

Số: 103 /BC-UBND

An Giang, ngày 17 tháng 02 năm 2023

BÁO CÁO

Kết quả triển khai thực hiện các hoạt động Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh An Giang năm 2022

Căn cứ Quyết định số 1157/QĐ-TTg ngày 12 tháng 7 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Chương trình phát triển các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2021-2025;

Căn cứ Kế hoạch số 637/KH-UBND ngày 19/10/2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh An Giang về việc triển khai thực hiện Nghị Quyết số 82/NQ-CP ngày 26/5/2020 của Chính phủ về việc ban hành Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Chỉ thị số 30-CT/TW ngày 22/01/2019 của Ban Bí thư Trung ương Đảng khóa XII 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 Quyết định số 2458/QĐ-UBND ngày 26/10/2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh An Giang về việc Ban hành Chương trình phát triển các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh An Giang giai đoạn 2021 – 2025;

Ủy ban nhân dân tỉnh An Giang báo cáo kết quả triển khai thực hiện các hoạt động Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh An Giang năm 2022, cụ thể như sau:

I. KẾT QUẢ THỰC HIỆN:

1. Tuyên truyền, phổ biến các văn bản pháp luật và các chính sách về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng:

1.1. Xây dựng kế hoạch và tổ chức Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam (15/3):

- Thực hiện Kế hoạch số 4073/KH-BCT ngày 09 tháng 7 năm 2021 của Bộ Công Thương về việc tổ chức các hoạt động hưởng ứng Ngày quyền của Người tiêu dùng Việt Nam năm 2022, Ủy ban nhân dân tỉnh An Giang đã chỉ đạo Sở Công Thương chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan xây dựng và triển khai hiệu quả kế hoạch thực hiện các hoạt động hưởng ứng Ngày quyền của Người tiêu dùng Việt Nam năm 2022 với chủ đề “*Tiêu dùng an toàn trong thời kỳ bình thường mới*”. Các hoạt động hưởng ứng Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam năm 2022 đã bắt đầu từ mùa mua sắm cuối năm 2021 (tháng 11), được tập trung tổ chức trong tháng 3 (tháng cao điểm) và thực hiện đến hết tháng 5 năm 2022.

- Theo đó, tỉnh đã thực hiện treo 100 băng rôn, 200 phướn tuyên truyền trên địa bàn 11 huyện, thị, thành theo các nội dung, chủ đề được Bộ Công Thương hướng dẫn: *tiêu dùng an toàn trong thời kỳ bình thường mới; tiêu dùng an toàn trên*

nền tảng trực tuyến; tiêu dùng an toàn để bảo vệ bản thân, gia đình và xã hội; thông tin cá nhân là tài sản quan trọng của người tiêu dùng; xây dựng môi trường kinh doanh trực tuyến minh bạch, công bằng và an toàn cho người tiêu dùng; tiêu dùng thời kỳ số: đúng lúc và đúng chỗ; tiêu dùng qua mạng - mua hàng chính hãng; không sản xuất và tiêu dùng sản phẩm có hại cho sức khỏe và môi trường; 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 được an toàn, khiếu nại và bồi thường; 1800-6838 - Tổng đài tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng trên toàn quốc nhằm tuyên truyền, phổ biến chính sách pháp luật về bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng cho các doanh nghiệp, cho người tiêu dùng. Vận động các doanh nghiệp, cơ sở sản xuất kinh doanh trên địa bàn tỉnh thực hiện các hoạt động hưởng ứng ngày quyền người tiêu dùng Việt Nam; vận động Ban Quản lý chợ và các doanh nghiệp quản lý, kinh doanh khai thác chợ trên địa bàn tỉnh thực hiện treo băng rôn, khẩu hiệu, tuyên truyền tại các chợ; hướng dẫn, khuyến khích các doanh nghiệp tổ chức các hoạt động tri ân khách hàng.

- Phối hợp Văn phòng Cục Cạnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng tại thành phố Hồ Chí Minh (Bộ Công Thương) và Hội bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh tổ chức 02 hội thảo tuyên truyền, phổ biến pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, qua đó nâng cao năng lực thực thi pháp luật cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và doanh nghiệp tham gia công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, bảo đảm hiệu quả, hiệu lực quản lý nhà nước với công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

1.2. Tuyên truyền, phổ biến chính sách và pháp luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng:

- Trong năm 2022, tỉnh đã tiếp tục triển khai, quán triệt cho công chức, viên chức và người lao động trên địa bàn tỉnh về Nghị Quyết số 82/NQ-CP ngày 26/5/2020 của Chính phủ về việc ban hành Chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Chỉ thị số 30-CT/TW ngày 22/01/2019 của Ban Bí thư Trung ương Đảng khóa XII 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; Quyết định số 1157/QĐ-TTg ngày 12 tháng 7 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Chương trình phát triển các hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng giai đoạn 2021-2025; Kế hoạch số 4073/KH-BCT ngày 09 tháng 07 năm 2021 của Bộ Công Thương về việc tổ chức các hoạt động hưởng ứng Ngày quyền của Người tiêu dùng Việt Nam năm 2022.

- Thực hiện 50 tin, bài viết và trên 100 hình ảnh đăng trên Bản tin Thông tin công tác tư tưởng và Cổng Thông tin điện tử Đảng bộ tỉnh; đăng tải văn bản tuyên truyền bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; gắn với Cuộc vận động “Người Việt Nam ưu tiên dùng hàng Việt Nam”; tuyên truyền mục đích, ý nghĩa “Ngày Quyền của người tiêu dùng Việt Nam”; tuyên truyền, phổ biến các chính sách, pháp luật, thông tin về chất lượng hàng hóa, dịch vụ và cảnh báo về nguy cơ mất an toàn cho người tiêu dùng trên nguyên tắc công khai, minh bạch. Hướng dẫn người tiêu dùng về cách thức mua hàng, các dấu hiệu nhận biết hàng thật và hàng giả, hàng kém chất lượng

trong mua sắm, đặc biệt mua sắm qua online, qua các mạng xã hội (facebook, zalo,...).

- Phối hợp với Cục Cảnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng (Bộ Công Thương) và Hội bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh tổ chức 02 cuộc hội thảo tuyên truyền, phổ biến pháp luật và kiến thức về hoạt động kinh doanh theo phương thức đa cấp và 09 lớp tập huấn truyền thông về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng với hơn 1.800 đại biểu tham dự; Tuyên truyền quy trình, cách thức thực hiện phản ánh, khiếu nại đến cơ quan chức năng khi quyền người tiêu dùng bị xâm phạm hoặc khi phát hiện các hiện tượng vi phạm đến quyền lợi người tiêu dùng.

- Tuyên truyền các phương thức tiếp nhận phản ánh, khiếu nại, tố cáo của người tiêu dùng: tiếp nhận qua đường dây nóng: 02963.956.701 hoặc gọi 1800.6838 – Tổng đài tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng trên toàn quốc; tiếp nhận trực tiếp tại Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh An Giang (Số 10, Lê Triệu Kiết, Phường Mỹ Bình, TP. Long Xuyên, An Giang).

- Thông tin kịp thời, đầy đủ đến người tiêu dùng về hàng giả, hàng nhái, hàng kém phẩm chất, danh sách các doanh nghiệp lừa dối khách hàng để mọi người biết rõ khi mua hàng hóa và sử dụng dịch vụ của các doanh nghiệp; các tiêu chuẩn về chất lượng, giá cả sản phẩm, hàng hóa Việt Nam sản xuất nhất là những loại hàng hóa, sản phẩm liên quan trực tiếp tới đời sống người lao động như lương thực, thực phẩm, hàng tiêu dùng thiết yếu.

- Tuyên truyền công tác kiểm tra, giám sát, đánh giá chất lượng hàng hóa, dịch vụ, nhãn mác hàng hóa, sở hữu trí tuệ, tiêu chuẩn đo lường phản ánh công tác quản lý, xử lý các hành vi vi phạm về chất lượng sản phẩm hàng hóa, dịch vụ, hàng nhập lậu, hàng giả, hàng vi phạm vệ sinh an toàn thực phẩm; quá trình xử lý của các cơ quan chức năng về những hoạt động trên; ...

- Tuyên truyền, biểu dương gương người tốt, việc tốt trong công tác bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng; phê phán công khai các hành vi thiếu trách nhiệm, các vi phạm nghiêm trọng trong bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng của các tổ chức, cá nhân trên các phương tiện thông tin đại chúng để giáo dục, phòng ngừa chung.

2. Kiện toàn hệ thống cơ quan, tổ chức thực hiện công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng:

Hệ thống cơ quan, tổ chức hành chính từng bước được tinh gọn, hợp lý, hoạt động hiệu lực, hiệu quả theo hướng quản lý đa ngành, đa lĩnh vực. Riêng đối với tổ chức Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh được kiện toàn, Ban Chấp hành đoàn kết cao, hoạt động từng bước đi vào chiều sâu, qua đó nâng cao nhận thức chung trong cộng đồng về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, nhiều kênh thông tin tuyên truyền đã phát huy hiệu quả.

3. Hỗ trợ 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

- Tổ chức thành công 02 sự kiện trong tỉnh: (1) Ngày hội Mắm Châu Đốc, An Giang - Đặc sản các vùng miền năm 2022 tại thành phố Châu Đốc; (2) Hội chợ Thương mại Quốc tế Tịnh Biên - An Giang năm 2022. Quy mô hơn 480 gian hàng, 385 ngàn lượt khách số lượng khách tham quan mua sắm (trong đó khoảng 20.000 lượt khách đến từ Vương quốc Campuchia), tổng doanh số bán hàng đạt khoảng 39 tỷ đồng.

- Tổ chức trưng bày, triển lãm các sản phẩm OCOP, sản phẩm đặc sản, hình ảnh du lịch, hình ảnh xúc tiến đầu tư tại Hội nghị Thường trực Hội đồng nhân dân các tỉnh, thành phố khu vực Đồng bằng sông Cửu Long lần thứ nhất, nhiệm kỳ 2021 - 2026 tại tỉnh An Giang.

- Tham gia Ban tổ chức chuỗi các sự kiện tại Ngày hội tam nông năm 2022 như: Dự lễ Khai mạc, tổ chức Hội nghị “Nhà nông đua tài” vòng thi bán kết, chung kết toàn quốc và Ngày hội tam nông...

- Tổ chức, tham gia các sự kiện ngoài tỉnh như:

+ Phối hợp với Sở Công thương Tp. Hồ Chí Minh và các sở, ngành tỉnh An Giang tổ chức Tuần lễ bán hàng, giới thiệu sản phẩm OCOP, sản phẩm đặc trưng tỉnh An Giang, từ ngày 17/11-20/11/2022 tại Tp. Hồ Chí Minh và Chương trình kết nối giao thương sản phẩm OCOP tỉnh An Giang với các doanh nghiệp phân phối tại Tp. Hồ Chí Minh trong khuôn khổ Hội nghị kết nối cung cầu giữa Tp. Hồ Chí Minh và các tỉnh, thành năm 2022 (có 20 doanh nghiệp tham gia kết nối và trưng bày sản phẩm).

+ Phối hợp 4 tỉnh ABCD Mekong tổ chức Diễn đàn Mekong Connect năm 2022 (Tp. Cần Thơ đăng cai, Trung tâm Nghiên cứu Kinh doanh và Hỗ trợ doanh nghiệp HCM - BSA điều phối): Diễn đàn chính vào ngày 24/11/2022, Trung tâm Xúc tiến phụ trách phiên Hội thảo - Phát triển bền vững, chủ đề: “Liên kết phát triển bền vững kinh tế biên mậu”; Thực hiện gian hàng triển lãm tại khu vực triển lãm 4 tỉnh ABCD Mekong và Tp. Hồ Chí Minh; Phối hợp Trung tâm Hỗ trợ Thanh niên Khởi nghiệp trưng bày sản phẩm tại “Ngày hội khởi nghiệp - Phiên chợ khởi nghiệp xanh” với nội dung “Kết nối thị trường - Xúc tiến thương mại”, từ ngày 23/11-24/11/2022.

+ Tham gia gian hàng triển lãm của tỉnh và hỗ trợ 20 doanh nghiệp cùng tham gia tại gần 10 sự kiện: Diễn đàn Sản phẩm OCOP Đồng Tháp và các tỉnh ĐBSCL; Triển lãm Festival trái cây và sản phẩm OCOP Việt Nam; Hội chợ Tuần lễ OCOP và các sản phẩm tinh hoa hàng Việt Nam khu vực ĐBSCL; Hội chợ Quốc tế Thương mại, Du lịch và Đầu tư Hành lang kinh tế Đông Tây - Đà Nẵng; Hội chợ Nông nghiệp quốc tế Việt Nam năm 2022; Hội chợ xúc tiến thương mại sản phẩm OCOP và đặc sản vùng miền - Sóc Trăng; Triển lãm Quốc tế Công nghiệp Thực phẩm Việt Nam Foodexpo 2022; Hội chợ Đặc sản vùng miền tại Hà Nội; Hội chợ Công Thương khu vực ĐBSCL - Long An năm 2022... Kết quả thu hút 7.000 lượt khách các tỉnh, thành đến tham quan, mua sắm; đã kết nối mở thêm đại lý cho 06 doanh nghiệp của tỉnh.

- Kết nối giao thương và hỗ trợ doanh nghiệp tìm kiếm thị trường:

+ Hỗ trợ 06 cơ sở, doanh nghiệp An Giang tham gia Phiên chợ cuối tuần tại

Siêu thị Tứ Sơn.

+ Kết nối các sản phẩm OCOP đưa vào Cửa hàng OCOP của Công ty Cổ phần Rau quả Thực phẩm An Giang và hỗ trợ quảng bá, truyền thông cho cửa hàng này trên fanpage của Trung tâm Xúc tiến Thương mại và Đầu tư.

+ Tổ chức Đoàn công tác và hỗ trợ 11 doanh nghiệp cùng tham dự: (1) Hội nghị kết nối giao thương giữa Nhà cung cấp khu vực Tây Nguyên với các doanh nghiệp xuất khẩu và tổ chức xúc tiến thương mại năm 2022 tại tỉnh Đắk Lắk do Cục Xúc tiến Thương mại, Bộ Công Thương phối hợp với Sở Công Thương tỉnh Đắk Lắk tổ chức; (2) Hội nghị kết nối giao thương giữa Nhà cung cấp vùng ĐBSCL với các doanh nghiệp xuất khẩu và tổ chức xúc tiến thương mại năm 2022 tại Tp.Hồ Chí Minh. Tại khu vực trưng bày sản phẩm, thu hút gần 5.000 lượt khách tham quan, mua sắm, các doanh nghiệp kết nối giao dịch mua bán với hơn 30 đối tác phân phối, chuỗi cửa hàng.

+ Phối hợp với Công ty TNHH Shopee Việt Nam hỗ trợ 50 doanh nghiệp thương mại có nhu cầu mở gian hàng trực tuyến trên sàn giao dịch thương mại điện tử Shopee và tổ chức các lớp đào tạo tập huấn kỹ năng bán hàng trên sàn thương mại điện tử Shopee. Trong năm 2022, Shopee tiến hành chạy chương trình khuyến mại từ ngày 26/11-25/12/2022 cho 19/32 doanh nghiệp An Giang đủ điều kiện. Qua đó, giúp cho các doanh nghiệp đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong hoạt động kinh doanh, các sản phẩm tỉnh An Giang được người tiêu dùng trong và ngoài nước biết đến nhiều hơn, nhanh hơn, tối ưu hóa các công cụ tìm kiếm.

+ Thông tin và hỗ trợ cho hơn 2.500 lượt doanh nghiệp tham gia các hội nghị, hội thảo, hội chợ trong và ngoài nước do các Bộ ngành, các tỉnh, thành phố tổ chức.

4. Về công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát, xử lý vi phạm và hỗ trợ người tiêu dùng:

- Thực hiện 07 cuộc khảo sát chất lượng và nhãn hàng hoá lưu thông trên thị trường: (Lĩnh vực kinh doanh xăng, dầu, dầu nhớt động cơ đốt trong: 05 cuộc tại 130 tổ chức, cá nhân, kinh doanh xăng, dầu, dầu nhớt động cơ đốt trong; Lĩnh vực kinh doanh thực phẩm chay: 01 cuộc với 09 cơ sở; Lĩnh vực kinh doanh thức ăn chăn nuôi: 01 cuộc tại 15 cơ sở).

- Kết quả kiểm tra, kiểm soát thị trường năm 2022: kiểm tra 1.325 vụ (tăng 15,1% so với cùng kỳ), vi phạm 541 vụ (chiếm 40,8%), xử lý 552 vụ; trị giá hàng hóa vi phạm 8.322 triệu đồng (giảm 0,6% so với cùng kỳ). Vụ việc chuyển cơ quan tố tụng xem xét khởi tố vụ án hình sự 07 vụ.

Trong đó, kết quả kiểm tra, xử lý trong công tác chống buôn lậu, gian lận thương mại và hàng giả như sau:

+ Kiểm tra hàng cấm: Kiểm tra phát hiện 07 vụ vi phạm, xử lý 04 vụ, tịch thu 1.105 bao thuốc lá điều nhập lậu. Phạt tiền 17,5 triệu đồng.

+ Kiểm tra hàng hóa nhập lậu: Kiểm tra 117 vụ, phát hiện 116 vụ vi phạm, xử lý 112 vụ đối với các hành vi kinh doanh, vận chuyển hàng hóa nhập lậu, hàng

hóa vi phạm chủ yếu là hàng may mặc như quần áo, giày dép, phụ kiện điện thoại như ốp lưng, mỹ phẩm, đồ điện tử như loa, micro, đồ gia dụng xuất xứ Trung Quốc..... Trị giá hàng hóa vi phạm: 1.463,673 triệu đồng. Phạt 605,902 triệu đồng.

+ Kiểm tra hàng giả, xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ: Kiểm tra, phát hiện 45 vụ vi phạm, xử lý 50 vụ đối với hành vi kinh doanh hàng hóa giả mạo nhãn hiệu, hàng hóa vi phạm chủ yếu: là quần áo, giày dép, balo, túi giả các nhãn hiệu nổi tiếng như Nike, Addidas..., phụ kiện điện thoại giả nhãn hiệu Samsung, Apple, phụ tùng xe giả nhãn hiệu Honda.... Trị giá hàng hóa vi phạm 548,798 triệu đồng. Phạt 629,3 triệu đồng, thu lại số lợi bất hợp pháp 380 nghìn đồng.

+ Kiểm tra hàng hóa không rõ nguồn gốc, xuất xứ: Kiểm tra, phát hiện 113 vụ vi phạm, xử lý 100 vụ, hàng hóa vi phạm chủ yếu là các mặt hàng thời trang, ốp lưng điện thoại, đồ gia dụng..., trị giá hàng hóa vi phạm 2.340,330 triệu đồng. Phạt tiền 524,95 triệu đồng.

+ Kiểm tra về nhãn hàng hóa: kiểm tra 09 vụ, phát hiện 12 vụ vi phạm, xử lý 16 vụ đối với các hành vi về nhãn hàng hóa không đúng quy định, nhãn hàng hóa không đúng bản chất, không đúng sự thật, hàng hóa có nhãn gốc bằng tiếng nước ngoài nhưng không có nhãn phụ bằng tiếng Việt... hàng hóa vi phạm chủ yếu là phân bón, thuốc BVTV, thiết bị y tế như khẩu trang, bộ kit-test, thực phẩm, đồ gia dụng..., Trị giá hàng hóa 899,586 triệu đồng. Phạt tiền 450,725 triệu đồng.

+ Kiểm tra trong lĩnh vực giá: Kiểm tra, phát hiện 89 vụ vi phạm, xử lý 84 vụ đối với hành vi vi phạm đối với giá hàng hóa. Phạt tiền 105 triệu đồng.

+ Lĩnh vực xăng dầu: *Kiểm tra đột xuất* 03 vụ phát hiện và xử lý 02 vụ vi phạm đối với hành vi ghi không đúng tên thương nhân đầu mối, sử dụng quản lý người trực tiếp bán hàng không có giấy chứng nhận huấn luyện PCCC, BVMT. Phạt tiền 30 triệu đồng

+ Lĩnh vực nông nghiệp (phân bón, thuốc BVTV): *Kiểm tra đột xuất*, kiểm tra, phát hiện 05 vụ vi phạm, xử lý 06 vụ đối với các hành vi phân bón không có Quyết định công nhận phân bón lưu hành tại Việt Nam; thuốc BVTV không thuộc danh mục được phép lưu hành tại Việt Nam..., trị giá hàng hóa vi phạm 333,986 triệu đồng. Phạt tiền 669,355 triệu đồng, thu lợi bất hợp pháp 89,23 triệu đồng. Chuyển cơ quan điều tra 01 vụ.

+ Lĩnh vực an toàn thực phẩm: *Kiểm tra đột xuất*, kiểm tra phát hiện 03 vụ vi phạm, xử lý 03 vụ đối với hành vi vi phạm nhãn hàng hóa, kinh doanh hàng hóa nhập lậu, kinh doanh hàng hóa không rõ nguồn gốc xuất xứ, kinh doanh hàng hết hạn sử dụng, trị giá hàng hóa vi phạm 1.044,845 triệu đồng, phạt tiền 198,5 triệu đồng

+ Lĩnh vực an toàn mỹ phẩm: Xử lý 01 trường hợp với các hành vi: Kinh doanh ở địa điểm mà không thông báo với Phòng đăng ký kinh doanh cấp tỉnh nơi doanh nghiệp thực hiện hoạt động kinh doanh; Đưa sản phẩm mỹ phẩm ra lưu thông khi số tiếp nhận phiếu công bố sản phẩm mỹ phẩm hết thời hạn hiệu lực; Buôn bán hàng hóa có nhãn không ghi đủ các nội dung bắt buộc trên nhãn hàng hóa; Trị giá hàng hóa vi phạm 294,816 triệu đồng, phạt VPHC số tiền 80 triệu đồng.

+ Hoạt động thương mại điện tử (mô hình hoạt động kinh doanh dựa trên ứng dụng công nghệ số để kinh doanh): kiểm tra 03 cơ sở kinh doanh hàng hóa trên ứng dụng công nghệ số, phát hiện và xử lý 01 cơ sở vi phạm về hành vi buôn bán hàng hóa không rõ nguồn gốc xuất xứ, trị giá hàng hóa vi phạm 7,57 triệu đồng và xử phạt VPHC số tiền 04 triệu đồng

5. Đào tạo, phát triển nguồn nhân lực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng:

- Không ngừng quan tâm việc đào tạo, bồi dưỡng, nâng cao năng lực, trình độ chuyên môn, đạo đức công vụ, ý thức, trách nhiệm cho đội ngũ cán bộ, công chức tham gia công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Luôn tạo điều kiện thuận lợi cho cán bộ, công chức, viên chức phụ trách lĩnh vực bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tham gia các lớp tập huấn, hội nghị do Bộ, ngành Trung ương tổ chức. Thường xuyên tổ chức lớp tập huấn nâng cao trình độ, nhận thức cho đội ngũ cán bộ công chức, viên chức liên quan về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ở huyện, thị xã, thành phố. Ngoài ra, vận động doanh nghiệp thường xuyên cử nhân viên tham gia các lớp đào tạo, tập huấn ngắn ngày do sở, ngành tổ chức nhằm nâng cao năng lực, trình độ về công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

6. Xây dựng, nâng cấp, phát triển, hoàn thiện và kết nối các hệ thống tư vấn, hỗ trợ người tiêu dùng:

Về công tác tư vấn giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng được chú trọng như: thường xuyên duy trì hoạt động của Bộ phận Tư vấn và giải quyết khiếu nại của người tiêu dùng để kịp thời giải quyết các khiếu nại của người tiêu dùng; Tư vấn và hướng dẫn cho người tiêu dùng Tổng đài toàn quốc hỗ trợ người tiêu dùng số 1800-6838. Trong năm 2022, Hội Bảo vệ Quyền lợi Người tiêu dùng tỉnh đã tiếp nhận và giải quyết 03 đơn khiếu nại (khiếu nại về sản phẩm Sữa do Shop Con Cưng phân phối, khiếu nại điện thoại di động do Cửa hàng Táo 24h cung cấp và khiếu nại về sản phẩm nước sơn nhà do Nhà phân phối Hồng Bình Trân Trọng cung cấp) có liên quan đến yêu cầu hỗ trợ giải quyết khiếu nại, phản ánh của người tiêu dùng.

7. Triển khai các chương trình khuyến khích doanh nghiệp thực hiện quy tắc đạo đức ứng xử với người tiêu dùng, tiêu chí, chuẩn mực trong kinh doanh nhằm tối ưu hóa lợi ích của người tiêu dùng:

Hỗ trợ các doanh nghiệp, cơ sở sản xuất kiểm soát và nâng cao chất lượng sản phẩm, đầu tư, xúc tiến thương mại, mở rộng thị trường; tuyên truyền sâu rộng đến đông đảo các tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp về thực hiện pháp luật về an toàn thực phẩm, sản xuất sản phẩm gắn với liên kết, tiêu thụ theo chuỗi giá trị, đảm bảo chất lượng và nhu cầu thị trường nhằm tối ưu hóa lợi ích của người tiêu dùng.

8. Xây dựng cơ sở dữ liệu về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng:

Tiếp tục triển khai và vận hành Mô hình truy suất nguồn gốc thịt heo và rau, củ, quả để phục vụ nhu cầu tiêu dùng thực phẩm an toàn của người dân (trong năm 2022, đã thực hiện cấp **3.000 tem** truy xuất rau củ quả và thịt heo), hỗ trợ Công ty CP chăn nuôi C.P Việt Nam – CN tại Đồng Tháp thực hiện 06 chuyến bán hàng lưu động tại các chợ trên địa bàn tỉnh. Chuyến xe lưu động của Công ty C.P đã cung cấp

đến người dân các sản phẩm thịt heo có tham gia Mô hình truy xuất nguồn gốc với chất lượng đảm bảo cùng với giá cả hợp lý.

9. Hợp tác quốc tế về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng:

Công tác thông tin, tuyên truyền về hội nhập kinh tế quốc tế vẫn được đẩy mạnh với nhiều hình thức đa dạng, phù hợp với tình hình thực tế như: phối hợp với Đài Phát thanh – Truyền hình An Giang xây dựng các phóng sự tuyên truyền nội dung về hội nhập kinh tế quốc tế, đăng lên Cổng thông tin điện tử Sở Công Thương 63 bài viết về Hội nhập kinh tế quốc tế, về hoạt động Thương mại – Xuất nhập khẩu.

Tổ chức tuyên truyền các Hiệp định Thương mại tự do, các Công ước Quốc tế và các văn bản pháp luật của Việt Nam có quy định liên quan đến Công ước, hiệu lực của các Hiệp định thương mại tự do, chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh (PCI), chỉ số hiệu quả quản trị và hành chính công cấp tỉnh (PAPI), chỉ số cải cách hành chính cấp tỉnh (PAR INDEX), chỉ số hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính (SIPAS), cho toàn thể cán bộ, công chức, viên chức, các HTX, doanh nghiệp nông nghiệp, qua đó đã tạo điều kiện cho công chức, viên chức, người dân và doanh nghiệp tiếp cận, nâng cao nhận thức về công tác hội nhập quốc tế.

Chủ động phối hợp với Bộ Công Thương xây dựng Ấn phẩm “Hiệp định RCEP – Tác động đối với mặt hàng nông, thủy sản của tỉnh An Giang” gửi đến Doanh nghiệp và sở, ban, ngành liên quan phục vụ thông tin xây dựng kế hoạch tiếp cận cũng như phục vụ công tác quản lý nhà nước.

Chủ động phối hợp với Cục Phòng vệ Thương mại - Bộ Công Thương tổ chức Hội nghị tập huấn “Ứng phó hiệu quả với các biện pháp phòng vệ thương mại trong bối cảnh tham gia các hiệp định thương mại tự do thế hệ mới” theo đó đã thông tin phổ biến, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh An Giang về các quy định, thực tiễn cũng như cách ứng phó khi gặp các vụ kiện phòng vệ thương mại, góp phần bảo vệ quyền và lợi ích chính đáng của doanh nghiệp sản xuất, xuất nhập khẩu trên địa bàn tỉnh; phối hợp Văn phòng Chứng nhận Halal tại TP. Cần Thơ tổ chức lớp tập huấn “Nâng cao nhận thức về tiêu chuẩn Halal” tại tỉnh An Giang; cung cấp thông tin nâng cao nhận thức của các sở, ngành và địa phương và hiệp hội hiểu rõ nhận thức về tiêu chuẩn Halal phục vụ công tác tham mưu, hỗ trợ doanh nghiệp.

10. Thúc đẩy hoạt động kinh doanh và bảo vệ người tiêu dùng trong các giao dịch thương mại điện tử, kinh tế số và kinh tế chia sẻ:

Trong năm 2022, hỗ trợ trên 60 doanh nghiệp, cơ sở sản xuất, kinh doanh, tổ hợp tác, hợp tác xã, hộ kinh doanh cá thể mở gian hàng trực tuyến trên sàn thương mại điện tử sanphamangiang.com với trên 1.687 sản phẩm được quảng bá, giới thiệu, giúp các cơ sở, doanh nghiệp quảng bá hình ảnh, thương hiệu, sản phẩm trong hoạt động SXKD thời số hóa, giúp nhà sản xuất với người tiêu dùng và các nhà phân phối trong và ngoài nước mở rộng thị trường và tăng doanh thu trong bối cảnh hội nhập hiện nay.

Hỗ trợ 50 doanh nghiệp thương mại của An Giang mở gian hàng trực tuyến trên sàn giao dịch điện tử Shopee và tổ chức các lớp đào tạo tập huấn kỹ năng bán hàng trên sàn thương mại điện tử.

Thường xuyên, liên tục phối hợp với Viettel An Giang, VNPT An Giang, Mobifone An Giang triển khai chương trình thanh toán không dùng tiền mặt tại 12 chợ ở các huyện, thị: thành phố Long Xuyên, Châu Đốc, Tịnh Biên, Thoại Sơn, Tri Tôn, Châu Thành, Châu Phú, Chợ Mới....qua đó phát triển được 1.015 điểm chấp nhận thanh toán. Phối hợp với Petrolimex và PV Oil An Giang triển khai chương trình thanh toán không dùng tiền mặt trong hệ thống 60/65 cửa hàng xăng dầu của 2 đơn vị. Đồng thời, triển khai thanh toán không dùng tiền mặt tại hệ thống các nhà hàng, khách sạn, nhà nghỉ, quán ăn, quán cà phê, tiệm vàng, công viên nước, khu du lịch, spa, bệnh viện,.....Lũy kế từ đầu năm đến nay đã triển khai cho hơn 200 đơn vị chấp nhận thẻ Agribank An Giang nhằm nhằm tạo sự chuyển biến tích cực về thanh toán không dùng tiền mặt, thay đổi dần tập quán sử dụng tiền mặt trong hoạt động thanh toán của người dân trên địa bàn tỉnh An Giang; phối hợp với các Siêu thị triển khai thanh toán không dùng tiền mặt trong hệ thống siêu thị với giải pháp thanh toán bằng thẻ ATM, chuyển khoản hoặc mã QR, được siêu thị bố trí để người tiêu dùng có thể tự trả tiền; tổ chức Ngày hội “Mua sắm không tiền mặt-vui hè cùng thiếu nhi”.

Phối hợp với Trung tâm Phát triển thương mại điện tử rà soát và tổng hợp danh sách doanh nghiệp nhập khẩu uy tín và các sản phẩm Ocop phục vụ kết nối các sản phẩm đăng tải trên trang web Cổng thông tin thị trường nước ngoài (vietnamexport.com); theo đó đã đăng tải thông tin 10 doanh nghiệp xuất khẩu uy tín. Hỗ trợ các doanh nghiệp, cơ sở sản xuất, kinh doanh, tổ hợp tác, hợp tác xã, hộ kinh doanh cá thể tham gia sàn thương mại điện tử trong và ngoài nước (sanphamangiang.com, Lazada, Shopee, Tiki,...).

Tổ chức 04 lớp đào tạo, tập huấn, bồi dưỡng cho trên 500 doanh nghiệp, Hợp tác xã, tổ hợp tác, hộ kinh doanh, cơ sở sản xuất kinh doanh, nông dân và đội ngũ thực thi pháp luật về thương mại điện tử “phát triển thương mại điện tử trong lĩnh vực kinh doanh xăng dầu”; về thanh toán điện tử, thanh toán không dùng tiền mặt trên địa bàn các huyện; Hội nghị tập huấn “Phát triển thương mại điện tử trên địa bàn tỉnh An Giang: nâng cao năng lực quản lý nhà nước, mở ra cơ hội kinh doanh trong thời đại công nghệ số”. Đặc biệt phối hợp với Cục Thương mại điện tử và Kinh tế số - Bộ Công Thương tổ chức Đào tạo nâng cao năng lực ứng dụng và phát triển thương mại điện tử cho cán bộ quản lý nhà nước tại tỉnh An Giang; Phối hợp với Hiệp hội Chống hàng giả và bảo vệ quyền sở hữu trí tuệ của các doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài tại Việt Nam (VACIP) và Công ty TNHH một thành viên COOPERATIVE ASSOCIATION REACT Việt Nam (REACT) tổ chức 02 buổi Hội thảo phân biệt hàng thật, hàng giả.

Tổ chức 11 lớp tập huấn cho trên 600 hộ sản xuất nông nghiệp tại 11 huyện thị cách đưa sản phẩm lên sàn TMĐT Postmart để quảng bá và tiêu thụ sản phẩm. Hiện đã có 235.371 tài khoản đã được Bưu điện Việt Nam hỗ trợ mở gian hàng số trên sàn TMĐT Postmart, trong đó tài khoản các hộ sản xuất nông nghiệp là 804 tài

khoản (Số sản phẩm đưa lên sàn là 2.104 SP, trong đó SP Ocop là 56 SP; Số phát sinh giao dịch là 12.400 giao dịch trên sàn).

Thường xuyên rà soát, đề nghị các cơ quan, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh thực hiện thủ tục đăng ký hoặc thông báo website thương mại điện tử với Bộ Công Thương theo đúng quy định (*hiện nay trên địa bàn tỉnh An Giang có 04 doanh nghiệp/đơn vị đã thực hiện thủ tục đăng ký website cung cấp dịch vụ thương mại điện tử và 75 doanh nghiệp đã thực hiện thủ tục thông báo website bán hàng với Bộ Công Thương*).

II. ĐÁNH GIÁ CÔNG TÁC TRIỂN KHAI CÁC HOẠT ĐỘNG BẢO VỆ QUYỀN LỢI NGƯỜI TIÊU DÙNG CỦA TỈNH AN GIANG NĂM 2022

1. Thuận Lợi:

- Công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng luôn nhận được sự quan tâm chỉ đạo của Bộ Công Thương và Bộ, ngành Trung ương về công tác triển khai các hoạt động liên quan đến công tác Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng; công tác bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh luôn nhận được sự quan tâm của lãnh đạo các cấp, các ngành, sự đồng thuận cao của người dân.

- Tinh thần trách nhiệm của Ủy viên Ban chấp hành Hội Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng tỉnh An Giang, mặc dù đa số thành viên đều kiêm nhiệm, sự đoàn kết thống nhất cao của Ban chấp hành trong việc phối hợp lồng ghép vào hoạt động chuyên môn của các ngành, lĩnh vực phụ trách.

- Công tác thông tin, tuyên truyền trong cán bộ, công chức, người lao động và các doanh nghiệp được chú trọng đã góp phần nâng cao nhận thức ý nghĩa sâu sắc và tầm quan trọng của hoạt động bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Những chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước về công tác bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng ngày càng thu hút sự quan tâm, hưởng ứng tham gia của toàn xã hội, góp phần nâng cao nhận thức của các doanh nghiệp, cơ sở sản xuất kinh doanh đối với việc nâng cao chất lượng sản phẩm hàng hóa do mình sản xuất.

2. Khó khăn:

- Mặc dù đã có nhiều động thái tích cực trong hoạt động bảo vệ quyền lợi cho người tiêu dùng, nhưng trên thực tế, tình trạng xâm phạm quyền lợi người tiêu dùng vẫn diễn ra, vẫn còn doanh nghiệp vì lợi nhuận nên sản xuất, kinh doanh hàng hóa kém chất lượng, ảnh hưởng đến quyền lợi người tiêu dùng, trong khi không ít người tiêu dùng lại chọn cách im lặng và bỏ qua vụ việc.

- Công tác phối hợp với các ngành trong việc kiểm tra giám sát các loại hàng hóa thiết yếu phục vụ tiêu dùng của người dân nhằm bảo vệ quyền lợi của người dân còn gặp nhiều hạn chế.

- Thói quen tiêu dùng của người dân cùng với tâm lý thích sử dụng hàng ngoại của người tiêu dùng còn nhiều, góp phần cho hàng kém chất lượng, hàng gian lận xuất xứ vẫn len lỏi vào thị trường.

- Mặc dù các cấp, các ngành tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát thực hiện các quy định pháp luật các cơ sở, doanh nghiệp sản xuất, kinh doanh, tuy

nhiên, vẫn còn tình trạng vi phạm các quy định pháp luật trong sản xuất, kinh doanh, quy định an toàn thực phẩm,...

- Thông qua hoạt động chuyển phát nhanh, các trang mạng, các đối tượng đã quảng cáo, giới thiệu, cung cấp thông tin sai lệch về sản phẩm, chào bán các sản phẩm hàng hóa nhập lậu, hàng không rõ nguồn gốc, xuất xứ, hàng không có hóa đơn, chứng từ, hàng xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ, hàng giả mạo nhãn hiệu nổi tiếng, hàng kém chất lượng, hàng hạn chế kinh doanh, hàng kinh doanh có điều kiện, hàng quá hạn sử dụng,...

- Tội phạm hoạt động thương mại điện tử ngày càng tinh vi, sử dụng công nghệ cao, triệt để lợi dụng mạng xã hội facebook, zalo....bằng nhiều tài khoản ảo, gây khó khăn không nhỏ trong công tác phòng ngừa, đấu tranh, ngăn chặn, xử lý những hành vi sai phạm của ngành chức năng.

III. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ:

- Kiến nghị Chính phủ sớm ban hành Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

- Kiến nghị Cục Cảnh tranh và Bảo vệ người tiêu dùng (Bộ Công Thương) phối hợp với các cơ quan liên quan chủ trì tổ chức các lớp tập huấn hướng dẫn kiểm tra, xử phạt vi phạm trong môi trường thương mại điện tử theo hình thức tập trung hoặc trực tuyến (tùy theo tình hình thực tế) nhằm tăng cường công tác quản lý, đảm bảo quyền lợi của người tiêu dùng.

Trên đây là báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh An Giang về kết quả triển khai thực hiện các hoạt động Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trên địa bàn tỉnh An Giang năm 2022, kính gửi Bộ Công Thương./.

Nơi nhận:

- Bộ Công Thương;
- Cục Cảnh tranh và BVNTD;
- TT. UBND tỉnh, TT. UB MTTQ VN tỉnh;
- Ban Tuyên giáo Tỉnh ủy (đ/b);
- Các Sở: CT, TT&TT, NN&PTNT, KH&CN;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- Hội BVQLNTD tỉnh;
- VPUBND tỉnh: LĐVP & P.TH, P.KTN;
- Lưu: VT.

} (b/c)

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Trần Anh Thư