

8 2 6 1  
Số: /KH-BCT

*Hà Nội, ngày 31 tháng 10 năm 2019*

**KẾ HOẠCH**  
**TỔ CHỨC CÁC HOẠT ĐỘNG HƯỚNG ỨNG**  
**NGÀY QUYỀN CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG VIỆT NAM NĂM 2020**

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

Căn cứ Quyết định số 1997/QĐ-TTg ngày 18 tháng 10 năm 2016 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chương trình phát triển các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2016-2020;

Căn cứ Công văn số 6429/VPCP-KTTH ngày 22 tháng 7 năm 2019 của Văn phòng Chính phủ về việc triển khai Ngày Quyền của người tiêu dùng năm 2019 và các năm tiếp theo,

Bộ Công Thương ban hành Kế hoạch tổ chức các hoạt động hướng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam năm 2020, cụ thể như sau:

**I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU, THỜI GIAN TỔ CHỨC VÀ CHỦ ĐỀ**

**1. Mục đích và yêu cầu**

1.1. Các hoạt động hướng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam năm 2020 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 cho đất nước.

1.2. Các hoạt động hướng ứng cần được tổ chức, thực hiện một cách thiết thực, hiệu quả, sáng tạo, tiết kiệm và bảo đảm mục đích, yêu cầu tại Quyết định số 1035/QĐ-TTg ngày 10 tháng 7 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ về Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam.

**2. Thời gian tổ chức**

Các hoạt động vì quyền lợi người tiêu dùng được khuyến khích tổ chức và thực hiện trong suốt cả năm 2020 trong đó tập trung vào 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 2019 (tháng 11), được tập trung tổ chức trong tháng 3 (tháng cao điểm) và kéo dài đến hết tháng 5 năm 2020.

### **3. Chủ đề**

Chủ đề cho các hoạt động Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam năm 2020 là: “Bảo vệ người tiêu dùng trong thương mại điện tử”. Đồng thời, trong quá trình triển khai các hoạt động, cần kết hợp, lồng ghép với các hoạt động triển khai Chỉ thị số 30/CT-TW ngày 22 tháng 01 năm 2019 của Ban Bí thư Trung ương đảng 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.

## **II. CÁC HOẠT ĐỘNG HƯỞNG ỨNG NGÀY QUYỀN CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG VIỆT NAM NĂM 2020**

### **1. Các hoạt động hướng tới Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam**

Các hoạt động hướng tới Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam năm 2020 được triển khai từ ngày 01 tháng 11 năm 2019 đến ngày 29 tháng 02 năm 2020. Các cơ quan quản lý nhà nước, 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.

Đặc biệt trong các ngày, đợt, mùa mua sắm cao điểm, cùng với việc tập trung vào các hoạt động nhằm thúc đẩy kinh doanh, các doanh nghiệp cần xây dựng các công cụ hữu hiệu để bảo đảm quyền lợi người tiêu dùng; xây dựng và duy trì mối quan hệ tốt đẹp với người tiêu dùng; chủ động biến trách nhiệm đáp ứng nhanh chóng và đầy đủ các yêu cầu, nguyện vọng của người tiêu dùng thành động lực phát triển, lợi thế cạnh tranh của doanh nghiệp trên thị trường.

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 rõ nét vai trò đại diện và cầu nối giữa người tiêu dùng với các cơ quan nhà nước và cộng đồng doanh nghiệp.

Các hoạt động hướng tới Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam năm 2020 cần được tổ chức thường xuyên, liên tục, tạo nền tảng, cơ sở cho các hoạt động trong Tháng cao điểm (tháng 3) hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam.

### **2. Các hoạt động trong Tháng cao điểm hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam năm 2020**

#### **2.1. Các hoạt động ở Trung ương**

### 2.1.1. Đơn vị chủ trì: Bộ Công Thương

2.1.2. Đơn vị phối hợp: Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội và các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương khác, các bộ ngành Trung ương (Bộ Khoa học và Công nghệ, Bộ Thông tin và Truyền thông, Bộ Văn hóa Thể thao và Du lịch, Bộ Lao động Thương binh và Xã hội, Bộ Y tế, Bộ Nông nghiệp và phát triển nông thôn, Bộ Công an, Đài Truyền hình Việt Nam, Đài Tiếng nói Việt Nam...), Hội Bảo vệ người tiêu dùng Việt Nam, các cơ quan truyền thông, báo chí và các cơ quan, tổ chức liên quan.

2.1.3. Đơn vị thực hiện: Cục Cảnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng – Bộ Công Thương.

### 2.1.4. Nội dung tổ chức

2.1.4.1. Lễ phát động Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam năm 2020.

2.1.4.2. Các hoạt động trong tháng cao điểm hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam năm 2020.

#### i. Thực hiện các hoạt động tuyên truyền, phổ biến:

- Treo băng rôn, khẩu hiệu và thực hiện các hoạt động tuyên truyền 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 (Tham khảo và lựa chọn các nội dung tuyên truyền phù hợp theo phụ lục kèm theo).

- Phối hợp với các cơ quan báo chí, truyền thông, cộng đồng doanh nghiệp đăng tải các tin, bài và thực hiện các hoạt động tuyên truyền khác trên các phương tiện thông tin, đại chúng, trên các trang thông tin điện tử, các trang mạng xã hội.

ii. Các hội thảo, tập huấn, khóa đào tạo theo chủ đề của năm và các nội dung khác về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

iii. Tổ chức hoặc phối hợp tổ chức các hoạt động doanh nghiệp tri ân người tiêu dùng.

iv. Khuyến khích, hỗ trợ các doanh nghiệp thực hiện các hoạt động xúc tiến thương mại, nhằm gia tăng quyền lợi cho người tiêu dùng, thúc đẩy hiệu quả hoạt động kinh doanh của các doanh nghiệp, tạo cầu nối và sự tương tác giữa các bên.

v. Tổ chức các sự kiện công cộng hướng về cộng đồng người tiêu dùng, trong đó khuyến khích các hoạt động thể thao, văn hóa, xã hội có tính chất kèn nổi cao.

vi. Các hoạt động vì quyền lợi người tiêu dùng khác phù hợp với chức năng nhiệm vụ, phạm vi, địa bàn và lĩnh vực hoạt động.

#### 2.1.5. Địa điểm và phương thức tổ chức

2.1.5.1. Lễ phát động Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam năm 2020 được dự kiến tổ chức tại thành phố Hà Nội. Tùy điều kiện thực tế, các hoạt động có thể được tổ chức trực tuyến hoặc tập trung.

2.1.5.2. Các hoạt động khác: Tùy theo tính chất và quy mô, các sự kiện khác có thể được lựa chọn tổ chức tại một địa phương hoặc nhiều địa phương trên cả nước.

Khuyến khích sự phối hợp, lồng ghép các hoạt động của Trung ương và các hoạt động địa phương cũng như giữa các địa phương để tăng tính thống nhất, lan tỏa, tiết kiệm ngân sách nhà nước và nguồn lực chung của xã hội.

### 2.2. Các hoạt động tại địa phương

Căn cứ chủ đề phát động của Bộ Công Thương và yêu cầu thực tế của địa phương, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trên cả nước lập kế hoạch chi tiết, bố trí kinh phí và tổ chức thực hiện các hoạt động Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam và các hoạt động triển khai công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng của địa phương trong cả năm 2020.

2.2.1. Đơn vị chủ trì: Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

2.2.2. Đơn vị thực hiện: Sở Công Thương.

2.2.3. Đơn vị phối hợp: Các Sở, Ban, ngành ở địa phương, Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh, các Hiệp hội doanh nghiệp, cơ quan truyền thông, báo chí và các tổ chức, cá nhân có liên quan tại địa phương.

#### 2.2.4. Nội dung tổ chức

Các hoạt động Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam năm 2020 tại địa phương bao gồm:

2.2.4.1. Các hoạt động nêu tại Mục II.2.1.4 (Các hoạt động ở Trung ương) tại địa phương.

2.2.4.2. Các buổi mít tinh, tuần hành, diễu hành.

2.2.4.3. Tổ chức Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam tại các chợ, siêu thị, trung tâm thương mại, cơ sở sản xuất, cơ sở kinh doanh của các doanh nghiệp tại địa phương.

2.2.4.4. Phối hợp với đài phát thanh, truyền hình địa phương tổ chức các chương trình tư vấn, hỗ trợ và tuyên truyền pháp luật về bảo vệ người tiêu dùng.

2.2.4.5. Các hoạt động thúc đẩy sự hiểu biết và tương tác giữa doanh nghiệp và người tiêu dùng.

i. Các chương trình, hoạt động tri ân người tiêu dùng: 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.

ii. Các chương trình ký kết, cam kết doanh nghiệp sản xuất, cung cấp dịch vụ đảm bảo an toàn, chất lượng vì người tiêu dùng.

iii. Tuyên dương các doanh nghiệp có nhiều hoạt động hướng tới người tiêu dùng.

iv. Các hoạt động khác phù hợp với yêu cầu và tình hình thực tế tại địa phương.

### ***2.3. Hoạt động của các doanh nghiệp, hiệp hội, tổ chức xã hội tham gia bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng và các tổ chức, cá nhân khác***

Căn cứ kế hoạch và chủ đề do Bộ Công Thương phát động, các doanh nghiệp, hiệp hội, tổ chức xã hội và các tổ chức, cá nhân có liên quan chủ động thực hiện hoặc tham gia các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam năm 2020 do các Bộ ngành Trung ương và Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trên cả nước tổ chức (Các nội dung nêu tại Mục II.2.1.4 (Các hoạt động ở Trung ương) và Mục II.2.2.4 (Các hoạt động tại địa phương)).

### ***2.4. Các hoạt động bảo vệ người tiêu dùng trong khuôn khổ ASEAN***

Đề xuất và tổ chức các hoạt động hướng tới người tiêu dùng ASEAN hoặc các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam tại các nước ASEAN.

## **3. Các hoạt động tiếp nối tháng cao điểm và hoạt động tổng kết**

### ***3.1. Các hoạt động tiếp nối tháng cao điểm***

Kết thúc tháng cao điểm, trong tháng 4 và tháng 5 năm 2020, các cơ quan nhà nước, tổ chức xã hội, doanh nghiệp và người tiêu dùng cần phát huy những kết quả đạt được trong tháng cao điểm, tiếp tục quan tâm, tổ chức, thực hiện các hoạt động nhằm bảo đảm các quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng tại địa phương, đơn vị và trong phạm vi, lĩnh vực hoạt động.

Các tổ chức, cá nhân có liên quan được khuyến khích tiếp tục thực hiện các hoạt động nêu tại Mục II.2.1.4 (Các hoạt động ở Trung ương) và Mục II.2.2.4 (Các hoạt động tại địa phương).

Ngoài ra, tùy theo đặc điểm, tình hình cụ thể, các doanh nghiệp, hiệp hội, tổ chức xã hội và các tổ chức, cá nhân có liên quan có thể xây dựng và thực hiện các hoạt động vì quyền lợi người tiêu dùng theo ngày, tuần, tháng để tập trung vào nhóm người tiêu dùng tại địa phương hoặc trong lĩnh vực, phạm vi hoạt động.

### **3.2. Các hoạt động tổng kết**

3.2.1. Thực hiện các hoạt động tổng kết, đánh giá về các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng đã được triển khai tại địa phương, đơn vị; Báo cáo kết quả thực hiện về Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố và các bộ, ngành Trung ương để tổng hợp, báo cáo Thủ tướng Chính phủ.

3.2.2. Tham khảo, nhân rộng các hoạt động, mô hình thực hiện tốt và hiệu quả; Xây dựng phương án, kế hoạch triển khai các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong năm cũng như các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam.

3.2.3. Tự mình hoặc đề xuất các cơ quan có thẩm quyền có hình thức khen thưởng, động viên phù hợp đối với các cá nhân, tổ chức có các đóng góp tích cực cho công tác.

## **III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **1. Công tác chuẩn bị**

#### **1.1. Bộ Công Thương**

##### **1.1.1. Cục Cảnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng**

- Căn cứ nội dung kế hoạch được phê duyệt, Cục Cảnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng chịu trách nhiệm xây dựng kịch bản và dự toán kinh phí chi tiết cho từng hoạt động và tổ chức triển khai.

- Đơn vị thường trực Ban Tổ chức, điều phối, tổ chức và xây dựng kế hoạch chi tiết, phối hợp với các đơn vị liên quan trong công tác tổ chức các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam năm 2020.

##### **1.1.2. Các đơn vị thuộc Bộ Công Thương**

1.1.2.1 Các đơn vị quản lý nhà nước, đơn vị sự nghiệp và các doanh nghiệp thuộc Bộ Công Thương: Căn cứ chức năng, nhiệm vụ, nghiêm túc xây dựng kế hoạch và tổ chức thực hiện các nội dung tại Mục II.2.1.4 (Các hoạt động ở Trung ương) tại cơ quan, đơn vị, trong lĩnh vực được phân công và báo cáo kết quả thực hiện trước ngày 01 tháng 5 năm 2020 để Cục Cảnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng tổng hợp, báo cáo Lãnh đạo Bộ.

1.1.2.2. Tổng Cục Quản lý thị trường chủ trì, phối hợp với Cục Cảnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng, Cục Xúc tiến thương mại, Cục Thương mại điện tử và

Kinh tế số, Cục Xuất nhập khẩu, Vụ Thị trường trong nước, Sở Công Thương các tỉnh, thành phố và các đơn vị có liên quan xây dựng và tổ chức kiểm tra, kiểm soát hàng hóa lưu thông trên thị trường.

#### 1.1.2.3. Cục Thương mại điện tử và Kinh tế số:

- Phối hợp với Cục Cảnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng thực hiện các nội dung ở Mục III.1.1.1.

- Chủ trì, phối hợp với các đơn vị có liên quan xây dựng và tổ chức thực hiện các giải pháp để tăng cường bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong lĩnh vực thương mại điện tử, đặc biệt là trong quá trình thực hiện các ngày mua sắm trực tuyến, mùa mua sắm trực tuyến do cơ quan nhà nước hoặc doanh nghiệp tổ chức.

#### **1.2. Sở Công Thương và Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương**

- Tổ chức triển khai các hoạt động tại địa phương theo chỉ đạo của UBND tỉnh.

- Phối hợp, lồng ghép với các hoạt động do Bộ Công Thương tổ chức nhằm nâng cao hiệu quả và tiết kiệm ngân sách.

#### **1.3. Đề nghị Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội phối hợp**

1.3.1. Xây dựng kế hoạch, bố trí kinh phí, phối hợp với Bộ Công Thương thực hiện Lễ phát động và các hoạt động khác hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam năm 2020 tại thành phố Hà Nội.

1.3.2. Thực hiện các nội dung tại Mục II.2.2.4 (Các hoạt động tại địa phương) trên địa bàn thành phố Hà Nội.

### **2. Kinh phí thực hiện**

#### **2.1. Ở Trung ương**

Kinh phí thực hiện các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam năm 2020 ở Trung ương lấy từ nguồn ngân sách nhà nước của Bộ Công Thương và các cơ quan, đơn vị theo nhiệm vụ được phân công.

#### **2.2. Tại địa phương**

Kinh phí thực hiện các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam năm 2020 ở địa phương lấy từ nguồn ngân sách cấp cho các địa phương.

Ngoài kinh phí từ nguồn ngân sách, khuyến khích các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan thực hiện xã hội hóa, huy động mọi nguồn lực của xã hội theo quy định của pháp luật để thực hiện các hoạt động vì quyền lợi người tiêu dùng.

### 3. Kế hoạch triển khai

Tháng 10 năm 2019, Bộ Công Thương ban hành, thông báo và triển khai Kế hoạch tổ chức các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam năm 2020 tới các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

Từ tháng 10 năm 2019, các tổ chức, cá nhân có liên quan xây dựng kế hoạch và triển khai các hoạt động hưởng tới và hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam năm 2020.

Trong tháng 3 năm 2020, tổ chức Lễ phát động và các hoạt động trong Tháng cao điểm hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam.

Trước ngày 30 tháng 5 năm 2020, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, các Bộ, ban, ngành và các cơ quan, tổ chức có liên quan tổng kết, đánh giá và gửi báo cáo kết quả triển khai các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam tại địa phương và đơn vị về Bộ Công Thương (Cục Cảnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng). (*Bản mềm báo cáo gửi về theo địa chỉ hòm thư điện tử: [bvntd@moit.gov.vn](mailto:bvntd@moit.gov.vn)*).

Trước ngày 30 tháng 6 năm 2020, Bộ Công Thương có trách nhiệm tổng hợp và báo cáo Thủ tướng Chính phủ kết quả triển khai các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam trên toàn quốc.

Trên đây là Kế hoạch tổ chức các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam năm 2020, Bộ Công Thương trân trọng đề nghị các tổ chức, cá nhân có liên quan căn cứ kế hoạch chung và điều kiện thực tế tại địa phương, đơn vị để tổ chức triển khai./.

**Nơi nhận:**

- PTT Trịnh Đình Dũng (đề b/c);
- Bộ trưởng (đề b/c);
- Văn phòng Chính phủ: Vụ KTTH;
- Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ;
- UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc TW;
- Sở Công Thương các tỉnh, thành phố trực thuộc TW;
- Hội BVNTD các tỉnh, thành phố trực thuộc TW;
- Các đơn vị quản lý nhà nước, đơn vị sự nghiệp và doanh nghiệp thuộc Bộ (đề t/h);
- Lưu VT, CT.

**KT. BỘ TRƯỞNG  
THỨ TRƯỞNG**



*Khánh*  
**Trần Quốc Khánh**



**PHỤ LỤC: MỘT SỐ NỘI DUNG TUYÊN TRUYỀN  
NGÀY QUYỀN CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG VIỆT NAM NĂM 2020**

- Hãy là người tiêu dùng thông thái trong thương mại điện tử.
- Bảo vệ thông tin của người tiêu dùng là trách nhiệm của doanh nghiệp.
- Lộ thông tin cá nhân có thể gây thiệt hại cho người tiêu dùng về sức khỏe, tài sản, tính mạng.
- Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là trách nhiệm chung của toàn xã hội.
- Kinh doanh lành mạnh, tiêu dùng bền vững.
- Người tiêu dùng có quyền biết thông tin chính xác, đầy đủ về hàng hóa, dịch vụ khi mua sắm trực tuyến.
- Người tiêu dùng có quyền được an toàn, khiếu nại và bồi thường.
- Không tiêu dùng hàng hóa có hại cho sức khỏe và môi trường.
- Hãy tiêu dùng hàng hóa có nguồn gốc, xuất xứ rõ ràng.
- 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.

