CHÍNH PHỦ

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

Số: 128/2007/NĐ-CP

Hà Nội, ngày 02 tháng 8 năm 2007

NGHỊ ĐỊNH
về dịch vụ chuyển phát

CHÍNH PHỦ

Căn cứ Luật tổ chức Chính phủ ngày 25 tháng 12 năm 2001;

Căn cứ Pháp lệnh bưu chính, viễn thông ngày 25 tháng 5 năm 2002;

Xét đề nghị của Bộ trưởng Bộ Bưu chính, Viễn thông,

NGHỊ ĐỊNH:

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Nghị định này quy định về hoạt động kinh doanh và sử dụng dịch vụ chuyển phát thông tin dưới dạng văn bản và dịch vụ chuyển phát kiện, gói hàng hóa tại Việt Nam, dưới đây gọi chung là dịch vụ chuyển phát.

2. Nghị định này không điều chỉnh hoạt động kinh doanh và sử dụng dịch vụ bưu chính; dịch vụ lô-gi-stíc; dịch vụ vận tải đa phương thức quốc tế; dịch vụ giao nhận bằng phương thức vận tải đường hàng không, đường biển, đường thủy nội địa, đường sắt, đường bộ.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Nghị định này áp dụng đối với tổ chức, cá nhân liên quan đến hoạt động kinh doanh và sử dụng dịch vụ chuyển phát tại Việt Nam.

Điều 3. Áp dụng Điều ước quốc tế

Trong trường hợp Điều ước quốc tế mà Việt Nam ký kết hoặc gia nhập có quy định khác với Nghị định này thì thực hiện theo quy định của Điều ước quốc tế đó.

Điều 4. Giải thích từ ngữ

Trong Nghị định này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. Dịch vụ chuyển phát là việc thực hiện một, một số hoặc tất cả các công đoạn thu gom, chia chọn, vận chuyển và phát, bằng các phương tiện vật lý, thông tin dưới dạng văn bản và kiện, gói hàng hóa.

Dịch vụ chuyển phát thông tin dưới dạng văn bản bao gồm cả dịch vụ chuyển phát có lai ghép (có sự kết hợp với phương tiện điện tử) và dịch vụ chuyển phát thông tin quảng cáo trực tiếp (ấn phẩm có nội dung quảng cáo, được gửi tới nhiều địa chỉ).

2. Chuyển phát nhanh là dịch vụ chuyển phát có yếu tố nhanh về thời gian và có độ tin cậy cao. Chuyển phát nhanh còn gồm các yếu tố giá trị gia tăng khác như thu gom tại địa chỉ người gửi, phát tận tay người nhận, truy tìm và định vị, khả năng thay đổi nơi nhận và địa chỉ nhận trong khi đang vận chuyển, báo phát và các yếu tố giá trị gia tăng khác.

3. Thông tin dưới dạng văn bản là thông tin được thể hiện trên bất kỳ phương tiện vật lý nào, bao gồm thư và thông tin dưới dạng văn bản khác (không phải là thư).

4. Thư là thông tin dưới dạng văn bản được đóng gói, dán kín, có khối lượng đơn chiếc không quá 02 ki-lô-gam và có địa chỉ nhận. Những chỉ dẫn chung về nơi nhận cũng được coi là địa chỉ nhận.

5. Doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ chuyển phát là doanh nghiệp cung ứng dịch vụ chuyển phát cho khách hàng và chịu trách nhiệm về dịch vụ đã cung ứng. Doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ chuyển phát tự thực hiện hoặc thuê tổ chức, cá nhân khác thực hiện một, một số hoặc tất cả các công đoạn của dịch vụ.

6. Phạm vi dành riêng là phạm vi dịch vụ mà chỉ Bưu chính Việt Nam là doanh nghiệp nhà nước về bưu chính duy nhất được thành lập theo quy định của pháp luật để bảo đảm thực hiện nghĩa vụ công ích được quyền cung cấp.

Điều 5. Phạm vi dành riêng cho Bưu chính Việt Nam

1. Dành riêng cho Bưu chính Việt Nam việc cung ứng dịch vụ chuyển phát thông tin dưới dạng văn bản có địa chỉ nhận với mức khối lượng và giá cước do Bộ Bưu chính, Viễn thông quy định trong từng

thời kỳ. Phạm vi dành riêng này không bao gồm việc cung ứng dịch vụ chuyển phát sách, báo, tạp chí và ấn phẩm định kỳ.

2. Các doanh nghiệp chuyển phát khác được phép cung cấp dịch vụ chuyển phát thông tin dưới dạng văn bản có địa chỉ nhận ngoài mức khối lượng và giá cước dành riêng cho Bưu chính Việt Nam.

3. Bộ Bưu chính, Viễn thông công bố lộ trình mở cửa thị trường dịch vụ chuyển phát phù hợp với cam kết gia nhập Tổ chức Thương mại thế giới (WTO) của Việt Nam đối với dịch vụ chuyển phát.

Điều 6. Nội dung quản lý nhà nước về dịch vụ chuyển phát

1. Xây dựng, ban hành văn bản quy phạm pháp luật, chính sách, quy hoạch về kinh doanh và sử dụng dịch vụ chuyển phát.

2. Hướng dẫn và tổ chức thực thi các quy định liên quan đến hoạt động kinh doanh và sử dụng dịch vụ chuyển phát.

3. Kiểm tra, thanh tra và xử lý vi phạm trong kinh doanh và sử dụng dịch vụ chuyển phát.

Điều 7. Thẩm quyền quản lý nhà nước về dịch vụ chuyển phát

1. Chính phủ thống nhất quản lý nhà nước về hoạt động kinh doanh và sử dụng dịch vụ chuyển phát trong phạm vi cả nước.

2. Bộ Bưu chính, Viễn thông chịu trách nhiệm trước Chính phủ trong việc chủ trì, phối hợp với các Bộ, ngành liên quan thực hiện quản lý nhà nước về hoạt động kinh doanh và sử dụng dịch vụ chuyển phát.

3. Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm phối hợp với Bộ Bưu chính, Viễn thông thực hiện quản lý nhà nước về hoạt động kinh doanh và sử dụng dịch vụ chuyển phát.

4. Các Sở Bưu chính, Viễn thông là cơ quan chuyên môn giúp Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương thực hiện chức năng quản lý nhà nước về hoạt động kinh doanh và sử dụng dịch vụ chuyển phát tại địa phương.

Điều 8. Áp dụng thủ tục xuất khẩu, nhập khẩu trong dịch vụ chuyển phát quốc tế

1. Thông tin dưới dạng văn bản, kiện, gói hàng hóa khi xuất khẩu, nhập khẩu phải hoàn tất các thủ tục hải quan, văn

hóa, kiểm dịch và các thủ tục khác theo quy định của pháp luật.

2. Doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ chuyển phát quốc tế khi là đại diện hợp pháp của người sử dụng dịch vụ được thực hiện các thủ tục nêu tại khoản 1 Điều này và được thu từ người sử dụng dịch vụ một khoản tiền trả cho dịch vụ này.

3. Người sử dụng dịch vụ có nghĩa vụ thanh toán cho doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ chuyển phát các khoản thuế, phí, lệ phí mà doanh nghiệp đã nộp cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền khi thực hiện các thủ tục nêu tại khoản 1 Điều này.

Điều 9. An toàn, an ninh trong dịch vụ chuyển phát

1. Bảo đảm an toàn, an ninh trong dịch vụ chuyển phát là trách nhiệm của mọi tổ chức, cá nhân.

2. Người sử dụng dịch vụ chuyển phát có trách nhiệm tuân thủ các quy định của pháp luật, quy định của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ chuyển phát về an toàn, an ninh trong dịch vụ chuyển phát.

3. Doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ chuyển phát phải áp dụng các biện pháp bảo đảm an toàn, an ninh trong dịch vụ chuyển phát.

4. Doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ chuyển phát có trách nhiệm phối hợp, đáp ứng các điều kiện cần thiết để cơ quan nhà nước có thẩm quyền tiến hành các biện pháp nghiệp vụ theo quy định của pháp luật nhằm bảo vệ an ninh quốc gia, giữ gìn trật tự, an toàn xã hội.

Cơ quan nhà nước có thẩm quyền khi thực hiện nhiệm vụ bảo vệ an ninh quốc gia, giữ gìn trật tự, an toàn xã hội theo quy định của pháp luật phải tạo điều kiện để doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ chuyển phát bảo đảm hoạt động kinh doanh và chất lượng dịch vụ.

Điều 10. Bảo đảm bí mật thông tin riêng

1. Thông tin riêng liên quan đến việc sử dụng dịch vụ chuyển phát được bảo đảm bí mật.

2. Việc mở, kiểm tra thông tin dưới dạng văn bản (trừ thư), kiện, gói hàng hóa chỉ được thực hiện trong các trường hợp sau:

a) Mở để xử lý, gói bọc lại khi bị hư hại, vỏ bọc bị rách nát;

b) Mở để xuất trình các cơ quan nhà nước có thẩm quyền khi làm thủ tục xuất khẩu, nhập khẩu theo quy định tại khoản 1, khoản 2 Điều 8 Nghị định này;

c) Mở để xử lý theo quy định về vô thừa nhận giữa Bộ Bưu chính, Viễn thông và Bộ Tài chính. Thông tin dưới dạng văn bản, kiện, gói hàng hóa được coi là vô thừa nhận khi đủ chứng cứ xác định người nhận từ chối nhận và người gửi cũng từ chối nhận lại hoặc sau thời hạn 12 tháng, kể từ ngày gửi mà không phát được cho người nhận và không hoàn trả được cho người gửi.

3. Việc khám xét, thu giữ thông tin dưới dạng văn bản, kiện, gói hàng hóa chỉ được thực hiện khi có quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

Điều 11. Cấm gửi trong dịch vụ chuyển phát

1. Ấn phẩm, vật phẩm, hàng hóa mà Việt Nam cấm lưu thông, cấm xuất khẩu, nhập khẩu hoặc ấn phẩm, vật phẩm, hàng hóa mà nước nhận cấm nhập khẩu.

2. Vật, chất gây nổ, gây cháy, gây nguy hiểm.

3. Vật, chất làm mất vệ sinh, gây ô nhiễm môi trường.

4. Tiền Việt Nam, giấy tờ có giá với giá trị bằng tiền Việt Nam.

5. Ngoại hối, giấy tờ có giá với giá trị bằng tiền nước ngoài.

Chương II
KINH DOANH DỊCH VỤ CHUYỂN PHÁT, CẤP PHÉP KINH DOANH DỊCH VỤ CHUYỂN PHÁT THƯ VÀ CÁC QUY ĐỊNH KHÁC

Mục 1
KINH DOANH DỊCH VỤ CHUYỂN PHÁT

Điều 12. Doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ chuyển phát

1. Doanh nghiệp thành lập theo pháp luật Việt Nam được kinh doanh dịch vụ chuyển phát khi có Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh dịch vụ chuyển phát đối với doanh nghiệp có vốn đầu tư trong nước hoặc có Giấy chứng nhận đầu tư trong lĩnh vực chuyển phát tại Việt Nam đối với doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài với phần vốn góp của bên nước ngoài tối đa đến 51%.

2. Doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài với phần vốn góp của bên nước ngoài trên 51%, doanh nghiệp 100% vốn nước ngoài được kinh doanh dịch vụ chuyển phát kể từ ngày 11 tháng 01 năm 2012.

3. Doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ chuyển phát thư phải có Giấy phép kinh

doanh dịch vụ chuyển phát thư của cơ quan có thẩm quyền theo quy định tại Điều 15, Điều 17 Nghị định này.

Điều 13. Thông báo hoạt động kinh doanh dịch vụ chuyển phát

1. Doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ chuyển phát có trách nhiệm thông báo hoạt động kinh doanh với cơ quan nhà nước có thẩm quyền liên quan dưới đây:

a) Sở Bưu chính, Viễn thông (đối với trường hợp kinh doanh dịch vụ chuyển phát chỉ trong phạm vi nội tỉnh);

b) Bộ Bưu chính, Viễn thông (đối với các trường hợp khác).

2. Hồ sơ thông báo hoạt động kinh doanh gồm:

a) Văn bản thông báo hoạt động kinh doanh dịch vụ chuyển phát;

b) Bản sao hợp lệ Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh dịch vụ chuyển phát hoặc Giấy chứng nhận đầu tư trong lĩnh vực kinh doanh dịch vụ chuyển phát tại Việt Nam;

c) Mẫu hợp đồng cung ứng và sử dụng dịch vụ;

d) Bảng giá cước, chất lượng dịch vụ, mức giới hạn trách nhiệm bồi thường thiệt hại trong trường hợp phát sinh thiệt hại.

3. Doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ chuyển phát thực hiện việc thông báo chậm nhất là 30 ngày, kể từ ngày đầu tiên cung ứng dịch vụ bằng việc gửi hồ sơ thông báo theo quy định tại khoản 2 Điều này tới cơ quan có thẩm quyền liên quan quy định tại khoản 1 Điều này.

4. Việc thông báo hoạt động kinh doanh được thực hiện lần đầu khi doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ chuyển phát bắt đầu cung ứng dịch vụ và việc thực hiện thông báo lại được thực hiện khi doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ chuyển phát thay đổi những nội dung quy định tại điểm c, d khoản 2 Điều này. Hồ sơ và thủ tục thông báo lại giống như hồ sơ và thủ tục thông báo lần đầu quy định tại khoản 2 Điều này.

Điều 14. Xác nhận thông báo hoạt động kinh doanh dịch vụ chuyển phát

1. Cơ quan nhà nước có thẩm quyền liên quan quy định tại khoản 1 Điều 13 Nghị định này gửi xác nhận bằng văn bản cho doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ chuyển phát trong vòng 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được đầy đủ hồ sơ thông báo hoạt động kinh doanh.

2. Trường hợp hồ sơ thông báo chưa đầy đủ hoặc nội dung thông báo chưa chính xác, cơ quan nhà nước có thẩm quyền liên quan quy định tại khoản 1 Điều 13 Nghị định này hướng dẫn doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ chuyển phát sửa đổi, bổ sung trong vòng 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được hồ sơ thông báo hoạt động kinh doanh.

3. Trong thời gian thực hiện thủ tục thông báo hoạt động kinh doanh, doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ chuyển phát vẫn tiến hành cung ứng các dịch vụ theo Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh dịch vụ chuyển phát hoặc Giấy chứng nhận đầu tư trong lĩnh vực chuyển phát tại Việt Nam.

Mục 2
CẤP PHÉP KINH DOANH DỊCH VỤ CHUYỂN PHÁT THƯ

Điều 15. Điều kiện cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ chuyển phát thư

Doanh nghiệp được cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ chuyển phát thư khi có đủ các điều kiện sau đây:

1. Có Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh dịch vụ chuyển phát hoặc Giấy chứng nhận đầu tư trong lĩnh vực chuyển phát tại Việt Nam theo quy định tại khoản 1 Điều 12 Nghị định này.

2. Có đề án kinh doanh.

3. Có các biện pháp, điều kiện để bảo đảm an toàn, an ninh trong hoạt động kinh doanh dịch vụ chuyển phát.

4. Người đại diện hợp pháp của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ chuyển phát có kinh nghiệm tối thiểu 01 năm trong lĩnh vực bưu chính hoặc chuyển phát.

Điều 16. Thủ tục cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ chuyển phát thư

1. Doanh nghiệp đủ điều kiện theo quy định tại Điều 15 Nghị định này gửi hồ sơ đề nghị cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ chuyển phát thư đến cơ quan nhà nước có thẩm quyền liên quan theo quy định tại Điều 17 Nghị định này. Hồ sơ bao gồm:

a) Đơn đề nghị cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ chuyển phát thư;

b) Bản sao hợp lệ Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh dịch vụ chuyển phát hoặc Giấy chứng nhận đầu tư trong lĩnh vực kinh doanh dịch vụ chuyển phát tại Việt Nam;

c) Đề án kinh doanh;

d) Mẫu hợp đồng cung ứng và sử dụng dịch vụ;

đ) Bảng giá cước, chất lượng dịch vụ, mức giới hạn trách nhiệm bồi thường thiệt hại trong trường hợp phát sinh thiệt hại.

2. Trường hợp hồ sơ đề nghị cấp phép chưa đầy đủ hoặc nội dung chưa chính xác, cơ quan nhà nước có thẩm quyền liên quan quy định tại Điều 17 Nghị định này hướng dẫn doanh nghiệp sửa đổi, bổ sung trong vòng 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được hồ sơ cấp phép kinh doanh.

3. Trong thời hạn 30 ngày, kể từ ngày nhận đủ hồ sơ theo quy định tại khoản 1 Điều này, cơ quan nhà nước có thẩm quyền liên quan quy định tại Điều 17 Nghị định này thẩm định và cấp Giấy phép. Trường hợp không cấp Giấy phép, cơ quan nhà nước có thẩm quyền liên quan quy định tại Điều 17 Nghị định này phải trả lời rõ lý do bằng văn bản trong thời hạn nêu trên.

4. Bộ Bưu chính, Viễn thông quy định chi tiết về điều kiện, thủ tục thẩm định hồ sơ và cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ chuyển phát thư.

5. Doanh nghiệp được cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ chuyển phát thư có nghĩa vụ nộp các loại phí, lệ phí liên quan theo quy định của pháp luật.

Điều 17. Thẩm quyền cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ chuyển phát thư

1. Sở Bưu chính, Viễn thông cấp Giấy phép đối với trường hợp kinh doanh dịch vụ chuyển phát thư chỉ trong phạm vi nội tỉnh.

2. Bộ Bưu chính, Viễn thông cấp Giấy phép đối với các trường hợp khác.

Điều 18. Thu hồi Giấy phép kinh doanh dịch vụ chuyển phát thư

1. Cơ quan nhà nước có thẩm quyền liên quan quy định tại Điều 17 Nghị định này có quyền thu hồi Giấy phép nếu doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ chuyển phát thư vi phạm một trong các trường hợp sau:

a) Không bảo đảm các điều kiện về an toàn, an ninh trong quá trình hoạt động cung ứng dịch vụ chuyển phát;

b) Không triển khai cung ứng dịch vụ trong thời hạn 01 năm, kể từ ngày được cấp Giấy phép;

c) Các trường hợp thu hồi khác theo quy định của pháp luật.

2. Doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ chuyển phát bị thu hồi Giấy phép không được xin cấp phép lại trong thời hạn 02 năm, kể từ ngày có quyết định thu hồi Giấy phép của cơ quan nhà nước có

thẩm quyền. Sau thời hạn 02 năm, doanh nghiệp muốn xin cấp lại Giấy phép làm thủ tục xin cấp Giấy phép kinh doanh mới.

Mục 3
CÁC QUY ĐỊNH KHÁC

Điều 19. Hình thức giao kết về cung ứng và sử dụng dịch vụ

1. Việc cung ứng và sử dụng dịch vụ chuyển phát được thực hiện trên cơ sở hợp đồng bằng văn bản hoặc các hình thức giao kết khác theo thỏa thuận của các bên.

2. Phiếu gửi, chứng từ, vận đơn hợp lệ và các hình thức văn bản khác thể hiện sự giao kết giữa doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ chuyển phát và người sử dụng dịch vụ là cơ sở để xác định quyền và nghĩa vụ của các bên trong hợp đồng.

3. Các điều khoản chính của hợp đồng cung ứng và sử dụng dịch vụ chuyển phát bao gồm:

a) Các bên của hợp đồng;

b) Loại dịch vụ;

c) Thời gian, địa điểm và phương thức cung ứng dịch vụ;

d) Chất lượng, giá cước và phương thức thanh toán;

đ) Quyền và nghĩa vụ của các bên;

e) Trách nhiệm, phạt do vi phạm hợp đồng.

4. Hợp đồng cung ứng và sử dụng dịch vụ chuyển phát phải được thể hiện bằng tiếng Việt.

Điều 20. Quyền và nghĩa vụ của doanh nghiệp

1. Doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ chuyển phát có quyền:

a) Yêu cầu người gửi cho kiểm tra nội dung thông tin dưới dạng văn bản (trừ trường hợp là thư), kiện, gói hàng hóa được yêu cầu chuyển phát;

b) Từ chối cung ứng dịch vụ chuyển phát đối với thông tin dưới dạng văn bản, kiện, gói hàng hóa không đáp ứng được yêu cầu, điều kiện chuyển phát của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ chuyển phát hoặc vi phạm những quy định tại Điều 11 Nghị định này.

2. Doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ chuyển phát có nghĩa vụ:

a) Cung cấp đầy đủ thông tin về dịch vụ cho người sử dụng bao gồm tiêu chuẩn chất lượng, giá cước, trách nhiệm bồi thường thiệt hại và các thông tin liên

quan khác, thông qua các hình thức: niêm yết tại nơi giao dịch, thông tin trực tiếp cho người sử dụng, in trên tờ rơi, quảng cáo dịch vụ và các hình thức khác;

b) Hướng dẫn người sử dụng cách gói, bọc thông tin dưới dạng văn bản, kiện, gói hàng hóa để bảo đảm an toàn trong quá trình chuyển phát;

c) Công bố rõ các phương án giải quyết, các biện pháp xử lý đối với trường hợp không phát được;

d) Bảo đảm tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ chuyển phát theo đúng tiêu chuẩn chất lượng doanh nghiệp công bố;

đ) Bảo đảm an toàn trong dịch vụ chuyển phát: bảo vệ an toàn đối với thông tin dưới dạng văn bản, kiện, gói hàng hóa, an toàn đối với nhân viên và an toàn đối với mạng chuyển phát;

e) Bảo đảm an ninh trong dịch vụ chuyển phát: giữ bí mật thông tin riêng về người sử dụng dịch vụ; không bóc mở, tráo đổi nội dung thông tin dưới dạng văn bản, kiện, gói hàng hóa trừ trường hợp pháp luật có quy định hoặc hai bên có thỏa thuận khác;

g) Tiếp nhận và giải quyết các khiếu nại của người sử dụng dịch vụ;

h) Bồi thường thiệt hại cho người sử dụng dịch vụ theo thỏa thuận trong hợp đồng cung ứng, sử dụng dịch vụ và theo quy định của pháp luật;

i) Nộp thay cho người sử dụng dịch vụ các khoản thuế, phí và lệ phí (nếu có).

Điều 21. Quyền và nghĩa vụ của người sử dụng dịch vụ

1. Người sử dụng dịch vụ chuyển phát có quyền:

a) Yêu cầu doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ chuyển phát cung cấp đầy đủ thông tin về dịch vụ;

b) Được bảo đảm bí mật thông tin riêng và an toàn đối với thông tin dưới dạng văn bản, kiện, gói hàng hóa;

c) Yêu cầu doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ chuyển phát giải quyết khiếu nại về dịch vụ đã sử dụng;

d) Được bồi thường thiệt hại theo thỏa thuận trong hợp đồng cung ứng, sử dụng dịch vụ và theo quy định của pháp luật.

2. Người sử dụng dịch vụ chuyển phát có nghĩa vụ:

a) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung thông tin dưới dạng văn bản, kiện, gói hàng hóa;

b) Tuân thủ các quy định của pháp luật về việc cấm lưu thông hoặc hạn chế lưu

thông đối với thông tin dưới dạng văn bản, kiện, gói hàng hóa;

c) Sử dụng đúng tên, địa chỉ khi sử dụng dịch vụ chuyển phát và chỉ sử dụng tên, địa chỉ của người khác khi được ủy quyền;

d) Thanh toán đầy đủ giá cước dịch vụ đã sử dụng;

đ) Bồi thường thiệt hại cho bên bị thiệt hại nếu thiệt hại phát sinh do lỗi của người sử dụng dịch vụ theo quy định của pháp luật.

Điều 22. Tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ

1. Doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ chuyển phát phải xây dựng và công bố tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ chuyển phát.

2. Tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ chuyển phát tối thiểu gồm các tiêu chí sau:

a) Thời gian toàn trình là khoảng thời gian tính từ khi thông tin dưới dạng văn bản, kiện, gói hàng hóa được nhận gửi đến khi được phát đến địa chỉ nhận;

b) Độ an toàn là mức độ thông tin dưới dạng văn bản, kiện, gói hàng hóa được phát đến địa chỉ nhận trong tình trạng nguyên vẹn, không bị hư hại, rách nát;

c) Thời gian giải quyết khiếu nại;

d) Trách nhiệm bồi thường thiệt hại.

3. Doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ chuyển phát chịu trách nhiệm thực hiện tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ chuyển phát đã công bố.

Điều 23. Giá cước dịch vụ

1. Giá cước dịch vụ chuyển phát do doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ chuyển phát quyết định.

2. Đối với dịch vụ chuyển phát thông tin dưới dạng văn bản có địa chỉ nhận thì doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ chuyển phát được quyết định giá cước ngoài mức giá cước do Bộ Bưu chính, Viễn thông quy định cho phạm vi dành riêng của Bưu chính Việt Nam.

Chương III
GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TRANH CHẤP, BỒI THƯỜNG

Mục 1
GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ TRANH CHẤP

Điều 24. Khiếu nại và giải quyết khiếu nại giữa các bên

1. Người khiếu nại phải cung cấp các giấy tờ, chứng từ, chứng cứ liên quan và

chịu trách nhiệm về nội dung khiếu nại của mình.

2. Thời hiệu khiếu nại đối với dịch vụ chuyển phát trong nước và quốc tế tối đa là 06 tháng, kể từ ngày gửi chuyển phát.

3. Khi hết thời hiệu khiếu nại quy định tại khoản 2 Điều này, doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ chuyển phát không có trách nhiệm giải quyết khiếu nại.

4. Thời hạn giải quyết khiếu nại như sau:

a) Đối với dịch vụ chuyển phát trong nước tối đa là 02 tháng, kể từ ngày nhận khiếu nại;

b) Đối với dịch vụ chuyển phát quốc tế tối đa là 03 tháng, kể từ ngày nhận khiếu nại.

5. Khi hết thời hạn giải quyết khiếu nại quy định tại khoản 4 Điều này, doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ chuyển phát phải giải quyết bồi thường thiệt hại (nếu có phát sinh) cho người sử dụng dịch vụ theo quy định về bồi thường thiệt hại tại Mục 2 Chương III Nghị định này.

6. Các khiếu nại đối với quyết định hành chính hoặc hành vi hành chính của các cá nhân, cơ quan có thẩm quyền được giải quyết theo pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Điều 25. Giải quyết tranh chấp

Tranh chấp phát sinh từ việc cung ứng và sử dụng dịch vụ chuyển phát trước hết phải được giải quyết bằng thương lượng giữa các bên. Trong trường hợp không đạt được thỏa thuận, bên bị vi phạm có quyền khởi kiện theo quy định của pháp luật.

Mục 2
BỒI THƯỜNG THIỆT HẠI

Điều 26. Trách nhiệm bồi thường thiệt hại của doanh nghiệp

1. Khi có thiệt hại phát sinh, doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ chuyển phát có trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho người sử dụng dịch vụ trừ các trường hợp miễn trách nhiệm bồi thường thiệt hại quy định tại khoản 2 Điều này.

2. Doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ chuyển phát được miễn trách nhiệm bồi thường thiệt hại trong các trường hợp sau:

a) Loại dịch vụ không có chứng từ xác nhận việc gửi;

b) Đã được phát theo thỏa thuận trong hợp đồng cung ứng và sử dụng dịch vụ

và người sử dụng dịch vụ không có khiếu nại gì tại thời điểm nhận;

c) Bị hư hại, mất mát do lỗi của người sử dụng dịch vụ hoặc do đặc tính tự nhiên của thông tin dưới dạng văn bản, kiện, gói hàng hóa đó;

d) Bị tịch thu hoặc tiêu hủy theo quy định của pháp luật;

đ) Bị tịch thu theo luật pháp của nước nhận và đã được các nước này thông báo bằng văn bản (đối với chuyển phát quốc tế);

e) Các trường hợp bất khả kháng theo quy định của pháp luật.

Điều 27. Trách nhiệm bồi thường thiệt hại của người sử dụng

1. Người sử dụng dịch vụ phải chịu trách nhiệm bồi thường thiệt hại phát sinh đối với bên bị thiệt hại do việc gửi chuyển phát các ấn phẩm, vật phẩm, hàng hóa cấm gửi theo quy định tại Điều 11 Nghị định này.

2. Trách nhiệm bồi thường thiệt hại của người sử dụng dịch vụ trong những trường hợp nêu tại khoản 1 Điều này không vượt quá mức giới hạn trách nhiệm bồi thường thiệt hại của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ chuyển phát trong các trường hợp tương tự.

Điều 28. Nguyên tắc bồi thường thiệt hại

1. Doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ chuyển phát được quy định mức giới hạn trách nhiệm bồi thường thiệt hại nhưng không thấp hơn mức giới hạn trách nhiệm bồi thường thiệt hại do Bộ Bưu chính, Viễn thông quy định.

2. Tiền bồi thường thiệt hại được trả bằng tiền Việt Nam.

3. Tiền bồi thường thiệt hại được trả cho người gửi. Trường hợp thông tin dưới dạng văn bản, kiện, gói hàng hóa bị hư hại, mất mát một phần mà người nhận đồng ý nhận thì tiền bồi thường thiệt hại được trả cho người nhận. Mức bồi thường thiệt hại được xác định dựa trên cơ sở thiệt hại thực tế và mức thiệt hại được tính theo giá thị trường đối với vật phẩm, hàng hóa cùng loại tại địa điểm và thời điểm mà vật phẩm, hàng hóa được chấp nhận, nhưng không vượt quá mức bồi thường trong trường hợp kiện, gói hàng hóa bị mất hoặc hư hại hoàn toàn.

4. Doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ chuyển phát không phải bồi thường thiệt hại gián tiếp hoặc những nguồn lợi không thu được do việc cung ứng dịch vụ không bảo đảm chất lượng gây ra.

Chương IV
BÁO CÁO, THANH TRA, KIỂM TRA, XỬ LÝ VI PHẠM

Điều 29. Báo cáo của doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ chuyển phát

1. Đối với trường hợp kinh doanh dịch vụ chuyển phát trong phạm vi nội tỉnh, doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ chuyển phát có nghĩa vụ báo cáo Sở Bưu chính, Viễn thông về tình hình hoạt động kinh doanh trong năm. Đối với các trường hợp khác, doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ chuyển phát có nghĩa vụ báo cáo Bộ Bưu chính, Viễn thông về tình hình hoạt động kinh doanh trong năm.

2. Thời điểm nộp báo cáo chậm nhất là ngày 10 tháng 01 của năm tiếp theo.

3. Nội dung báo cáo bao gồm các nội dung: số lượng điểm giao dịch; số lượng khiếu nại và bồi thường thiệt hại; kết quả hoạt động sản xuất kinh doanh. Trường hợp cần thiết, cơ quan nhà nước có thẩm quyền liên quan quy định tại khoản 1 Điều này yêu cầu doanh nghiệp báo cáo đột xuất.

Điều 30. Thanh tra, kiểm tra

Tổ chức, cá nhân có hoạt động liên quan đến kinh doanh và sử dụng dịch vụ chuyển phát tại Việt Nam chịu sự thanh tra, kiểm tra của Thanh tra Bưu chính, Viễn thông và Công nghệ thông tin và của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

Điều 31. Xử lý vi phạm

Tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm pháp luật trong hoạt động kinh doanh và sử dụng dịch vụ chuyển phát đều bị xử phạt vi phạm hành chính hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định của pháp luật.

Chương V
ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 32. Hiệu lực thi hành

1. Nghị định này có hiệu lực thi hành sau 15 ngày, kể từ ngày đăng Công báo.

2. Bãi bỏ toàn bộ Mục 2 Chương V và khoản 1, khoản 2 Điều 40 Chương VII Nghị định số 157/2004/NĐ-CP ngày 18 tháng 8 năm 2004 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Pháp lệnh bưu chính, viễn thông về bưu chính và các văn bản hướng dẫn căn cứ theo quy định đã bãi bỏ tại khoản này.

Điều 33. Điều khoản chuyển tiếp

1. Doanh nghiệp đang kinh doanh dịch vụ chuyển phát trước khi Nghị định này có hiệu lực thi hành, có trách nhiệm hoàn thành thủ tục thông báo hoạt động kinh doanh các dịch vụ chuyển phát với cơ quan nhà nước có thẩm quyền liên quan quy định tại Điều 13 Nghị định này trong thời hạn 03 tháng, kể từ ngày Nghị định này có hiệu lực.

2. Doanh nghiệp đang kinh doanh dịch vụ chuyển phát thư trước khi Nghị định này có hiệu lực thi hành, có trách nhiệm hoàn thành thủ tục đề nghị cơ quan nhà nước có thẩm quyền liên quan quy định tại Điều 17 Nghị định này cấp Giấy phép kinh doanh dịch vụ chuyển phát thư theo quy định của Pháp lệnh bưu chính, viễn thông và Nghị định này trong thời hạn 06 tháng, kể từ ngày Nghị định này có hiệu lực.

Điều 34. Trách nhiệm thi hành

Các Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chịu trách nhiệm thi hành Nghị định này./.

TM. CHÍNH PHỦ
THỦ TƯỚNG

Nguyễn Tấn Dũng