



CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
HIỆP HỘI DOANH NGHIỆP TỈNH SƠN LA
SONLA BUSINESS ASSOCIATION – SBA

Số: 17/KH-SBA

Sơn La, ngày 17 tháng 3 năm 2026

KẾ HOẠCH

Triển khai công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh Sơn La

Căn cứ Kế hoạch số 59/KH-UBND ngày 13/03/2026 của UBND tỉnh về việc triển khai 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 22/01/2019 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 trên địa bàn tỉnh Sơn La. Hiệp hội Doanh nghiệp tỉnh ban hành kế hoạch triển khai thực hiện, cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

- Tổ chức triển khai thực hiện nghiêm túc, hiệu quả các chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; góp phần cụ thể hóa Kế hoạch của UBND tỉnh về triển khai 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 22/01/2019 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 trên địa bàn tỉnh Sơn La.

- Nâng cao nhận thức, trách nhiệm và ý thức tuân thủ pháp luật của các doanh nghiệp hội viên, tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh trong việc bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng; gắn việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng với việc triển khai hiệu quả Cuộc vận động “Người Việt Nam ưu tiên dùng hàng Việt Nam”; khuyến khích doanh nghiệp nâng cao chất lượng, xây dựng thương hiệu, xây dựng môi trường kinh doanh minh bạch, lành mạnh, cạnh tranh công bằng, lấy người tiêu dùng làm trung tâm của hoạt động sản xuất, kinh doanh; góp phần thúc đẩy phát triển thị trường nội địa và nâng cao niềm tin của người tiêu dùng đối với sản phẩm, hàng hóa do doanh nghiệp Việt Nam sản xuất.

- Phát huy vai trò của Hiệp hội Doanh nghiệp tỉnh trong việc tuyên truyền, vận động doanh nghiệp nâng cao chất lượng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ; thực hiện đầy đủ trách nhiệm đối với người tiêu dùng; chủ động phòng ngừa và hạn chế các hành vi sản xuất, kinh doanh hàng giả, hàng kém chất lượng, gian lận thương mại.

2. Yêu cầu

- Bám sát các chủ trương, chỉ đạo của Trung ương, của Tỉnh ủy và UBND tỉnh về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; bảo đảm phù hợp với chức năng, nhiệm vụ của Hiệp hội Doanh nghiệp tỉnh và điều kiện thực tiễn của cộng đồng doanh nghiệp trên địa bàn.

- Phát huy vai trò của các Chi hội Doanh nghiệp khu vực, các tổ chức thành viên trong công tác tuyên truyền, vận động; nâng cao trách nhiệm của doanh nghiệp hội viên trong việc chấp hành các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; tăng cường phối hợp chặt chẽ với các cơ quan quản lý nhà nước và các tổ chức có liên quan trong quá trình triển khai thực hiện.

- Tổ chức triển khai các nhiệm vụ, hoạt động bảo đảm thiết thực, hiệu quả; kết hợp chặt chẽ giữa công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật với việc vận động doanh nghiệp nâng cao chất lượng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ và xây dựng văn hóa kinh doanh có trách nhiệm với người tiêu dùng; lồng ghép các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng với các chương trình xúc tiến thương mại, phát triển thị trường trong nước, góp phần thúc đẩy tiêu dùng hàng hóa sản xuất trong nước, nâng cao năng lực cạnh tranh và uy tín của doanh nghiệp tỉnh trên thị trường.

II. NỘI DUNG, GIẢI PHÁP THỰC HIỆN

1. Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Tổ chức tuyên truyền sâu rộng trong cộng đồng doanh nghiệp hội viên về các chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; nâng cao nhận thức và trách nhiệm xã hội của doanh nghiệp trong việc bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng.

- Đa dạng hóa các hình thức tuyên truyền thông qua hội nghị, hội thảo, tọa đàm chuyên đề, lớp tập huấn, bản tin Hiệp hội, trang thông tin điện tử và các kênh truyền thông của Hiệp hội; chú trọng phổ biến các quy định pháp luật mới, các mô hình, kinh nghiệm tốt trong hoạt động sản xuất, kinh doanh gắn với trách nhiệm bảo vệ người tiêu dùng.

- Tuyên truyền, vận động doanh nghiệp tích cực tham gia và hưởng ứng Cuộc vận động “Người Việt Nam ưu tiên dùng hàng Việt Nam”, gắn việc nâng cao chất lượng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ với xây dựng thương hiệu, uy tín của doanh nghiệp; củng cố niềm tin của người tiêu dùng đối với hàng hóa sản xuất trong nước.

2. Tăng cường trách nhiệm của doanh nghiệp trong bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

- Tuyên truyền, vận động doanh nghiệp hội viên thực hiện nghiêm các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; hỗ trợ doanh nghiệp xây dựng và hoàn thiện quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, khiếu nại của khách hàng theo hướng công khai, minh bạch, kịp thời, đúng quy định. Khuyến khích doanh nghiệp thiết lập các kênh tiếp nhận thông tin phản hồi của khách hàng; tăng cường trách nhiệm giải trình và chủ động giải quyết các vấn đề phát sinh nhằm bảo đảm quyền lợi chính đáng của người tiêu dùng.

- Khuyến khích doanh nghiệp nâng cao chất lượng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ; tăng cường kiểm soát chất lượng trong toàn bộ quá trình sản xuất, kinh doanh và phân phối sản phẩm. Thực hiện đầy đủ nghĩa vụ cung cấp thông tin về nguồn gốc, xuất xứ, tiêu chuẩn chất lượng, điều kiện giao dịch, chính sách bảo hành, đổi trả và hậu mãi; đẩy mạnh ứng dụng khoa học công nghệ, chuyển đổi số và các giải pháp truy xuất nguồn gốc nhằm minh bạch thông tin sản phẩm, tạo niềm tin cho người tiêu dùng.

- Thúc đẩy xây dựng văn hóa kinh doanh trách nhiệm, lấy người tiêu dùng làm trung tâm; vận động doanh nghiệp xây dựng các cam kết, quy tắc ứng xử với khách hàng. Tổ chức biểu dương, khen thưởng, tuyên truyền nhân rộng các doanh nghiệp thực hiện tốt trách nhiệm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

3. Phối hợp với các cơ quan chức năng trong công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

- Phối hợp với các sở, ngành, cơ quan quản lý nhà nước trong việc tuyên truyền, phổ biến pháp luật; cung cấp thông tin, phản ánh kịp thời những khó khăn, vướng mắc của doanh nghiệp và người tiêu dùng liên quan đến việc thực thi pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Rà soát, hệ thống hóa toàn bộ các văn bản quy phạm pháp luật, quy định quản lý của tỉnh liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; đề xuất với các sở ngành sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc bãi bỏ các quy định không còn phù hợp với pháp luật hiện hành và thực tiễn phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh.

- Tham gia phối hợp trong các hoạt động kiểm tra, giám sát thị trường khi có yêu cầu của cơ quan chức năng; kịp thời thông tin khi phát hiện các trường hợp sản xuất, kinh doanh hàng giả, hàng kém chất lượng, hàng hóa không rõ nguồn gốc xuất xứ và các hành vi gian lận thương mại.

- Phối hợp với các cơ quan liên quan trong việc tiếp nhận, phản ánh, kiến nghị của doanh nghiệp và người tiêu dùng; góp phần giải quyết kịp thời các tranh chấp, bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của người tiêu dùng.

4. Gắn công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng với các chương trình hỗ trợ doanh nghiệp

- Kết hợp triển khai các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng với các chương trình xúc tiến thương mại, kết nối cung cầu, quảng bá sản phẩm, xây dựng thương hiệu và phát triển thị trường trong nước.

- Khuyến khích doanh nghiệp đẩy mạnh ứng dụng khoa học, công nghệ và chuyển đổi số trong quản lý sản xuất, kiểm soát chất lượng sản phẩm, truy xuất nguồn gốc hàng hóa; tăng cường minh bạch thông tin về sản phẩm, hàng hóa và nâng cao chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng, góp phần bảo đảm quyền lợi chính đáng của người tiêu dùng.

- Hỗ trợ doanh nghiệp xây dựng các mô hình sản xuất, kinh doanh bền vững, thân thiện với môi trường; phát triển kinh tế xanh, kinh tế tuần hoàn; nâng cao chất lượng và giá trị gia tăng của sản phẩm, hàng hóa; đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu của người tiêu dùng.

5. Tổ chức hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng (15/3)

- Phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam (15/3) theo hướng thiết thực, hiệu quả, phù hợp với điều kiện thực tế của địa phương và cộng đồng doanh nghiệp.

- Tăng cường các hoạt động tuyên truyền, tọa đàm, hội thảo, giới thiệu sản phẩm, hàng hóa chất lượng, hàng Việt Nam tiêu biểu; tạo diễn đàn để doanh nghiệp trao đổi kinh nghiệm, nâng cao trách nhiệm trong việc bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Tổ chức biểu dương, tôn vinh các doanh nghiệp thực hiện tốt trách nhiệm đối với người tiêu dùng, có sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ chất lượng cao, uy tín trên thị trường; lan tỏa những mô hình tốt, cách làm hiệu quả trong cộng đồng doanh nghiệp.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Ban Thường trực Hiệp hội Doanh nghiệp tỉnh

- Chủ trì tổ chức triển khai thực hiện Kế hoạch; hướng dẫn, đôn đốc các Chi hội Doanh nghiệp khu vực, các tổ chức thành viên và doanh nghiệp hội viên triển khai các nội dung, nhiệm vụ của Kế hoạch; định kỳ tổng hợp, đánh giá kết quả triển khai thực hiện, báo cáo cơ quan có thẩm quyền theo quy định.

- nắm bắt tình hình hoạt động của doanh nghiệp hội viên; kịp thời tổng hợp, phản ánh những khó khăn, vướng mắc của doanh nghiệp và các vấn đề phát sinh liên quan đến bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng để kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết.

- Phối hợp với Sở Công Thương, Hội bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh tổ chức các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam hằng năm; biểu dương, nhân rộng các doanh nghiệp thực hiện tốt trách nhiệm bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

2. Các Chi hội Doanh nghiệp khu vực, tổ chức thành viên

- Căn cứ nội dung Kế hoạch này, chủ động triển khai tuyên truyền, phổ biến các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tới các doanh nghiệp hội viên thuộc phạm vi quản lý; nâng cao nhận thức và trách nhiệm của doanh nghiệp trong hoạt động sản xuất, kinh doanh.

- Vận động doanh nghiệp hội viên thực hiện nghiêm các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; chú trọng nâng cao chất lượng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ, xây dựng uy tín thương hiệu và văn hóa kinh doanh có trách nhiệm với người tiêu dùng.

- Tăng cường nắm bắt tình hình, phản ánh kịp thời những khó khăn, vướng mắc của doanh nghiệp hội viên liên quan đến việc thực hiện các quy định về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; đề xuất, kiến nghị Ban Thường trực Hiệp hội và các cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết.

- Phối hợp tổ chức các hoạt động tuyên truyền, hội thảo, tọa đàm, giới thiệu sản phẩm, hàng hóa chất lượng, góp phần thúc đẩy tiêu dùng hàng hóa sản xuất trong nước và hưởng ứng Cuộc vận động “Người Việt Nam ưu tiên dùng hàng Việt Nam”.

3. Đề nghị các Doanh nghiệp hội viên

- Chủ động nghiên cứu, thực hiện nghiêm các quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; nâng cao trách nhiệm trong việc bảo đảm chất lượng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ cung ứng ra thị trường.

- Thực hiện đầy đủ nghĩa vụ cung cấp thông tin về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ; bảo đảm minh bạch về nguồn gốc, xuất xứ, tiêu chuẩn chất lượng, giá cả và các điều kiện giao dịch; xây dựng cơ chế tiếp nhận và giải quyết kịp thời các phản ánh, khiếu nại của người tiêu dùng.

- Không sản xuất, kinh doanh hàng giả, hàng kém chất lượng, hàng hóa không rõ nguồn gốc xuất xứ hoặc các hành vi gian lận thương mại; chủ động áp dụng các giải pháp quản lý chất lượng, truy xuất nguồn gốc và nâng cao chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng.

- Tích cực tham gia các hoạt động tuyên truyền, chương trình xúc tiến thương mại, kết nối cung cầu và các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam do Hiệp hội và các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức.

Trên đây là Kế hoạch của Hiệp hội Doanh nghiệp tỉnh về triển khai công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh. Trân trọng đề nghị các Chi hội, tổ chức thành viên và doanh nghiệp hội viên phối hợp triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Ủy ban nhân dân tỉnh (b/c);
- Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh (b/c);
- Sở Công Thương tỉnh;
- Hội bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh;
- Ban Thường trực Hiệp hội;
- Ban Chấp hành Hiệp hội;
- Các Chi hội Doanh nghiệp khu vực;
- Các tổ chức thành viên;
- Trang thông tin điện tử sba.vn;
- Lưu: VP.

**TM. BAN CHẤP HÀNH
CHỦ TỊCH**



Nguyễn Quốc Khánh