VĂN BẢN PHÁP LUẬT KHÁC

THỦ TƯỚNG CHÍNH PHỦ

THỦ TƯỚNG CHÍNH PHỦ	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 1012/QĐ-TTg	*Hà Nội, ngày 31 tháng 8 năm 2023*

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Kế hoạch triển khai thi hành
Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

THỦ TƯỚNG CHÍNH PHỦ

Căn cứ Luật Tổ chức Chính phủ ngày 19 tháng 6 năm 2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 22 tháng 6 năm 2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 18 tháng 6 năm 2020;

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

Căn cứ Nghị định số 34/2016/NĐ-CP ngày 14 tháng 5 năm 2016 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật;

Căn cứ Nghị định số 154/2020/NĐ-CP ngày 31 tháng 12 năm 2020 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 34/2016/NĐ-CP ngày 14 tháng 5 năm 2016 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật;

Theo đề nghị của Bộ trưởng Bộ Công Thương,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Kế hoạch triển khai thi hành Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ngày 20 tháng 6 năm 2023.

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

Điều 3. 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 trực thuộc Trung ương và các cơ quan, tổ chức có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

KT. THỦ TƯỚNG
PHÓ THỦ TƯỚNG

Trần Hồng Hà

THỦ TƯỚNG CHÍNH PHỦ

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

KẾ HOẠCH
Triển khai thi hành Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

(Kèm theo Quyết định số 1012/QĐ-TTg ngày 31 tháng 8 năm 2023 của Thủ tướng Chính phủ)

Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15 được Quốc hội Khóa XV, Kỳ họp thứ 5 thông qua ngày 20 tháng 6 năm 2023, có hiệu lực thi hành từ ngày 01 tháng 7 năm 2024.

Để thực hiện Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng kịp thời, đồng bộ, thống nhất và hiệu quả, Thủ tướng Chính phủ ban hành Kế hoạch triển khai thi hành Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng với các nội dung như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

a) Tuyên truyền, phổ biến Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đến nhân dân, cán bộ, công chức, viên chức và người lao động; tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và người lao động làm công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; nâng cao nhận thức và ý thức trách nhiệm của người dân trong tuân thủ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

b) Xác định cụ thể các nội dung công việc, thời hạn, tiến độ hoàn thành và trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức có liên quan trong việc tổ chức triển khai thi hành Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, bảo đảm tính kịp thời, đồng bộ, thống nhất và hiệu quả;

c) Xác định trách nhiệm và cơ chế phối hợp giữa các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ và các địa phương trong việc tiến hành các hoạt động triển khai thi hành Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên phạm vi cả nước.

2. Yêu cầu

a) Bảo đảm sự chỉ đạo thống nhất của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ; sự phối hợp chặt chẽ, thường xuyên, hiệu quả giữa các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ và các cơ quan, tổ chức có liên quan trong việc triển khai thi hành Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

b) Nội dung công việc phải gắn với trách nhiệm và phát huy vai trò chủ động, tích cực của cơ quan quản lý nhà nước ở trung ương và địa phương, đảm bảo chất lượng, tiến độ hoàn thành công việc;

c) Có lộ trình thực hiện cụ thể để khi Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng có hiệu lực thi hành (từ ngày 01 tháng 7 năm 2024) thì các hoạt động được triển khai đồng bộ, thống nhất trên phạm vi cả nước;

d) Thường xuyên, kịp thời kiểm tra, đôn đốc, hướng dẫn tháo gỡ, giải quyết vướng mắc, khó khăn phát sinh trong quá trình tổ chức thực hiện để đảm bảo tiến độ, hiệu quả của việc triển khai thi hành Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

II. NỘI DUNG

1. Tổ chức hội nghị quán triệt, phổ biến, tập huấn chuyên sâu về Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

a) Xây dựng, biên soạn tài liệu phổ biến, tuyên truyền, tập huấn chuyên sâu các nội dung của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng để các cơ quan, tổ chức có liên quan tham khảo, sử dụng thống nhất trên toàn quốc; tổ chức hội nghị quán triệt, phổ biến, tập huấn chuyên sâu về Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, các văn bản quy phạm pháp luật quy định chi tiết Luật này và các văn bản pháp luật có liên quan đối với cán bộ, công chức làm công tác tham mưu, quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại cơ quan trung ương và Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

- Cơ quan chủ trì: Bộ Công Thương.

- Cơ quan phối hợp: Các bộ, cơ quan ngang bộ; cơ quan thuộc Chính phủ; Hội đồng phối hợp phổ biến, giáo dục pháp luật trung ương; Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và các cơ quan, tổ chức có liên quan.

- Thời gian thực hiện: Năm 2023 và các năm tiếp theo.

b) Tổ chức hội nghị quán triệt, phổ biến, tập huấn chuyên sâu về Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, các văn bản quy phạm pháp luật quy định chi tiết Luật này và các văn bản pháp luật có liên quan đối với cán bộ, công chức của các sở, ban, ngành cấp tỉnh, cấp huyện, cấp xã, người hoạt động không chuyên trách ở địa phương, các doanh nghiệp và người tiêu dùng tại địa phương.

- Cơ quan chủ trì: Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

- Cơ quan phối hợp: Các sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân các quận, huyện, thị xã và các cơ quan, tổ chức có liên quan tại địa phương.

- Thời gian thực hiện: Năm 2023 và các năm tiếp theo.

2. Tuyên truyền, phổ biến Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Tổ chức tuyên truyền, phổ biến nội dung của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các điểm mới của Luật này bằng các hình thức đa dạng, phù hợp với điều kiện, tình hình thực tế; tổ chức thực hiện các chuyên mục, chương trình, tin, bài phổ biến Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, các văn bản quy phạm pháp luật quy định chi tiết Luật này và các văn bản pháp luật có liên quan trên các phương tiện thông tin đại chúng hoặc các hình thức khác theo quy định của pháp luật về phổ biến, giáo dục pháp luật.

- Cơ quan chủ trì: Các bộ, cơ quan ngang bộ; Ủy ban nhân dân các cấp.

- Cơ quan phối hợp: Bộ Thông tin và Truyền thông; các cơ quan truyền thông, báo chí; các cơ quan thông tin đại chúng và các cơ quan, tổ chức có liên quan ở trung ương và địa phương.

- Thời gian thực hiện: Năm 2023 và các năm tiếp theo.

3. Tổ chức rà soát văn bản pháp luật, văn bản chỉ đạo, hướng dẫn của các Bộ, ngành và địa phương về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Các bộ, ngành, Ủy ban nhân dân các cấp trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và lĩnh vực mình quản lý tổ chức rà soát các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành có liên quan; các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng do bộ, ngành, địa phương mình đã ban hành, thực hiện; đề xuất sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ hoặc ban hành mới các văn bản quy phạm pháp luật, các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn có liên quan, bảo đảm tính thống nhất giữa các quy định của luật chuyên ngành và các văn bản của Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân các cấp với các quy định của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

a) Nội dung tập trung rà soát, xây dựng:

- Các văn bản quy phạm pháp luật chuyên ngành có quy định liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn thực thi Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010 hoặc các văn bản có căn cứ pháp lý của Luật này để triển khai hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của các bộ, ngành, địa phương nhưng thời gian áp dụng vẫn còn hiệu lực sau ngày 01 tháng 7 năm 2024.

- Rà soát, tổng kết việc áp dụng hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung của các tổ chức, cá nhân kinh doanh; việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung và các vấn đề có liên quan (chi tiết nội dung rà soát, tổng kết thực hiện theo các Phụ lục đính kèm) theo quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thuộc thẩm quyền của bộ, ngành, cơ quan, địa phương trong lĩnh vực và trên địa bàn mình quản lý từ năm 2012 đến nay; đề xuất sửa đổi, bổ sung đối với Danh mục sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo quy định tại Điều 28 của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

b) Ở Trung ương:

- Cơ quan chủ trì: Bộ Công Thương (làm đầu mối tổng hợp kết quả rà soát).

- Cơ quan phối hợp: Văn phòng Chính phủ; Bộ Tư pháp; các bộ, cơ quan ngang bộ; Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

- Thời gian hoàn thành: Báo cáo kết quả rà soát gửi Bộ Công Thương tổng hợp trong tháng 10 năm 2023.

c) Ở địa phương:

- Cơ quan chủ trì: Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

- Cơ quan thực hiện: Sở Công Thương (làm đầu mối tổng hợp kết quả rà soát).

- Cơ quan phối hợp: Các cơ quan, tổ chức có liên quan.

- Thời gian hoàn thành: Báo cáo kết quả rà soát gửi Bộ Công Thương tổng hợp trong tháng 10 năm 2023.

d) Bộ Công Thương chủ trì, phối hợp với Bộ Tư pháp và các cơ quan liên quan tổng hợp kết quả rà soát và đề xuất của các Bộ, cơ quan ngang Bộ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương để trình Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ xem xét việc sửa đổi, bổ sung hoặc ban hành mới văn bản quy phạm pháp luật liên quan.

Thời gian hoàn thành: Tháng 12 năm 2023.

4. Xây dựng, ban hành văn bản pháp luật quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

a) Xây dựng các Nghị định của Chính phủ:

- Nghị định của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

+ Cơ quan chủ trì xây dựng: Bộ Công Thương.

+ Cơ quan phối hợp: Văn phòng Chính phủ; Bộ Tư pháp; Bộ Tài chính; các bộ, cơ quan ngang bộ; Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương; các cơ quan, tổ chức, cá nhân khác có liên quan.

+ Thời gian trình Chính phủ: Tháng 12 năm 2023.

- Nghị định của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 98/2020/NĐ-CP ngày 26 tháng 8 năm 2020 của Chính phủ quy định xử phạt vi phạm hành chính trong hoạt động thương mại, sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và Nghị định số 17/2022/NĐ-CP ngày 31 tháng 01 năm 2022 của Chính phủ.

+ Cơ quan chủ trì xây dựng: Bộ Công Thương.

+ Cơ quan phối hợp: Văn phòng Chính phủ; Bộ Tư pháp; Bộ Tài chính; các bộ, cơ quan ngang bộ; Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương; các cơ quan, tổ chức, cá nhân khác có liên quan.

+ Thời gian trình Chính phủ: Tháng 5 năm 2024.

b) Xây dựng Quyết định của Thủ tướng Chính phủ:

- Tên văn bản: Quyết định của Thủ tướng Chính phủ ban hành Danh mục sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung (căn cứ khoản 1 Điều 28 của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng).

- Cơ quan chủ trì xây dựng: Bộ Công Thương.

- Cơ quan phối hợp: Văn phòng Chính phủ; Bộ Tư pháp; Bộ Tài chính; các bộ, cơ quan ngang bộ; Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương; các cơ quan, tổ chức, cá nhân khác có liên quan.

- Thời gian trình Thủ tướng Chính phủ: Tháng 4 năm 2024.

5. Xây dựng và triển khai thực hiện các dự án, đề án, chương trình, hoạt động cấp quốc gia về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; ban hành quy chế phối hợp quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

a) Nội dung hoạt động: Trên cơ sở rà soát, tổng kết việc thực hiện Quyết định số 1157/QĐ-TTg ngày 12 tháng 7 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ về phê duyệt Chương trình phát triển các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2021 - 2025, tổ chức xây dựng, ban hành hoặc trình cấp có thẩm quyền ban hành và triển khai thực hiện các dự án, đề án, chương trình, hoạt động cấp quốc gia về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; thúc đẩy sản xuất và tiêu dùng bền vững hướng đến kinh tế xanh, kinh tế tuần hoàn; khuyến khích, thúc đẩy đầu tư, sản xuất, phân phối, xuất khẩu, nhập khẩu sản phẩm, công nghệ thân thiện môi trường, thực hành kinh doanh có trách nhiệm vì người tiêu dùng theo quy định tại khoản 1 Điều 75 của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Cơ quan chủ trì xây dựng: Bộ Công Thương.

- Cơ quan phối hợp: Văn phòng Chính phủ; Bộ Tư pháp; Bộ Tài chính; các bộ, cơ quan ngang bộ; Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương; các cơ quan, tổ chức, cá nhân khác có liên quan.

- Thời gian thực hiện: Năm 2024 và các năm tiếp theo.

Các bộ, cơ quan ngang bộ trong lĩnh vực được phân công quản lý, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương theo thẩm quyền tại địa phương tổ chức thực hiện quy định tại khoản 1 Điều 75 của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; phối hợp với Bộ Công Thương xuất xây dựng, ban hành các văn bản, cơ chế phối hợp, thực hiện quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

b) Xây dựng và ban hành quy chế phối hợp quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở địa phương

Ủy ban nhân dân cấp tỉnh và Ủy ban nhân dân cấp huyện có trách nhiệm xây dựng và ban hành kịp thời quy chế phối hợp quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giữa các cơ quan nhà nước có liên quan tại địa phương mình theo quy định tại điểm b, khoản 1 và điểm g khoản 2 Điều 77 của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng để đảm bảo tổ chức triển khai thi hành Luật này đồng bộ, thống nhất và hiệu quả tại địa phương.

- Cơ quan chủ trì: Ủy ban nhân dân cấp tỉnh; Ủy ban nhân dân cấp huyện.

- Thời gian thực hiện: Năm 2024 và các năm tiếp theo.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ và Chủ tịch Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương trong phạm vi quản lý của bộ, ngành và địa phương mình chủ động, tích cực triển khai thực hiện Kế hoạch này theo nhiệm vụ được phân công, bảo đảm đúng tiến độ, chất lượng, hiệu quả, tiết kiệm, tránh hình thức, lãng phí.

2. Căn cứ nội dung Kế hoạch này và tình hình thực tiễn, các bộ, cơ quan ngang bộ và Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chủ động xây dựng kế hoạch chi tiết triển khai thực hiện tại bộ, cơ quan ngang bộ, địa phương mình. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc thì kịp thời phản ánh về Bộ Công Thương để được hướng dẫn giải quyết hoặc báo cáo cấp thẩm quyền giải quyết, đồng thời gửi báo cáo kết quả triển khai thực hiện về Bộ Công Thương để tổng hợp, báo cáo Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ.

3. Bộ Công Thương có trách nhiệm giúp Thủ tướng Chính phủ theo dõi, đôn đốc, hướng dẫn các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, các cơ quan có liên quan trong việc triển khai thực hiện các nhiệm vụ được nêu trong Kế hoạch theo đúng tiến độ và tổng hợp, báo cáo Thủ tướng Chính phủ kết quả thực hiện Kế hoạch này.

4. Kinh phí thực hiện Kế hoạch này được bố trí từ ngân sách nhà nước và các nguồn khác theo quy định của pháp luật.

Cơ quan được phân công chủ trì thực hiện các nội dung, nhiệm vụ cụ thể quy định trong Kế hoạch này có trách nhiệm chủ động sắp xếp, bố trí kinh phí trong nguồn ngân sách được giao và các nguồn kinh phí hợp pháp khác theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước và các văn bản hướng dẫn có liên quan để thực hiện.

Phụ lục I

ĐỀ CƯƠNG BÁO CÁO CÔNG TÁC KIỂM SOÁT HỢP ĐỒNG THEO MẪU, ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG THEO QUY ĐỊNH CỦA LUẬT BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG

(Tại Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương)

(Kèm theo Kế hoạch tại Quyết định số 1012/QĐ-TTg ngày 31 tháng 8 năm 2023 của Thủ tướng Chính phủ)

I. THỰC TRẠNG CÔNG TÁC KIỂM SOÁT HỢP ĐỒNG THEO MẪU, ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG

1. Về kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung thuộc phạm vi phải đăng ký theo Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg[1] và Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg[2] của Thủ tướng Chính phủ

a) Về chấp hành nghĩa vụ đăng ký của doanh nghiệp

- Tổng hợp số liệu về số lượng doanh nghiệp tại địa phương có sử dụng hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung (HĐTM, ĐKGDC) thuộc phạm vi phải đăng ký.

- Thực trạng chấp hành nghĩa vụ đăng ký của doanh nghiệp.

b) Về tiếp nhận và giải quyết hồ sơ đăng ký HĐTM, ĐKGDC

- Tổng hợp số liệu tiếp nhận và xử lý hồ sơ đăng ký theo Mẫu đính kèm.

- Thời gian phê duyệt hồ sơ đăng ký, số hồ sơ phê duyệt đúng thời hạn; trước thời hạn; quá thời hạn.

- Phạm vi, nội dung kiểm soát.

- Hình thức trả lời kết quả đăng ký (đề nghị mỗi lĩnh vực kèm theo 02 mẫu thông báo (thông báo chấp nhận đăng ký; thông báo không chấp nhận) đính kèm hồ sơ HĐTM, ĐKGDC).

- Công bố công khai và lưu trữ trên trang thông tin điện tử địa phương.

---

[1] Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ ngày 13 tháng 01 năm 2012 về việc ban hành Danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký HĐTM, ĐKGDC.

[2] Quyết định số 35/2015/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ ngày 20 tháng 8 năm 2015 về việc sửa đổi, bổ sung Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg.

c) Về xử lý phản ánh, khiếu nại của doanh nghiệp và người tiêu dùng liên quan đến HĐTM, ĐKGDC (nếu có)

- Số lượng phản ánh, khiếu nại.

- Lĩnh vực và nội dung phản ánh, khiếu nại phổ biến.

- Kết quả giải quyết phản ánh, khiếu nại.

d) Về công tác thanh kiểm tra và xử lý vi phạm liên quan đến HĐTM, ĐKGDC

- Số lượng các đoàn thanh tra, kiểm tra; lĩnh vực thanh tra, kiểm tra.

- Các vi phạm chủ yếu.

- Kết quả xử lý vi phạm.

2. Về kiểm soát HĐTM, ĐKGDC không thuộc phạm vi phải đăng ký theo Điều 16 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP của Chính phủ[3]

a) Về chấp hành pháp luật BVQLNTD về HĐTM, ĐKGDC của doanh nghiệp

- Tổng hợp số liệu về số lượng doanh nghiệp tại địa phương có sử dụng HĐTM, ĐKGDC.

- Thực trạng chấp hành pháp luật BVQLNTD về HĐTM, ĐKGDC của doanh nghiệp.

b) Về xử lý phản ánh, khiếu nại của người tiêu dùng liên quan đến HĐTM, ĐKGDC (nếu có)

- Số lượng phản ánh, khiếu nại.

- Lĩnh vực và nội dung phản ánh, khiếu nại phổ biến.

- Kết quả giải quyết phản ánh, khiếu nại.

c) Về công tác thanh kiểm tra và xử lý vi phạm liên quan đến HĐTM, ĐKGDC

- Số lượng các đoàn thanh tra, kiểm tra; lĩnh vực thanh tra, kiểm tra.

- Các vi phạm chủ yếu.

- Kết quả xử lý vi phạm.

---

[3] Nghị định số 99/2011/NĐ-CP ngày 27 tháng 10 năm 2011 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

II. ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ KẾT QUẢ CÔNG TÁC KIỂM SOÁT HĐTM, ĐKGDC

1. Thuận lợi

2. Khó khăn và nguyên nhân

III. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

1. Đề xuất sửa đổi, bổ sung Danh mục lĩnh vực hàng hóa, dịch vụ phải đăng ký HĐTM, ĐKGDC theo quy định tại khoản 1 Điều 28 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

- Đề xuất sửa đổi, bổ sung Danh mục phải đăng ký HĐTM, ĐKGDC (nếu có).

- Sự cần thiết (căn cứ các tiêu chí quy định tại khoản 1 Điều 28 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; thống kê về thực trạng hiện nay,…).

2. Đề xuất, kiến nghị giải pháp nâng cao hiệu quả công tác kiểm soát HĐTM, ĐKGDC

- Đối với trung ương.

- Đối với địa phương (bao gồm cả các tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng).

- Đối với doanh nghiệp.

- Đối với người tiêu dùng.

THỰC TRẠNG TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ HỒ SƠ
HỢP ĐỒNG THEO MẪU, ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG THUỘC CÁC LĨNH VỰC
PHẢI ĐĂNG KÝ THEO QUYẾT ĐỊNH 02/2012/QĐ-TTG VÀ QUYẾT ĐỊNH 35/2015/QĐ-TTG
CỦA THỦ TƯỚNG CHÍNH PHỦ

STT	Lĩnh vực	Thực trạng tiếp nhận và xử lý	Hồ sơ													Ghi chú
			Tổng	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	T6/2023	
1	Cung cấp điện sinh hoạt	Số hồ sơ tiếp nhận														
		Số hồ sơ được chấp nhận														
		Số hồ sơ không được chấp nhận (có yêu cầu sửa đổi, hoàn thiện)														
		Số hồ sơ không thuộc lĩnh vực phải đăng ký HĐTM, ĐKGDC														
		Số hồ sơ doanh nghiệp rút hồ sơ đăng ký														
2	…															
3	…															

Ghi chú: Hồ sơ đăng ký sửa đổi, bổ sung, đăng ký lại được thống kê như đăng ký mới.

Phụ lục II

ĐỀ CƯƠNG THÔNG TIN VỀ HOẠT ĐỘNG CỦA DOANH NGHIỆP LIÊN QUAN ĐẾN VIỆC ÁP DỤNG HỢP ĐỒNG THEO MẪU, ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG GIAI ĐOẠN 2012 - NAY

(Thuộc lĩnh vực quản lý của bộ, ngành, cơ quan, đơn vị khác)

(Kèm theo Kế hoạch tại Quyết định số 1012/QĐ-TTg ngày 31 tháng 8 năm 2023 của Thủ tướng Chính phủ)

I. THÔNG TIN VỀ HOẠT ĐỘNG CỦA DOANH NGHIỆP

1. Thông tin doanh nghiệp và việc áp dụng hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung của doanh nghiệp

- Số lượng doanh nghiệp (thống kê số lượng doanh nghiệp theo từng lĩnh vực quản lý, ví dụ: số lượng doanh nghiệp cung cấp dịch vụ truy nhập internet; số lượng doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ vận chuyển hành khách bằng đường hàng không…).

- Số lượng khách hàng (thống kê tổng số lượng khách hàng của tổng các doanh nghiệp trong từng lĩnh vực kinh doanh từ 2012 đến nay, ví dụ: tổng số khách hàng sử dụng dịch vụ truy nhập internet; tổng số lượt khách sử dụng dịch vụ vận chuyển hành khách bằng đường hàng không…).

- Hình thức giao kết hợp đồng chủ yếu với người tiêu dùng (ví dụ: giao kết theo hợp đồng do doanh nghiệp soạn sẵn…);

- Thời hạn hợp đồng giao kết với người tiêu dùng phổ biến (ví dụ: lâu dài, trên 3 năm, trên 10 năm…).

2. Thông tin phản ánh, khiếu nại của người tiêu dùng liên quan đến hợp đồng ký kết với doanh nghiệp

- Số lượng phản ánh, khiếu nại của người tiêu dùng

- Nội dung phản ánh, khiếu nại phổ biến

- Kết quả giải quyết phản ánh, khiếu nại.

II. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

1. Đề xuất sửa đổi, bổ sung Danh mục lĩnh vực hàng hóa, dịch vụ phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung theo quy định tại khoản 1 Điều 28 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng (căn cứ; sự cần thiết phải sửa đổi, bổ sung…) (nếu có).

2. Đề xuất, kiến nghị giải pháp nâng cao mức độ tuân thủ pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực quản lý.