

Số: /KH-UBND

Hải Phòng, ngày tháng năm 2026

KẾ HOẠCH

**Triển khai công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2026-2030
trên địa bàn thành phố Hải Phòng**

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 người tiêu dùng;

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

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 Nghị định số 55/2024/NĐ-CP ngày 16 tháng 5 năm 2024 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

Căn cứ Quyết định số 2724/QĐ-BCT ngày 03 tháng 10 năm 2025 của Bộ trưởng Bộ Công Thương phê duyệt Đề án Phát triển hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2026 - 2030;

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;

Căn cứ Kế hoạch số 27-KH/TU ngày 28 tháng 01 năm 2026 của Ban Thường vụ Thành ủy về việc 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 Kế hoạch số 39-KH/ĐU ngày 01 tháng 4 năm 2026 của Đảng ủy Ủy ban nhân dân thành phố thực hiện Kế hoạch số 27-KH/TU ngày 28 tháng 01 năm 2026 của Ban Thường vụ Thành ủy về việc 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.

Ủy ban nhân dân thành phố ban hành Kế hoạch triển khai công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn thành phố Hải Phòng giai đoạn 2026 - 2030 với các nội dung cụ thể như sau:

I. MỤC TIÊU, YÊU CẦU

1. Mục tiêu

1.1. Mục tiêu chung

Tổ chức triển khai kịp thời, đồng bộ, hiệu quả các nhiệm vụ, giải pháp theo Kế hoạch số 27-KH/TU ngày 28/01/2026 của Ban Thường vụ Thành ủy; Kế hoạch số 39-KH/ĐU ngày 01/4/2026 của Đảng ủy Ủy ban nhân dân thành phố thực hiện Kế hoạch số 27-KH/TU ngày 28/01/2026 của Ban Thường vụ Thành ủy về việc thực hiện Kết luận số 207-KL/TW ngày 10/11/2025 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.

Nâng cao nhận thức, trách nhiệm của các cấp, các ngành, địa phương, doanh nghiệp và Nhân dân; xây dựng môi trường tiêu dùng an toàn, lành mạnh; góp phần củng cố niềm tin của người tiêu dùng, thúc đẩy sản xuất, kinh doanh phát triển bền vững.

Tăng cường hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; chủ động phòng ngừa, phát hiện, xử lý hành vi xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng; phát huy vai trò của các tổ chức xã hội tham gia tuyên truyền, tư vấn, hỗ trợ, hòa giải tranh chấp.

Nâng cao hiệu quả công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn thành phố, góp phần xây dựng môi trường kinh doanh lành mạnh, minh bạch và phát triển bền vững. Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng được xem là trách nhiệm chung của toàn xã hội, trong đó người tiêu dùng vừa là đối tượng thụ hưởng vừa là trung tâm, là động lực thúc đẩy phát triển kinh tế – xã hội.

Công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2026 – 2030 tập trung hoàn thiện thể chế, tăng cường hiệu lực quản lý nhà nước, huy động sự tham gia tích cực của các cơ quan, doanh nghiệp và tổ chức xã hội, thích ứng với xu hướng tiêu dùng hiện đại (chuyển đổi số, chuyển đổi xanh) và hội nhập quốc tế; đảm bảo quyền lợi chính đáng của người dân, nâng cao niềm tin của Nhân dân vào thị trường và hiệu quả thực thi pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại địa phương.

1.2. Mục tiêu cụ thể

Phấn đấu đến năm 2030, trên địa bàn thành phố đạt được các chỉ tiêu sau:

- 100% cơ quan quản lý nhà nước và Hội bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thành phố được kết nối, chia sẻ thông tin với Cơ sở dữ liệu quốc gia về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, đồng thời tích hợp đồng bộ với Tổng đài tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng 1800.6838 nhằm tiếp nhận và giải quyết hiệu quả phản ánh, khiếu nại của người tiêu dùng.

- 100% cơ quan, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội, hiệp hội liên quan đến công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tham gia các hoạt động tuyên truyền, nâng cao nhận thức, đào tạo kỹ năng về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

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

- Hàng năm, tổ chức ít nhất 05 sự kiện hoặc chương trình hưởng ứng Ngày Quyền của Người tiêu dùng Việt Nam (15/3).

- Hàng năm, tổ chức ít nhất 05 hội nghị, hội thảo, tọa đàm về nâng cao năng lực tuân thủ pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; khuyến khích sự tham gia của các doanh nghiệp vào các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Xây dựng Chuyên mục về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và đăng tải ít nhất 50 tin bài về các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Yêu cầu

Bảo đảm sự lãnh đạo, chỉ đạo thống nhất; nội dung triển khai phải bám sát chủ trương của Trung ương, của Thành ủy; phù hợp điều kiện thực tiễn; gắn với nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội hàng năm, lồng ghép với các chương trình, đề án liên quan để nâng cao hiệu quả và tiết kiệm nguồn lực.

II. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP

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

- Rà soát, cập nhật đầy đủ, kịp thời các chủ trương, định hướng mới về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng vào hệ thống văn bản quy phạm pháp luật, bảo đảm tính đồng bộ, toàn diện.

- Các Sở, ngành, địa phương và các cơ quan, tổ chức có liên quan phối hợp thực hiện có hiệu quả quy chế phối hợp trong công tác quản lý nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; phân định rõ trách nhiệm của các Sở, ngành, địa phương trong công tác bảo vệ người tiêu dùng, trên cơ sở phân cấp, phân quyền hợp lý gắn với tăng cường giám sát.

2. Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến chính sách về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tăng cường vai trò của các tổ chức chính trị - xã hội trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

- Đổi mới công tác thông tin tuyên truyền với hình thức đa dạng, nội dung phong phú, phù hợp từng nhóm đối tượng; trong đó chú trọng nhóm đối tượng người tiêu dùng yếu thế, người tiêu dùng dễ bị tổn thương; tăng thời lượng tin bài, chuyên mục về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Tổ chức các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của Người tiêu dùng Việt Nam (15/3) để tuyên truyền quyền, trách nhiệm của người tiêu dùng; trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh đối với người tiêu dùng.

- Tổ chức hội nghị, hội thảo, tọa đàm, tập huấn về nâng cao năng lực tuân thủ pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; khuyến khích sự tham gia của các doanh nghiệp vào các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Xây dựng chuyên mục về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên website của Sở Công Thương và thường xuyên đăng tin bài, hình ảnh để thông tin, tuyên truyền về hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của tỉnh; tận dụng mạng xã hội để truyền tải thông tin tuyên truyền đến người tiêu dùng một cách sinh động, hiệu quả. Tăng cường tuyên truyền kỹ năng nhận diện hàng giả, hàng không rõ nguồn gốc xuất xứ, hàng hóa vi phạm quy định về đo lường, chất lượng; nâng cao nhận thức của người tiêu dùng về quyền được cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ đối với sản phẩm, hàng hóa và dịch vụ.

- Hướng dẫn, hỗ trợ, tạo điều kiện cho Hội có tôn chỉ và nhiệm vụ về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng Hải Phòng tích cực tham gia vào công tác bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng và phối hợp với các ngành liên quan trong công tác tuyên truyền pháp luật, nâng cao nhận thức cộng đồng, đặc biệt tại khu vực nông thôn; tiếp nhận, tư vấn, hỗ trợ giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng; tham gia hòa giải tranh chấp giữa người tiêu dùng với tổ chức, cá nhân kinh doanh.

- Phát huy vai trò giám sát, phản biện xã hội của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thành phố và các tổ chức đoàn thể đối với việc thực thi chính sách, pháp luật, tổ chức giám sát việc tuân thủ pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đối với tổ chức, cá nhân trên địa bàn thành phố.

- Các hội, hiệp hội phối hợp với các ngành chức năng có liên quan tổ chức phổ biến, quán triệt tới các doanh nghiệp, hội viên về các quy định pháp luật mới về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; vận động doanh nghiệp đưa nội dung bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thành một phần trong chiến lược sản xuất kinh doanh, coi việc bảo vệ người tiêu dùng là yếu tố cốt lõi để phát triển bền vững.

- Kịp thời tôn vinh những doanh nghiệp thực hiện tốt công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, đồng thời phê phán những tổ chức, cá nhân vi phạm để cảnh báo và qua đó giúp doanh nghiệp cải thiện.

3. Nâng cao hiệu quả thực thi pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

- 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; Nâng cao hiệu quả thực thi cơ chế kiểm soát hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung; công tác quản lý hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp; công tác bảo vệ người tiêu dùng trong thương mại điện tử.

- Phối hợp với Bộ Công Thương, các cơ quan có liên quan tổ chức hội nghị, hội thảo, đào tạo, tập huấn, phổ biến kiến thức pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cho cán bộ, doanh nghiệp và người dân; 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.

- Tăng cường phối hợp liên ngành, tổ chức kiểm tra, giám sát việc chấp hành pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tại các tổ chức, doanh nghiệp trên địa

bàn. Tập trung kiểm soát chặt chẽ hàng hóa lưu thông từ khâu sản xuất đến phân phối, nhằm phòng ngừa, phát hiện sớm các vi phạm gây hại cho người tiêu dùng. Xử lý nghiêm minh các hành vi vi phạm, đặc biệt là sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng kém chất lượng; kinh doanh hàng không rõ nguồn gốc; hành vi cung cấp thông tin gian dối, lừa đảo người tiêu dùng; áp đặt điều kiện giao dịch bất lợi cho số đông người tiêu dùng thông qua hợp đồng mẫu; tăng cường quản lý nhà nước về tiêu chuẩn, đo lường, chất lượng hàng hóa... Công khai các vụ việc vi phạm điển hình trên phương tiện thông tin đại chúng để răn đe, phòng ngừa chung. Đẩy mạnh công tác hướng dẫn áp dụng tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật; kiểm soát phương tiện đo; kiểm tra chất lượng hàng hóa lưu thông trên thị trường; hỗ trợ doanh nghiệp áp dụng hệ thống quản lý chất lượng tiên tiến là các giải pháp quan trọng góp phần nâng cao chất lượng sản phẩm, bảo đảm quyền lợi chính đáng của người tiêu dùng và nâng cao năng lực cạnh tranh của doanh nghiệp.

- Các ngành, địa phương phối hợp chặt chẽ với Hội đo lường và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng Hải Phòng trong việc thiết lập đầu mối tiếp nhận, tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng để hướng dẫn thủ tục, tiếp nhận phản ánh, khiếu nại, hòa giải tranh chấp giữa người tiêu dùng và doanh nghiệp.

4. Tăng cường chuyển đổi số, ứng dụng khoa học, công nghệ, nâng cao hiệu quả bảo vệ người tiêu dùng trong bối cảnh chuyển đổi số, chuyển đổi xanh

- Triển khai xây dựng, nâng cấp hạ tầng công nghệ thông tin phục vụ công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn thành phố, đảm bảo kết nối thông suốt với hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia. Phối hợp với Bộ Công Thương triển khai hệ thống tổng đài tự động, chatbot hỗ trợ người tiêu dùng theo hướng dẫn của Bộ Công Thương.

- Kết nối, chia sẻ dữ liệu về bảo vệ người tiêu dùng giữa các cơ quan trên địa bàn thành phố với cơ sở dữ liệu quốc gia. Cập nhật đầy đủ thông tin về các khiếu nại, tranh chấp, các vụ vi phạm điển hình lên hệ thống để phục vụ công tác theo dõi, cảnh báo. Đảm bảo an ninh, an toàn thông tin cá nhân của người tiêu dùng trong quá trình chuyển đổi số, tuân thủ quy định pháp luật về bảo vệ dữ liệu.

- Đẩy mạnh tuyên truyền, khuyến khích người dân ưu tiên sử dụng các sản phẩm, dịch vụ an toàn, thân thiện với môi trường. Khuyến khích, tạo điều kiện để doanh nghiệp ứng dụng công nghệ số, trí tuệ nhân tạo (AI) trong hoạt động chăm sóc khách hàng, truy xuất nguồn gốc sản phẩm, minh bạch hóa thông tin hàng hóa, dịch vụ.

- Bố trí nguồn lực xây dựng, phát triển hạ tầng công nghệ thông tin, cơ sở dữ liệu lớn, ứng dụng công nghệ số, trí tuệ nhân tạo trong công tác thông tin, tư vấn, giải quyết tranh chấp cho người tiêu dùng.

- Tăng cường ứng dụng công nghệ truy xuất nguồn gốc sản phẩm, hàng hóa; kết nối, chia sẻ dữ liệu phục vụ công tác quản lý chất lượng, cảnh báo sản phẩm, hàng hóa không bảo đảm an toàn cho người tiêu dùng.

- Hỗ trợ, tạo điều kiện cho doanh nghiệp xây dựng website bán hàng, sàn thương mại điện tử, ứng dụng công nghệ số, trí tuệ nhân tạo trong hoạt động chăm

sóc khách hàng; triển khai ứng dụng công nghệ số trong truy xuất nguồn gốc sản phẩm, hàng hoá; cung cấp thông tin minh bạch về chất lượng hàng hóa, dịch vụ và xu hướng tiêu dùng. Triển khai hiệu quả chính sách khuyến khích tổ chức kinh tế đầu tư đổi mới, chuyển giao công nghệ, xây dựng và áp dụng các hệ thống quản lý tiên tiến nhằm nâng cao năng suất, chất lượng sản phẩm, hàng hóa.

5. Tăng cường hợp tác quốc tế trong công tác bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng

- Thông qua các hoạt động hỗ trợ doanh nghiệp, hợp tác xã, cơ sở kinh doanh tham gia các hoạt động xúc tiến thương mại, kết nối cung cầu hàng hóa trong và ngoài nước, giúp doanh nghiệp nắm bắt thông tin, nhu cầu thị trường, quảng bá sản phẩm và nâng cao năng lực cạnh tranh, qua đó thúc đẩy sản xuất bền vững, tăng tính minh bạch, xây dựng niềm tin và đáp ứng các yêu cầu của thị trường.

- Tham gia các hoạt động hội nhập, hợp tác quốc tế về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và thường xuyên cập nhật thông tin về các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng quốc tế; phối hợp giải quyết hiệu quả các tranh chấp về tiêu dùng có yếu tố xuyên biên giới và tăng cường phòng, chống tội phạm công nghệ cao trong các giao dịch với người tiêu dùng trên địa bàn.

III. NGUỒN KINH PHÍ THỰC HIỆN

Kinh phí thực hiện Kế hoạch được huy động từ các nguồn: ngân sách nhà nước (ngân sách Trung ương và ngân sách địa phương) theo phân cấp hiện hành; kinh phí lồng ghép với kinh phí thực hiện chương trình, kế hoạch khác có liên quan và nguồn vốn huy động hợp pháp khác theo quy định của pháp luật.

IV. PHÂN CÔNG VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN (Chi tiết theo Phụ lục đính kèm)

Các Sở, ngành, địa phương, đơn vị có liên quan căn cứ nhiệm vụ được giao tại Kế hoạch này, xây dựng Chương trình triển khai cụ thể và tổ chức thực hiện. Trong quá trình thực hiện Kế hoạch, nếu có phát sinh khó khăn, vướng mắc hoặc cần điều chỉnh, bổ sung nhiệm vụ, các đơn vị kịp thời phản ánh gửi Sở Công Thương tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố xem xét, chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- Bộ Công Thương;
- TT TU, TT HĐND TP;
- CT, các PCT UBND;
- UB MTTQ VN TP và các đoàn thể;
- Các đơn vị được giao nhiệm vụ trong Kế hoạch;
- CVP, các PCVP UBND TP;
- Các phòng: XD&CT, NV&KTGS;
- Lưu: VT, N.T.Linh.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Hoàng Minh Cường