

Số: /KL-TTra

Hà Nội, ngày tháng năm 2021

**KẾT LUẬN THANH TRA ĐỘT XUẤT CÔNG TY TNHH  
MỘT THÀNH VIÊN CHUYỂN PHÁT NHANH THUẬN PHONG**

Thực hiện Quyết định thanh tra số 915/QĐ-TTra ngày 19/10/2020 của Chánh Thanh tra Bộ Thông tin và Truyền thông về việc thanh tra đột xuất Công ty TNHH một thành viên chuyển phát nhanh Thuận Phong (Sau đây gọi tắt là Công ty Thuận Phong), từ ngày 30/10/2020 đến ngày 20/11/2020 Đoàn thanh tra đột xuất việc chấp hành các quy định của pháp luật về bưu chính đã tiến hành thanh tra tại Công ty TNHH một thành viên chuyển phát nhanh Thuận Phong.

Xét báo cáo kết quả thanh tra ngày 28/01/2021 của Trưởng đoàn thanh tra, ý kiến giải trình của cơ quan, tổ chức, cá nhân là đối tượng thanh tra,

Chánh Thanh tra Bộ Thông tin và Truyền thông kết luận như sau:

**I. KHÁI QUÁT CHUNG:**

**1.1. Mô hình, cơ cấu tổ chức:**

Công ty Thuận Phong được thành lập ngày 13/01/2016 theo Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp số 0313617136 do Sở Kế hoạch và Đầu tư TP. Hồ Chí Minh cấp, đăng ký thay đổi lần thứ 8 ngày 04/6/2020.

Giám đốc Công ty là ông Lưu Hy Vũ. Cơ cấu tổ chức gồm các phòng ban: Hành chính, Kế toán, Nhân sự, Chăm sóc khách hàng, Thu mua, Pháp chế, Thương hiệu, Quản lý chất lượng, IT; Có 14 Chi nhánh tại các tỉnh, thành phố: Hồ Chí Minh, Cần Thơ, Tiền Giang, Đồng Nai, Bình Dương, Tây Nguyên, Đà Nẵng, Nha Trang, Nghệ An, Hà Nội, Hải Phòng, Thái Nguyên, Phú Thọ, Bắc Ninh với số bưu cục là 1440, số kho là 46. Tổng số lượng người lao động tính đến hết tháng 9/2020 là 21.805 người.

Trụ sở chính: 199 Điện Biên Phủ, Phường 15, Quận Bình Thạnh, TP. Hồ Chí Minh. Website: <https://jtexpress.vn>.

**1.2. Kết quả hoạt động sản xuất, kinh doanh từ ngày 01/01/2020 đến ngày 30/9/2020:**

Tiêu chí	Quý I	Quý II	Quý III	Tổng
Sản lượng (bưu kiện)	13.232.223	20.960.000	22.025.209	56.217.432
Doanh thu (triệu)	320.378	524.000	536.688	1.381.066
Lợi nhuận trước thuế TNDN (triệu)	-154.901	-123.910	-196.307	-475.119

- Tổng doanh thu, tổng số tiền chuyển trả khách hàng, số tiền phí dịch vụ Thuận Phong được hưởng (đồng):

<b>Tổng doanh thu của khách hàng và Thuận Phong</b>	<b>Tổng chuyển trả khách hàng</b>	<b>Số tiền Thuận Phong được hưởng</b>
4.438.219.310.732	4.437.966.133.621	253.177.111

## II. KẾT QUẢ KIỂM TRA, XÁC MINH

### 2.1. Việc triển khai Giấy phép bưu chính:

Công ty Thuận Phong được Bộ Thông tin và Truyền thông (Bộ TTTT) cấp Giấy phép bưu chính cung ứng dịch vụ thư trong nước số 276/GP-BTTTT ngày 27/5/2016 và được cấp điều chỉnh lần 2 bằng Giấy phép bưu chính số 237/GP-BTTTT ngày 21/6/2018; Được cấp Văn bản xác nhận thông báo hoạt động bưu chính phạm vi trong nước số 1720/XN-BTTTT ngày 25/5/2016 và được cấp điều chỉnh lần 2 bằng Văn bản xác nhận hoạt động bưu chính số 1934/XN-BTTTT ngày 19/6/2018.

14 Chi nhánh tại các tỉnh, thành phố đều đã được Sở Thông tin và Truyền thông cấp Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh và Văn bản xác nhận thông báo hoạt động bưu chính.

### 2.2. Việc cung cấp dịch vụ bưu chính, giao hàng thu tiền hộ COD:

#### 2.2.1. Dịch vụ giao hàng thu tiền hộ:

a) Việc thực hiện đối soát:

Công ty Thuận Phong ký hợp đồng giao hàng thu tiền với sàn thương mại điện tử, doanh nghiệp và cá nhân bán hàng (gọi chung là các shop). Tùy từng đối tượng khách hàng, Công ty có thể miễn phí tiền thu hộ, hoặc tính phí thu hộ, thường là 1% của tổng giá trị tiền hàng nhưng tối thiểu là 5.000 đồng/đơn vị hàng hóa. Từ tháng 01-10/2020, Công ty Thuận Phong được hưởng tổng số tiền phí thu hộ là 253.177.111 đồng.

Thời gian đối soát, chuyển tiền trả shop như sau:

TT	Chu kỳ đối soát	Thời gian trả tiền
1	1 lần 1 tuần	1 ngày bất kỳ trong tuần
2	2 lần 1 tuần	Thứ 3 và thứ 6 hàng tuần
3	3 lần 1 tuần	Thứ 2, thứ 4 và thứ 6 hàng tuần hoặc thứ 3, thứ 5, thứ 7 hàng tuần

Khách hàng sẽ chịu phí chuyển khoản tiền thu hộ, trường hợp khách hàng sử dụng tài khoản của ngân hàng Vietcombank thì Công ty sẽ chi trả khoản phí này.

Kiểm tra ngẫu nhiên việc đối soát và thanh toán trả lại tiền thu hộ cho một số shop trong hệ thống phần mềm, ủy nhiệm chi, cho thấy Công ty thực hiện đúng theo chu kỳ như đã thỏa thuận giữa hai bên, cụ thể:

- Đối với Công ty TNHH Shopee, thời gian gửi email đối soát là trước 10 giờ hàng ngày và thời gian chuyển khoản là khoảng 15-17 giờ hàng ngày từ thứ Hai đến thứ Sáu.

- Đối với Công ty cổ phần công nghệ Sendo, thời gian gửi email đối soát là trước 10 giờ hàng ngày và thời gian chuyển khoản là trước 16 giờ hàng ngày từ thứ Hai đến thứ Sáu.

- Đối với Công ty cổ phần Nhanh.vn, thời gian gửi email đối soát là trước 10 giờ hàng ngày và thời gian chuyển khoản là khoảng 15-17 giờ hàng ngày từ thứ Hai đến thứ Sáu.

b) Việc kiểm tra nội dung gói, kiện hàng hoá trước khi chấp nhận:

Kiểm tra hợp đồng giao hàng thu tiền của Công ty Thuận Phong với khách hàng cho kết quả như sau:

Hợp đồng số 11-2019/HĐDVBC/SHOPEE-VED-J&T-STDVN ngày 1/11/2019 quy định Công ty Thuận Phong: *“Được quyền mở gói hàng để kiểm tra nội dung bưu gửi khi có sự đồng ý và trong sự chứng kiến của bên A hoặc người gửi khi chấp nhận bưu gửi”*.

Thực tế việc chấp nhận bưu gửi tại địa chỉ người gửi như sau: Khách hàng sẽ tự lên đơn, tự nhập họ tên, địa chỉ người gửi, người nhận, nội dung hàng hóa, khối lượng sau đó in vận đơn và tự dán lên bưu gửi, các thông tin này cũng được gửi đến Công ty Thuận Phong. Sau đó bưu tá sẽ đến nhận bưu gửi theo nguyên tắc *“Nguyên đại-nguyên kiện”* (Kiện hàng được đóng bởi người gửi, kiện hàng phải nguyên vẹn, bên ngoài không có dấu hiệu đã mở, ướt, hư tổn), bưu tá không kiểm tra nội dung bên trong bưu gửi. Nếu bưu gửi nào có nghi vấn đóng gói không đảm bảo, bể vỡ... sẽ yêu cầu được đồng kiểm. Đối với việc chấp nhận bưu gửi của người gửi tại bưu cục, nhân viên bưu cục sẽ lên đơn, việc chấp nhận bưu gửi giống như trên.

**Như vậy:**

*Công ty Thuận Phong không kiểm tra nội dung bưu gửi, hàng hóa là không đúng quy định tại khoản 3 Điều 29 Luật bưu chính: Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính có các quyền và nghĩa vụ kiểm tra nội dung gói, kiện hàng hoá trước khi chấp nhận; Chưa chấp hành Chỉ thị số 95/CT-BTTTT ngày 25/11/2016 về việc tăng cường công tác bảo đảm an toàn, an ninh trong cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính và Chỉ thị số 28/CT-BTTTT ngày 08/5/2020 về việc tăng cường công tác bảo đảm an toàn, an ninh bưu chính phục vụ Đại hội Đảng bộ các cấp và nâng cao hiệu quả phòng chống việc chấp nhận, vận chuyển và phát hàng lậu qua đường bưu chính.*

**2.2.2. Việc ban hành quy định về bảo đảm an toàn, an ninh trong cung ứng dịch vụ bưu chính:**

Công ty đã ban hành Quyết định số 27096/2020/QĐ-TP ngày 29/7/2020 quy định về xử lý bưu gửi khi tiếp nhận, xử lý bưu gửi khi phát hiện sai phạm trong quá trình vận chuyển và hoạt động của bưu cục. Tuy nhiên, tại Điều 2 của Quyết định này có nội dung chưa đúng với Điều 14 Luật bưu chính: *“khi phát hiện bưu gửi sai phạm trong quá trình vận chuyển, Công ty quy định hoàn trả về*

*bưu cục phát, liên hệ với khách hàng làm rõ sai phạm, không tiếp nhận hàng hóa, báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền nếu phát hiện số lượng lớn, nguy hiểm, vi phạm Điều 7, Điều 12 Luật bưu chính”. Nội dung này cần điều chỉnh theo quy định theo Điều 14 Luật bưu chính là: “*Khi phát hiện bưu gửi vi phạm pháp luật, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ phải đình chỉ vận chuyển, phát bưu gửi và thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền liên quan để xử lý theo quy định của pháp luật”.**

### **2.3. Việc thực hiện quy định về giá cước:**

#### **2.3.1. Việc thông báo giá cước do Công ty ban hành:**

Công ty Thuận Phong đã ban hành bảng giá cước chuyên phát thư, hàng hóa trong nước áp dụng từ ngày 01/4/2019 và thông báo về Bộ TTTT theo Công văn số 01/2019/TBMIC ngày 17/4/2019; Ban hành bảng giá cước chuyên phát thư áp dụng từ ngày 01/10/2020 cho đến nay và thông báo về Bộ TTTT theo Công văn số 01/2020/TBMIC ngày 20/10/2020 theo quy định tại điểm c khoản 3 Điều 28 Luật bưu chính và Điều 5 Thông tư 02/2012/TT-BTTTT ngày 15/3/2012 của Bộ TTTT quy định chi tiết về cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính.

#### **2.3.2. Mức cước áp dụng cho khách hàng ký hợp đồng cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính:**

Công ty Thuận Phong ký các Hợp đồng riêng với khách hàng để thỏa thuận giá cước vận chuyển. Tuy nhiên giá cước thỏa thuận này có trường hợp thấp hơn rất nhiều bảng giá cước do Công ty đã thông báo đến Bộ Thông tin và Truyền thông và đang niêm yết công khai, có trường hợp thỏa thuận đồng giá. Kiểm tra thực tế 04 Hợp đồng cung ứng và sử dụng dịch vụ, cụ thể:

- Hợp đồng số 629CT/HĐDVCPN-QUANG-A02-292LC05719 ngày 12/6/2020, thỏa thuận áp dụng mức đồng giá tùy theo khối lượng bưu gửi. Tuy nhiên giá cước thỏa thuận đồng giá theo hợp đồng **thấp hơn** giá cước đã niêm yết trong trường hợp vùng trả hàng lớn hơn 300km từ 188% đến 253%.

- Hợp đồng số C1980/2020/HĐDVCPN-HP ngày 17/8/2020, thỏa thuận áp dụng mức đồng giá tùy theo khối lượng bưu gửi (biên độ khối lượng rộng, từ 0.01 kg đến 3kg đồng giá 18.000 VNĐ/01 đơn hàng). Tuy nhiên giá cước thỏa thuận đồng giá theo hợp đồng **thấp hơn** giá cước đã niêm yết trong trường hợp vùng trả hàng lớn hơn 300km là 182%.

- Hợp đồng số 272QN/2019/HĐDVCPN/255A02/0992 ngày 19/9/2019, thỏa thuận mức đồng giá tùy theo khối lượng bưu gửi. Từ 01/8/2020 áp dụng mức giá cước của trọng lượng đến 0.5kg là 10.000 VNĐ. Tuy nhiên giá cước thỏa thuận đồng giá theo hợp đồng **thấp hơn** giá cước đã niêm yết trong trường hợp vùng trả hàng lớn hơn 300km từ 115% đến 206%.

- Hợp đồng với sàn thương mại điện tử Shopee, từ 01/10/2020 Công ty áp dụng bảng tính giá cước tạm thời theo thỏa thuận với mức chiết khấu trên tổng cước vận chuyển từ 32% đến 44.5% tùy theo số đơn hàng trong tháng.

Ngoài ra, Đoàn thanh tra kiểm tra 09 hợp đồng cung ứng dịch vụ bưu chính có thỏa thuận đồng giá, trong đó có Hợp đồng số 2107/2020/HĐDVCPN-PT ngày 04/9/2020 thỏa thuận đồng giá với biên độ khối lượng rộng **từ 0.05kg đến 15kg thì đồng giá 26.000 VNĐ**. Như vậy với thỏa thuận giá cước này thì trong trường hợp bưu gửi có khối lượng 15kg thì giá cước theo thỏa thuận lại **thấp hơn** giá cước niêm yết trong trường hợp vùng trả hàng lớn hơn 300km là 249.900 VNĐ (**thấp hơn tương đương 953,46%**).

### 2.3.3. Việc thực hiện tính và thu cước:

Cần kiểm tra xác suất 18 bưu gửi tại 3 bưu cục tại TP. Hồ Chí Minh: 255 Bùi Hữu Nghĩa, phường 1, quận Bình Thạnh; 22 Phan Bội Châu, phường 14, quận Bình Thạnh; 1226 Lạc Long Quân, phường 8, quận Tân Bình, cho thấy khối lượng thực tế khác với khối lượng được in trên bưu gửi dẫn đến việc thu cước sai. Cụ thể như sau:

TT	Địa chỉ gửi	Địa chỉ nhận	Khối lượng ghi trên bưu gửi (Kg)	Khối lượng cân lại thực tế (Kg)	Cước thu theo trọng lượng ghi trên bưu gửi (Đồng)	Cước phải thu theo trọng lượng thực tế (Đồng)
1	124 Bùi Thị Xuân, huyện Phú Giáo, Bình Dương	Bình Thạnh HCM	1.5	2.45	38.000	43.470
2	67 đường 30/4 Biên Hòa, Đồng Nai	Bình Thạnh HCM	3	2.16	17.000	17.000
3	106/9 Thuận Giao, Thuận An, Bình Dương	Bình Thạnh HCM	4	3.01	38.000	38.000
4	Shopee	Bình Thạnh HCM	5.15	7.36	61.156	85.252
5	733/4/7 Trần Xuân Soạn, Tân Hưng, quận 7, TP. HCM	Bình Thạnh HCM	6	12.43	32.131	60.088
6	Shopee	Bình Thạnh HCM	1.03	0.44	21.610	16.050

7	Huyện Thường Tín, TP. Hà Nội	Bình Thạnh HCM	0.05	1.32	17.001	64.262
8	Sơn Giang, Phước Long, Bình Phước	Bình Thạnh HCM	1	1.56	26.000	30.000
9	Shopee	Bình Thạnh HCM	7	6.56	180.910	180.910
10	Shopee	Bình Thạnh HCM	3	1.52	44.536	40.169
11	Quận Hà Đông, Hà Nội.	Bình Thạnh HCM	0.1	0.27	17.500	27.000
12	Shopee	Bình Thạnh HCM	1.4	1.22	21.610	21.610
13	Xóm 3 Cống Xích, Thái Thụy, Thái Bình	Bình Thạnh HCM	0.5	1.19	25.000	35.000
14	Shopee	Tân Bình HCM	15	6.5	98,110	44,985
15	39 Nguyễn An Ninh, Phường 1, Tân An, Long An	Tân Bình HCM	10	11.07	133.936	153.936
16	Shopee	Tân Bình HCM	2	1.8	40.169	40.169
17	29/47 Đặng Đức Thuật, Tam Hòa, Biên Hòa, Đồng Nai	Tân Bình HCM	2	0.56	18.000	18.000
18	Shopee	Tân Bình HCM	9.75	2.04	66,860	23,110
	23 tổ 10 phường Tân Thịnh, TP. Hòa Bình, tỉnh Hòa Bình	Đồng Nai	Trong lượng ghi trên bill gửi :15kg Trọng lượng trên hệ thống: 5kg Trọng lượng cân thực tế là 1.14kg (Mức giá đối với khối	1.14	26.000	26.000

			lượng: 1.14kg, 5kg, 15kg thì đều được tính mức cước là 26000VND)			
19	Shopee	Hồ Chí Minh	0.8	0.2	18.050	16.050

Bảng trên cho thấy có 8 bưu kiện Công ty thu cước thấp hơn thực tế, 4 bưu kiện thu cước cao hơn mức phải thu trên thực tế (đều do khách mua qua sàn Shopee).

Số lượng bưu gửi được điều chỉnh lại khối lượng trong tháng 1/2020 là 173, tháng 2 là 247, tháng 3 là 289, tháng 4 là 426, tháng 5 là 1366, tháng 6 là 801, tháng 7 là 3296, tháng 8 là 1699, tháng 9 là 5780, tháng 10 là 2291, từ 01/11/2020 đến 12/11/2020 là 881.

Kiểm tra bảng kê cước của khách hàng lẻ được chấp nhận tại Chi nhánh Hà Nội tháng 9/2020 cho thấy 48 vận đơn có sự khác nhau khi kê khai tại cột nội dung hàng hóa và cột mô tả hàng hóa (Tại cột nội dung hàng hóa ghi là thư từ nhưng tại cột mô tả hàng hóa ghi là hàng hóa) và phần cước được tính theo cước hàng hóa (bảng cước hàng hóa có mức thấp hơn bảng cước thư từ).

**Nhận xét:**

- Công ty ký hợp đồng áp dụng mức giá cước với từng đối tượng khách hàng, mức giá cước **thấp hơn đến 953,46%** so với bảng giá cước đang niêm yết và đã thông báo về Bộ Thông tin và Truyền thông.

- Khách hàng tự đóng gói và kê khai khối lượng bưu gửi, Công ty Thuận Phong không cân lại bưu gửi dẫn đến nhiều bưu gửi bị tính cước sai.

- 48 vận đơn có sự khác nhau khi kê khai tại cột nội dung hàng hóa và cột mô tả hàng hóa (nội dung hàng hóa ghi là thư từ nhưng cột mô tả hàng hóa ghi là hàng hóa), phần cước được tính theo cước hàng hóa (bảng cước hàng hóa có mức thấp hơn bảng cước thư từ).

**2.4. Việc thực hiện các chương trình khuyến mại:**

Công ty Thuận Phong triển khai 34 chương trình khuyến mại đều có giá trị dưới 100 triệu đồng, 7 chương trình giá trị chương trình lớn hơn 100 triệu đồng, trong số này có 2 chương trình triển khai trên địa bàn 5 tỉnh: Đắk Lắk, Đắk Nông, Gia Lai, Kon Tum, Lâm Đồng nhưng Chi nhánh Tây Nguyên chỉ gửi Công văn số 150920/TB-KM ngày 15/9/2020 và Công văn số 140820/TB-KM ngày 14/8/2020 thông báo thực hiện khuyến mại đến Sở Công Thương tỉnh Đắk Lắk. Các hình thức khuyến mại như sau:

- Thưởng tiền, hoàn tiền, tặng vàng, hiện vật khi khách hàng đạt số lượng đơn theo các mức tương ứng hoặc giảm trừ trực tiếp vào cước vận chuyển.

- Đồng giá: Trong đợt khuyến mại sẽ đồng giá cước vận chuyển (ví dụ Chi nhánh Nghệ An có thông báo số 149-15042020/TB-GĐ ngày 15/4/2020 có chính sách khuyến mại cho khách hàng chưa từng ký hợp đồng và hợp tác với Chi nhánh: **đơn hàng nội tỉnh dưới 5kg đồng giá 8.000 đồng/đơn**; đơn hàng đi **toàn quốc từ 0.05kg đến dưới 3kg đồng giá 18.000 đồng /đơn**; đơn hàng đi **toàn quốc từ 3kg đến dưới 5kg đồng giá 20.000 đồng /đơn**; Chi nhánh Hải Phòng có thông báo số 20200409-TT-CNHP ngày 09/4/2020 có chính sách thưởng “Ngày thứ sáu ưu đãi”, trong đó có chính sách đối với khách hàng mới khi gửi hàng vào ngày 24/4/2020 thì **đồng giá 10.000 đồng đối với trọng lượng 0.01kg-5kg** ở khu vực phát hàng Hải Phòng và Quảng Ninh; **đồng giá 20.000 đồng/đơn đối với trọng lượng 0.01kg-5kg** ở khu vực phát hàng toàn quốc.

#### **Nhận xét:**

- Công ty Thuận Phong thực hiện 2 chương trình khuyến mại trên phạm vi 5 tỉnh Đắk Lắk, Đắk Nông, Gia Lai, Kon Tum, Lâm Đồng nhưng chỉ thông báo hoạt động khuyến mại đến Sở Công Thương tỉnh Đắk Lắk là không thực hiện đúng quy định tại khoản 1 Điều 17 Nghị định 81/2018/NĐ-CP ngày 22/5/2018 quy định chi tiết Luật Thương mại về hoạt động xúc tiến thương mại và bị xử phạt tại điểm c khoản 2 và khoản 4 Điều 33 Nghị định 98/2020/NĐ-CP ngày 26/8/2020 quy định xử phạt vi phạm hành chính trong hoạt động thương mại, sản xuất, buôn bán hàng giả, hàng cấm và bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng: ‘Không thông báo hoặc không đăng ký với cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền theo quy định trước khi thực hiện khuyến mại hoặc thông báo, đăng ký không đúng quy định’, ‘Phạt tiền gấp hai lần mức tiền phạt quy định từ khoản 1 đến khoản 3 Điều này trong trường hợp hành vi vi phạm được thực hiện trên địa bàn từ hai tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương trở lên’.

- Công ty Thuận Phong triển khai các chương trình “đồng giá” với mức đồng giá rất thấp (đồng giá 8.000 đồng, 10.000 đồng, 18.000 đồng, 20.000 đồng...) có dấu hiệu vi phạm “mức giảm giá tối đa đối với hàng hóa, dịch vụ được khuyến mại” quy định tại khoản 1 Điều 7 Nghị định số 81/2018/NĐ-CP ngày 22/5/2018 quy định chi tiết Luật Thương mại về hoạt động xúc tiến thương mại và “bán hàng hóa dịch vụ dưới giá thành dẫn đến hoặc có khả năng dẫn đến loại bỏ doanh nghiệp khác cùng kinh doanh loại hàng hóa, dịch vụ đó” quy định tại khoản 6 Điều 45 Luật Cạnh tranh về “các hành vi cạnh tranh không lành mạnh bị cấm”.

#### **2.5. Việc thực hiện quy định báo cáo định kỳ, đột xuất:**

Công ty thực hiện đầy đủ việc báo cáo định kỳ quý 1, quý 2, quý 3 theo quy định tại Thông tư số 35/2016/TT-BTTTT ngày 26/12/2016 quy định về nghiệp vụ bưu chính.

#### **2.6. Việc giải quyết tranh chấp, khiếu nại; chất lượng dịch vụ:**



Công ty đã ban hành Danh mục hàng hóa cầm vận chuyên, Quyết định số 20/2019/QĐ-TP ngày 21/5/2019 Quy định tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ bưu chính và chuyên phát, Quyết định số 19/2019/QĐ-TP ngày 21/5/2019 về việc bồi thường thiệt hại và giải quyết khiếu nại. Kiểm tra chi tiết nội dung hai Quyết định trên cho thấy nội dung có sự trùng lặp một số nội dung như: “*nguyên tắc bồi thường thiệt hại và mức giới hạn trách nhiệm bồi thường*”, Công ty cần xem xét điều chỉnh lại cho phù hợp.

Công ty triển khai việc tiếp nhận, giải quyết khiếu nại và bồi thường cho khách hàng cơ bản đúng theo quy định của Luật bưu chính về tiến độ, thời gian và mức bồi thường. Các khiếu nại của khách hàng sau khi được tiếp nhận từ các điểm giao dịch, qua hệ thống tổng đài điện thoại số 19001088, qua email, sẽ được chuyển đến bộ phận xử lý khiếu nại để kiểm tra thông tin, làm rõ nguyên nhân, xác định trách nhiệm của các bộ phận liên quan, thực hiện bồi thường theo quy định. Thông thường mức bồi thường cao gấp 4 lần mức cước. Các trường hợp bồi thường đa phần là bưu gửi loại hình giao hàng thu tiền hộ có giá trị như điện thoại di động, nguyên nhân Công ty chưa thực hiện tốt khâu kiểm tra hàng hóa trước khi chấp nhận dẫn đến việc mất mát, hư hỏng cũng như tráo nội dung bên trong. Số các trường hợp tranh chấp, khiếu nại, bồi thường như sau:

TT	Nội dung	Số lượng					
		Thất lạc	Thất lạc một phần	Hư tổn	Chậm trễ	Khác	Hàng hóa bị tịch thu
1	Tổng số vụ khiếu nại	2.961	814	4.338	429	636	74
2	Tổng số vụ khiếu nại đã giải quyết	2.961	813	4.337	429	636	74

Tổng số trường hợp không phải bồi thường: 4.222; Tổng số trường hợp đã bồi thường: 5.028; Tổng số tiền bồi thường: 7.167.098.044 đồng.

### III. KẾT LUẬN

Công ty Thuận Phong có một số tồn tại, thiếu sót, vi phạm như sau:

**3.1.** Công ty Thuận Phong không kiểm tra nội dung bưu gửi, hàng hóa là không đúng quy định tại khoản 3 Điều 29 Luật bưu chính: *Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính có các quyền và nghĩa vụ kiểm tra nội dung gói, kiện hàng hoá trước khi chấp nhận*; Chưa chấp hành Chỉ thị số 95/CT-BTTTT ngày 25/11/2016 về việc tăng cường công tác bảo đảm an toàn, an ninh trong cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính và Chỉ thị số 28/CT-BTTTT ngày 08/5/2020 về việc tăng cường công tác bảo đảm an toàn, an ninh bưu chính phục vụ Đại hội Đảng bộ các cấp và nâng cao hiệu quả phòng chống việc chấp nhận, vận chuyển và phát hàng lậu qua đường bưu chính.

**3.2.** Công ty ký hợp đồng áp dụng mức giá cước với từng đối tượng khách hàng, mức giá cước **thấp hơn đến 953,46%** so với bảng giá cước đã thông báo về Bộ Thông tin và Truyền thông.

**3.3.** Khách hàng tự đóng gói và kê khai khối lượng bưu gửi, Công ty Thuận Phong không cân lại bưu gửi dẫn đến nhiều bưu gửi bị tính cước sai.

**3.4.** Có 48 vận đơn có sự khác nhau khi kê khai tại cột nội dung hàng hóa và cột mô tả hàng hóa (nội dung hàng hóa ghi là thư từ nhưng cột mô tả hàng hóa ghi là hàng hóa), phần cước được tính theo cước hàng hóa (bảng cước hàng hóa có mức thấp hơn bảng cước thư từ).

**3.5.** Thực hiện 2 chương trình khuyến mại trên phạm vi 5 tỉnh Đắk Lắk, Đắk Nông, Gia Lai, Kon Tum, Lâm Đồng nhưng chỉ thông báo hoạt động khuyến mại đến Sở Công Thương tỉnh Đắk Lắk là không thực hiện đúng quy định tại khoản 1 Điều 17 Nghị định 81/2018/NĐ-CP và bị xử phạt tại điểm b khoản 4 Điều 4, điểm c khoản 2 và khoản 4 Điều 33 Nghị định 98/2020/NĐ-CP: *‘Không thông báo hoặc không đăng ký với cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền theo quy định trước khi thực hiện khuyến mại hoặc thông báo, đăng ký không đúng quy định’, ‘Phạt tiền gấp hai lần mức tiền phạt quy định từ khoản 1 đến khoản 3 Điều này trong trường hợp hành vi vi phạm được thực hiện trên địa bàn từ hai tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương trở lên’.*

**3.6.** Công ty Thuận Phong triển khai các chương trình “đồng giá” với mức đồng giá rất thấp (đồng giá 8.000 đồng, 10.000 đồng, 18.000 đồng, 20.000 đồng...) có dấu hiệu vi phạm *“mức giảm giá tối đa đối với hàng hóa, dịch vụ được khuyến mại”* quy định tại khoản 1 Điều 7 Nghị định số 81/2018/NĐ-CP ngày 22/5/2018 quy định chi tiết Luật Thương mại về hoạt động xúc tiến thương mại và *“bán hàng hóa dịch vụ dưới giá thành dẫn đến hoặc có khả năng dẫn đến loại bỏ doanh nghiệp khác cùng kinh doanh loại hàng hóa, dịch vụ đó”* quy định tại khoản 6 Điều 45 Luật Cạnh tranh về *“các hành vi cạnh tranh không lành mạnh bị cấm”*.

#### IV. KIẾN NGHỊ CÁC BIỆN PHÁP XỬ LÝ:

##### **4.1. Biện pháp xử lý:**

Chánh Thanh tra Bộ Thông tin và Truyền thông xử phạt vi phạm hành chính đối với Công ty TNHH một thành viên chuyên phát nhanh Thuận Phong như sau:

Phạt tiền 80.000.000 đồng đối với hành vi không thông báo với cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền theo quy định trước khi thực hiện khuyến mại theo quy định tại điểm b khoản 4 Điều 4, điểm c khoản 2 và khoản 4 Điều 33 Nghị định 98/2020/NĐ-CP: *‘Không thông báo hoặc không đăng ký với cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền theo quy định trước khi thực hiện khuyến mại hoặc thông báo, đăng ký không đúng quy định’, ‘Phạt tiền gấp hai lần mức tiền phạt quy định từ khoản 1 đến khoản 3 Điều này trong trường hợp hành vi vi*

*phạm được thực hiện trên địa bàn từ hai tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương trở lên’.*

Tình tiết tăng nặng: “Vi phạm hành chính nhiều lần” quy định tại điểm b khoản 1 Điều 10 Luật xử lý vi phạm hành chính.

#### **4.2. Yêu cầu đối với Công ty TNHH một thành viên chuyển phát nhanh Thuận Phong:**

- Công ty TNHH một thành viên chuyển phát nhanh Thuận Phong khắc phục ngay các tồn tại, thiếu sót, vi phạm đã được chỉ ra tại mục III của Kết luận thanh tra.

- Điều chỉnh lại các mức giá đảm bảo phù hợp, không giảm giá quá thấp để xảy ra tình trạng cạnh tranh không lành mạnh trên thị trường.

- Rà soát việc cung ứng dịch vụ bưu chính trên toàn hệ thống trong thời gian qua, đặc biệt là việc thực hiện các chương trình “giảm giá”, “đồng giá”... để đảm bảo hoạt động cung ứng dịch vụ không vi phạm pháp luật về thương mại và pháp luật về cạnh tranh.

- Tích cực phối hợp với các cơ quan quản lý nhà nước, cơ quan chức năng như Quản lý thị trường, Công an, Thuế trong việc kiểm tra, phát hiện hàng hóa không hóa đơn, chứng từ hoặc xuất xứ không rõ ràng, hàng hóa nhập lậu, hàng giả, hàng giả mạo nhãn hiệu, hàng xâm phạm sở hữu trí tuệ, hàng cấm. Cung cấp thông tin đầy đủ, chi tiết, chính xác, cụ thể đối với các khách hàng trong trường hợp có dấu hiệu vi phạm và nhận được đề nghị phối hợp giải quyết vụ việc của cơ quan thực thi pháp luật có thẩm quyền.

#### **V. KIẾN NGHỊ BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG:**

**5.1.** Doanh nghiệp bưu chính ký hợp đồng với khách hàng, áp dụng giá cước theo thỏa thuận với mức giảm giá rất nhiều so với bảng giá cước do doanh nghiệp đã ban hành dễ dẫn đến tình trạng cạnh tranh không lành mạnh về giá, do vậy kiến nghị Bộ TTTT chỉ đạo đơn vị chức năng quy định cụ thể về vấn đề này, như mức trần giảm giá cước, việc thông báo cho Bộ TTTT về việc áp dụng giá cước theo hợp đồng.

**5.2.** Các doanh nghiệp bưu chính hiện đang cung cấp dịch vụ giao hàng thu tiền hộ, tuy nhiên chưa có quy định về loại hình này, nếu không kiểm soát tốt dễ tiềm ẩn rủi ro doanh nghiệp chiếm dụng tiền thu hộ sử dụng vào mục đích khác mà không thanh toán trả lại cho khách hàng, dẫn đến nguy cơ vỡ nợ như đã từng có trường hợp xảy ra. Do vậy kiến nghị Bộ TTTT làm việc với Ngân hàng Nhà nước xây dựng quy định quản lý dòng tiền này, như bổ sung vào Nghị định 101/2012/NĐ-CP ngày 22/11/2012 về thanh toán không dùng tiền mặt, Nghị định số 80/2016/NĐ-CP ngày 01/7/2016 sửa đổi, bổ sung một số Điều của Nghị định này.

**5.3.** Đề nghị Bộ Công Thương chỉ đạo Tổng Cục quản lý thị trường tổ chức kiểm tra các doanh nghiệp bưu chính trong việc chấp hành các quy định pháp luật đối với hoạt động chấp nhận, lưu trữ, vận chuyển hàng lậu, hàng giả.

Trên đây là Kết luận thanh tra, yêu cầu Công ty TNHH một thành viên chuyên phát nhanh Thuận Phong nghiêm túc thực hiện, báo cáo kết quả thực hiện về Thanh tra Bộ Thông tin và Truyền thông trước ngày 26/02/2021.

Giao Phòng thanh tra Bưu chính và Phòng Tổng hợp - Thanh tra Bộ Thông tin và Truyền thông giám sát việc thực hiện Kết luận thanh tra./.

***Nơi nhận:***

- Như trên;
- Bộ trưởng (để b/c);
- Thứ trưởng Phạm Anh Tuấn (để b/c);
- Công ty TNHH MTV chuyên phát nhanh Thuận Phong (để thực hiện);
- Vụ Bưu chính;
- Sở TTTT TP. Hồ Chí Minh;
- Tổng cục Quản lý thị trường;
- Cục An ninh chính trị nội bộ, Bộ Công an;
- Trung tâm thông tin (để đăng tải);
- Lưu: TTra, Hồ sơ ĐTT(25).

**CHÁNH THANH TRA**

**Võ Thanh Lâm**