

KẾT LUẬN THANH TRA
Về việc chấp hành các quy định của pháp luật trong lĩnh vực bưu chính
tại Địa điểm kinh doanh tại Khánh Hòa (TP Nha Trang) –
Công ty TNHH Shopee Express

Thực hiện Quyết định thanh tra số 115/QĐ-STTTT ngày 15/7/2022 của Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Khánh Hòa về việc thanh tra việc chấp hành các quy định của pháp luật trong lĩnh vực bưu chính, từ ngày 27/7/2022 đến ngày 25/8/2022, Đoàn thanh tra đã tiến hành thanh tra tại Địa điểm kinh doanh tại Khánh Hòa (TP Nha Trang) - Công ty TNHH Shopee Express.

Xét Báo cáo kết quả thanh tra số 09/BC-ĐTTra ngày 10/9/2022 của Trưởng Đoàn thanh tra, Sở Thông tin và Truyền thông kết luận thanh tra như sau:

I. KHÁI QUÁT CHUNG

Địa điểm kinh doanh tại Khánh Hòa (TP Nha Trang) - Công ty TNHH Shopee Express (sau đây gọi tắt là Địa điểm kinh doanh Shopee Express) hoạt động theo Giấy chứng nhận đăng ký địa điểm kinh doanh, mã số 00103 do Sở Kế hoạch và Đầu tư tỉnh Khánh Hòa cấp lần đầu ngày 28/5/2021.

Doanh nghiệp chủ quản của Địa điểm kinh doanh Shopee Express là Công ty TNHH Shopee Express (mã số doanh nghiệp 0316242421). Công ty TNHH Shopee Express đã được Bộ Thông tin và Truyền thông cấp Văn bản xác nhận thông báo hoạt động bưu chính số 4754/XN-BTTTT ngày 01/12/2020.

II. KẾT QUẢ KIỂM TRA, XÁC MINH

1. Thông báo hoạt động bưu chính

Địa điểm kinh doanh Shopee Express không thuộc trường hợp được Sở Thông tin và Truyền thông tỉnh Khánh Hòa cấp Văn bản xác nhận thông báo hoạt động bưu chính.

2. Hợp đồng cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính; việc cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính

Đối với hợp đồng cung ứng dịch vụ bưu chính: Trong thời kỳ thanh tra, không phát sinh hợp đồng giữa Địa điểm kinh doanh Shopee Express và khách hàng.

Đối với việc cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính: Địa điểm kinh doanh Shopee Express không nhận hàng hóa, bưu gửi của khách hàng lẻ đến giao dịch. Địa điểm kinh doanh Shopee Express chỉ đảm nhận việc thực hiện phân loại và vận

chuyển hàng hóa đến khách hàng.

3. Vật phẩm, hàng hóa không được gửi, chấp nhận, vận chuyển qua mạng bưu chính

Địa điểm kinh doanh Shopee Express thực hiện theo Quy định đóng gói hàng hóa và danh mục hàng cấm do Công ty TNHH Shopee Express ban hành hàng năm.

Tại thời điểm thanh tra, tại Địa điểm kinh doanh Shopee Express có niêm yết công khai Quy định đóng gói hàng hóa và danh mục hàng cấm vận chuyển.

4. Bảo đảm an toàn, an ninh trong cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính

Trong thời kỳ thanh tra, Địa điểm kinh doanh Shopee Express thực hiện việc bảo đảm an toàn, an ninh trong cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính theo văn bản Điều khoản sử dụng (gồm các nội dung: Nghĩa vụ của các bên; Quy trình sử dụng dịch vụ bưu chính; Dịch vụ bảo hiểm hàng hóa; Chính sách hoàn trả hàng; Quy định về đóng gói và bảo quản hàng hóa; Quy định về trách nhiệm đền bù, bồi thường; Mức bồi thường thiệt hại; Quy định miễn trừ trách nhiệm đền bù, bồi thường; Quy trình giải quyết khiếu nại; Miễn trừ trách nhiệm) do Công ty TNHH Shopee Express ban hành hàng năm.

5. Thay đổi họ tên, địa chỉ người nhận; chuyển tiếp, chuyển hoàn, rút lại bưu gửi; bưu gửi không có người nhận

Người gửi có quyền thay đổi họ tên, địa chỉ người nhận hoặc rút lại bưu gửi khi bưu gửi chưa phát cho người nhận và khi người gửi có chứng từ chứng minh việc gửi, theo quy định tại khoản 2 Điều 16 của Luật Bưu chính. Tuy nhiên, Địa điểm kinh doanh Shopee Express thực hiện chuyển hoàn bưu gửi nếu phát sinh trường hợp thay đổi họ tên, địa chỉ người nhận; chuyển tiếp, rút lại bưu gửi; bưu gửi không có người nhận.

Chính sách hoàn trả hàng được quy định tại nội dung số 4 trong văn bản Điều khoản sử dụng.

6. Chất lượng, giá cước dịch vụ bưu chính

Địa điểm kinh doanh Shopee Express thực hiện theo 02 văn bản có liên quan gồm: Quy định về bồi thường và xử lý khiếu nại và Biểu phí dịch vụ bưu chính (quy định giá cước và thời gian toàn trình) do Công ty TNHH Shopee Express ban hành hàng năm.

Tại Địa điểm kinh doanh Shopee Express có niêm yết Quy định xử lý khiếu nại. Trong thời kỳ thanh tra, tại không phát sinh vụ việc khiếu nại, bồi thường thiệt hại.

7. Chế độ báo cáo

Trong thời kỳ thanh tra, Địa điểm kinh doanh Shopee Express thực hiện chế độ báo cáo theo quy định tại Thông tư số 35/2016/TT-BTTTT ngày 26/12/2016 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về báo cáo nghiệp vụ bưu

chính, Thông tư số 10/2018/TT-BTTTT ngày 29/6/2018 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông quy định chế độ báo cáo thống kê ngành Thông tin và Truyền thông và Công văn số 3477/BTTTT-BC ngày 09/9/2020 của Bộ Thông tin và Truyền thông về việc báo cáo thống kê của doanh nghiệp bưu chính, Địa điểm kinh doanh Shopee Express có thực hiện báo cáo quý, năm cụ thể như sau: Quý 3/2021, quý 4/2021, năm 2021, quý 1/2022.

III. KẾT LUẬN VÀ XỬ LÝ

1. Kết luận

a) Địa điểm kinh doanh Shopee Express chấp hành đúng các quy định của pháp luật đối với các nội dung

Hợp đồng cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính, việc cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính theo quy định tại Điều 8, Điều 9 của Luật Bưu chính.

Vật phẩm, hàng hóa không được gửi, chấp nhận, vận chuyển qua mạng bưu chính theo quy định tại Điều 12 của Luật Bưu chính.

Bảo đảm an toàn, an ninh trong cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính theo quy định tại Điều 13, Điều 14 của Luật Bưu chính.

Chất lượng, giá cước dịch vụ bưu chính theo quy định tại Điều 27, Điều 28 của Luật Bưu chính; Việc công bố chất lượng dịch vụ bưu chính theo quy định tại Điều 5 Thông tư số 14/2018/TT-BTTTT ngày 15/10/2018 của Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính.

Việc thực hiện chế độ báo cáo theo quy định tại Thông tư số 35/2016/TT-BTTTT ngày 26/12/2016 quy định về báo cáo nghiệp vụ bưu chính và Thông tư số 10/2018/TT-BTTTT ngày 29/6/2018 quy định chế độ báo cáo thống kê ngành Thông tin và Truyền thông của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông.

b) Địa điểm kinh doanh Shopee Express chưa chấp hành đúng các quy định của pháp luật đối với nội dung

Việc thay đổi họ tên, địa chỉ người nhận; chuyển tiếp, chuyển hoàn, rút lại bưu gửi; bưu gửi không có người nhận theo quy định tại Điều 16, Điều 17 của Luật Bưu chính.

2. Xử lý

Với kết quả thanh tra và kết luận như trên, Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông xử lý như sau:

a) Yêu cầu Địa điểm kinh doanh Shopee Express

Tiếp tục thực hiện đúng các quy định của pháp luật trong hoạt động bưu chính.

Quy định việc thay đổi họ tên, địa chỉ người nhận; chuyển tiếp, chuyển hoàn, rút lại bưu gửi; bưu gửi không có người nhận theo quy định tại Điều 16, Điều 17 của Luật Bưu chính.

b) Giao Phòng Công nghệ thông tin - Bưu chính - Viễn thông tăng cường công tác theo dõi, hướng dẫn các doanh nghiệp bưu chính thực hiện đúng các quy định của pháp luật trong quá trình hoạt động.

c) Giao Trưởng Đoàn Thanh tra theo Quyết định số 115/QĐ-STTTT ngày 15/7/2022 tổ chức công bố, công khai Kết luận này theo quy định của pháp luật.

IV. CÁC BIỆN PHÁP XỬ LÝ THEO THẨM QUYỀN ĐÃ ÁP DỤNG

Đoàn thanh tra đã nhắc nhở Địa điểm kinh doanh Shopee Express quy định việc thay đổi họ tên, địa chỉ người nhận; chuyển tiếp, chuyển hoàn, rút lại bưu gửi; bưu gửi không có người nhận theo quy định

V. KIẾN NGHỊ BIỆN PHÁP XỬ LÝ

Không./.

Nơi nhận:

- Bộ TTTT;
- UBND tỉnh;
- Thanh tra Bộ TTTT;
- Thanh tra tỉnh;
- Địa điểm kinh doanh Shopee Express;
- Phòng CNTTBCVT(VBĐT);
- Lưu: VT, TTra, H/sơ ĐTTra (T, 03).

GIÁM ĐỐC

Phạm Duy Lộc