năm 2024 do các cơ quan nhà nước tổ chức.

Yêu cầu các sở, ngành, UBND các huyện, thành phố và các đơn vị liên quan theo chức năng, nhiệm vụ được giao, tổ chức triển khai thực hiện Kế hoạch với các chương trình, dự án có liên quan khác của ngành nhằm phát huy tối đa hiệu quả.

Kết quả thực hiện báo cáo về Sở Công Thương *trước ngày 30/5* để tổng hợp tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh báo cáo Bộ Công Thương theo quy định.

Trên đây là Kế hoạch tổ chức các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam năm 2024, Chủ tịch UBND tỉnh đề nghị các đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan căn cứ nội dung Kế hoạch này triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Bộ Công Thương;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Các Sở, ban, ngành, đoàn thể;
- UBND các huyện, thành phố;
- Hội TC&BVNTD tỉnh;
- Chánh Văn phòng UBND tỉnh;
- Lưu: VT, KTNS.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nguyễn Thị Hoàng

PHỤ LỤC: MỘT SỐ NỘI DUNG TUYÊN TRUYỀN NGÀY QUYỀN CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG VIỆT NAM NĂM 2024

*(Ban hành kèm theo Kế hoạch số /KH-UBND ngày tháng 01 năm 2024
của Chủ tịch UBND tỉnh)*

- Thông tin minh bạch - Tiêu dùng an toàn.
- An toàn cho người tiêu dùng trong các giao dịch trực tuyến.
- Bảo vệ quyền và lợi ích của người tiêu dùng trong thương mại điện tử.
- Người tiêu dùng có quyền được cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin khi giao dịch.
- Coi trọng quyền lợi, sức khỏe người tiêu dùng.
- Hãy bảo vệ thông tin của người tiêu dùng.
- Hãy trở thành người tiêu dùng thông thái để tự bảo vệ quyền lợi của chính mình.
- Xây dựng môi trường kinh doanh trực tuyến minh bạch, công bằng và an toàn cho người tiêu dùng.
- Chung tay xây dựng một môi trường công bằng, toàn diện và đáng tin cậy cho người tiêu dùng.
- Đẩy mạnh tiêu dùng hàng Việt, thúc đẩy sản xuất phát triển.
- Bảo vệ và xây dựng thương hiệu là bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
- Thúc đẩy sản xuất, tiêu dùng bền vững.
- Tiêu dùng xanh, cùng sống lành.
- Không sản xuất và tiêu dùng sản phẩm có hại cho sức khỏe và môi trường.
- Tiêu dùng sản phẩm và dịch vụ xanh để bảo vệ môi trường và sức khỏe cộng đồng.
- Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là trách nhiệm chung của toàn xã hội.
- Chống buôn lậu, gian lận thương mại, hàng giả, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.
- Kinh doanh lành mạnh, tiêu dùng bền vững.
- Kinh doanh lành mạnh, nâng cao niềm tin của người tiêu dùng.
- Người tiêu dùng có quyền được an toàn, khiếu nại và bồi thường.
- 1800-6838 – Tổng đài tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng trên toàn quốc.

Lưu ý: Căn cứ tình hình kinh tế xã hội tại địa phương và hoạt động cụ thể tại đơn vị, các cơ quan, tổ chức có thể bổ sung các nội dung tuyên truyền khác phù hợp với quy định của pháp luật./.