

LUẬT BƯU CHÍNH (SỬA ĐỔI)

Dự thảo 02.06.2026

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Luật này quy định về hoạt động bưu chính; quyền và nghĩa vụ của tổ chức, cá nhân trong hoạt động bưu chính và quản lý nhà nước về hoạt động bưu chính.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Luật này áp dụng đối với tổ chức, cá nhân thực hiện, tham gia thực hiện hoạt động bưu chính tại Việt Nam.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

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

1. *Hoạt động bưu chính* gồm các hoạt động đầu tư, quản lý khai thác, kinh doanh, cung cấp, sử dụng dịch vụ bưu chính, dịch vụ bưu chính công ích, tem bưu chính.

2. *Bưu gửi* bao gồm thư và gói, kiện hàng hoá được chấp nhận, chia chọn, vận chuyển và phát tới địa chỉ người nhận hoặc địa điểm nhận theo thỏa thuận, trong đó mỗi bưu gửi được định danh riêng và có khả năng theo dõi, truy vết trong suốt quá trình cung cấp dịch vụ.

3. *Dịch vụ bưu chính* là dịch vụ chấp nhận, chia chọn, vận chuyển, phát bưu gửi và các công đoạn liên quan trực tiếp đến từng bưu gửi trong quá trình cung cấp dịch vụ, bao gồm: lưu kho, xử lý đơn hàng, đóng gói và hoàn trả bưu gửi, phát hàng thu tiền, khai giá được tổ chức và vận hành trên mạng bưu chính.

4. *Dịch vụ bưu chính phục vụ cơ quan Đảng, Nhà nước* (sau đây gọi là *dịch vụ bưu chính KTI*) là dịch vụ chấp nhận, chia chọn, vận chuyển và phát thư, gói, kiện tài liệu do cơ quan Đảng, Nhà nước, Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội ban hành; tài liệu, vật chứa bí mật nhà nước.

5. *Thư* là thông tin trao đổi dưới dạng văn bản viết tay hoặc bản in, có địa chỉ người nhận hoặc không có địa chỉ người nhận, trừ ấn phẩm định kỳ, sách, báo, tạp chí.

6. *Gói, kiện hàng hóa* là hàng hóa được đóng gói kín, có thông tin về người gửi và người nhận.

7. *Mạng bưu chính* là hệ thống các thành phần được thiết lập để tổ chức, kết nối và điều phối việc cung cấp dịch vụ bưu chính thông suốt, liên tục, theo tần suất phục vụ định kỳ, bảo đảm khả năng cung cấp dịch vụ đến từng địa chỉ.

8. *Mạng bưu chính công cộng* là mạng bưu chính được Nhà nước giao doanh nghiệp bưu chính được chỉ định đầu tư và khai thác để cung cấp dịch vụ bưu chính công ích.

9. *Bưu chính số* là hoạt động bưu chính được tổ chức và vận hành trên cơ sở ứng dụng công nghệ số và dữ liệu bưu chính.

10. *Điểm phục vụ bưu chính* là địa điểm hoặc hệ thống thiết bị do doanh nghiệp bưu chính thiết lập để thực hiện việc chấp nhận, phát bưu gửi, bao gồm: điểm phục vụ có người phục vụ và điểm phục vụ không có người phục vụ.

11. *Điểm phục vụ bưu chính không có người phục vụ* là điểm phục vụ bưu chính được thiết lập dưới dạng hệ thống thiết bị không có sự phục vụ trực tiếp của nhân viên, cho phép người sử dụng dịch vụ tự thực hiện việc gửi hoặc nhận bưu gửi.

12. *Thời gian toàn trình của bưu gửi* là khoảng thời gian tính từ khi bưu gửi được chấp nhận cho đến khi được phát lần đầu đến địa chỉ nhận.

13. *Người sử dụng dịch vụ bưu chính* là tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ bưu chính, bao gồm người gửi và người nhận.

14. *Người gửi* là tổ chức, cá nhân có tên tại phần ghi thông tin về người gửi trên bưu gửi, trên hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ bưu chính.

15. *Người nhận* là tổ chức, cá nhân có tên tại phần ghi thông tin về người nhận trên bưu gửi, trên hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ bưu chính.

16. *Doanh nghiệp bưu chính* là doanh nghiệp được thành lập theo pháp luật Việt Nam và được cung cấp dịch vụ bưu chính theo quy định của Luật này, bao gồm: doanh nghiệp bưu chính vận hành mạng bưu chính và doanh nghiệp bưu chính không vận hành mạng bưu chính.

17. *Doanh nghiệp bưu chính được chỉ định (còn được gọi là doanh nghiệp cung cấp dịch vụ bưu chính công ích)* là doanh nghiệp bưu chính được Nhà nước chỉ định để thực hiện cung cấp dịch vụ bưu chính công ích và tham gia hoạt động cung cấp dịch vụ bưu chính quốc tế và các dịch vụ khác trong khuôn khổ điều ước quốc tế của Liên minh Bưu chính Thế giới, điều ước quốc tế khác trong lĩnh vực bưu chính mà Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam là thành viên.

18. *Cơ chế thử nghiệm có kiểm soát trong hoạt động bưu chính* là môi trường các doanh nghiệp bưu chính thử nghiệm ứng dụng công nghệ, triển khai dịch vụ, mô hình kinh doanh mới trong cung cấp dịch vụ bưu chính, có giới hạn về phạm vi, không gian, thời gian thực hiện trên cơ sở cho phép và chịu sự giám sát của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

19. *Tem Bưu chính Việt Nam* là ấn phẩm do cơ quan nhà nước có thẩm quyền về bưu chính của Việt Nam quyết định phát hành để thanh toán trước giá ~~ước~~ dịch

vụ bưu chính trên mạng bưu chính công cộng và được công nhận trong mạng lưới của Liên minh Bưu chính Thế giới.

20. *Tem bưu chính nước ngoài* là ấn phẩm do các nước thành viên của Liên minh Bưu chính Thế giới phát hành để thanh toán trước giá cước dịch vụ bưu chính và được công nhận trong mạng lưới của Liên minh Bưu chính Thế giới.

21. Bảo đảm an toàn, an ninh trong hoạt động bưu chính là tổng hợp các biện pháp, quy định và quy trình được thiết lập nhằm phòng ngừa, phát hiện và xử lý các nguy cơ gây thiệt hại, đe dọa mạng bưu chính, bưu gửi, thông tin người dùng, cá nhân, tổ chức tham gia hoạt động bưu chính; các hành vi lợi dụng hoạt động bưu chính để thực hiện hành vi vi phạm pháp luật.

Điều 4. Chính sách của Nhà nước về bưu chính

1. Phát triển bưu chính trở thành hạ tầng quan trọng, thiết yếu của quốc gia, giữ vai trò kết nối thông tin và lưu thông hàng hóa phục vụ phát triển kinh tế – xã hội, bảo đảm quốc phòng, an ninh và nâng cao chất lượng đời sống của nhân dân.

2. Bảo đảm mọi người dân được tiếp cận và sử dụng dịch vụ bưu chính phổ cập một cách bình đẳng, liên tục, ổn định, với chất lượng và giá dịch vụ hợp lý.

3. Xây dựng và hoàn thiện môi trường cạnh tranh lành mạnh, minh bạch, tạo điều kiện cho các thành phần kinh tế tham gia phát triển thị trường bưu chính, thúc đẩy thương mại điện tử và kinh tế số.

4. Đổi mới sáng tạo, ứng dụng khoa học, công nghệ và chuyển đổi số trong hoạt động bưu chính, hình thành hệ sinh thái bưu chính số hiệu quả, an toàn và minh bạch.

5. Khuyến khích doanh nghiệp bưu chính phát triển năng lực vận hành mạng bưu chính, mở rộng phạm vi cung cấp dịch vụ, nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động.

6. Tăng cường hội nhập quốc tế, mở rộng hợp tác và nâng cao năng lực thực thi các cam kết quốc tế trong lĩnh vực bưu chính.

7. Phát triển bưu chính theo hướng xanh, bền vững, sử dụng hiệu quả tài nguyên, giảm phát thải và thích ứng với biến đổi khí hậu; khuyến khích áp dụng các tiêu chuẩn quốc gia, tiêu chuẩn quốc tế đã được công bố.

8. Ưu tiên, hỗ trợ phát triển mạng bưu chính đồng bộ, hiện đại, đặc biệt tại khu vực khó khăn, miền núi, vùng sâu, vùng xa, biên giới, hải đảo; nâng cao năng lực ứng phó, phục vụ trong tình huống thiên tai, dịch bệnh và các trường hợp khẩn cấp.

9. Doanh nghiệp bưu chính hoạt động bình đẳng, không phân biệt đối xử theo loại hình, quy mô hoặc hình thức tổ chức, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

10. Nhà nước bảo đảm mạng bưu chính được vận hành thông suốt, an toàn, liên tục. Trong trường hợp thiên tai, dịch bệnh, chiến tranh hoặc tình huống khẩn cấp, cơ quan nhà nước có thẩm quyền thực hiện điều phối, huy động mạng bưu chính để bảo đảm cung cấp dịch vụ.

Điều 5. Phạm vi và tiêu chí xác định dịch vụ bưu chính

1. Phạm vi của dịch vụ bưu chính được xác định tại khoản 3 Điều 3 Luật này, trong đó mỗi bưu gửi được xử lý đơn lẻ, có định danh, bảo đảm khả năng theo dõi, truy vết trong quá trình cung cấp dịch vụ.

2. Dịch vụ bưu chính được cung cấp trên cơ sở mạng bưu chính, được thực hiện theo phương thức tổ chức và vận chuyển do doanh nghiệp bưu chính quyết định, bảo đảm sự kết nối giữa các công đoạn và khả năng cung cấp dịch vụ liên tục.

3. Việc phát bưu gửi được thực hiện đến người nhận thông qua địa chỉ người nhận hoặc địa điểm nhận theo thỏa thuận.

4. Các tiêu chí quy định tại Điều này được sử dụng làm căn cứ xác định phạm vi dịch vụ bưu chính.

5. Các dịch vụ khác không đáp ứng quy định tại khoản 1 đến khoản 3 điều này không thuộc phạm vi điều chỉnh của Luật này.

6. Việc xác định thư, gói, kiện hàng hóa thuộc phạm vi dịch vụ bưu chính theo Luật này không làm thay đổi chế độ quản lý chuyên ngành đối với hàng hóa, vật phẩm trong bưu gửi theo quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 6. Nguyên tắc ưu tiên hoạt động bưu chính trong tình huống khẩn cấp

1. Trong tình huống khẩn cấp theo quy định của pháp luật và theo quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, hoạt động bưu chính được tổ chức theo nguyên tắc ưu tiên nhằm bảo đảm việc cung ứng và lưu thông thư, gói kiện hàng hoá thiết yếu được thông suốt, kịp thời.

2. Việc áp dụng cơ chế ưu tiên và huy động mạng bưu chính được thực hiện theo quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, trong phạm vi, thời hạn và mức độ cần thiết.

3. Doanh nghiệp bưu chính có trách nhiệm thực hiện yêu cầu ưu tiên theo quy định của pháp luật trong phạm vi khả năng thực hiện.

Điều 7. Bảo đảm thực hiện hoạt động bưu chính trong tình huống khẩn cấp

1. Doanh nghiệp bưu chính được huy động thực hiện hoạt động ưu tiên theo quy định tại Điều 6 của Luật này được bù đắp chi phí hợp lý, hợp lệ phát sinh theo quy định của pháp luật về ngân sách nhà nước và pháp luật có liên quan.

2. Việc huy động và bù đắp chi phí được thực hiện trên cơ sở:

a) Quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc đặt hàng, giao nhiệm vụ theo quy định của pháp luật;

b) Phạm vi, khối lượng công việc được xác định và xác nhận theo quy định của pháp luật;

c) Nguyên tắc công khai, minh bạch.

3. Cơ quan nhà nước có thẩm quyền tổ chức thực hiện, xác nhận khối lượng công việc và bảo đảm thanh toán kịp thời chi phí quy định tại khoản 1 Điều này theo quy định của pháp luật về ngân sách nhà nước và pháp luật có liên quan.

4. Việc huy động phải:

a) Trong phạm vi và thời hạn cần thiết;

b) Không làm phát sinh nghĩa vụ vượt quá khả năng thực hiện của doanh nghiệp;

c) Không làm gián đoạn nghiêm trọng hoạt động bình thường của doanh nghiệp, trừ trường hợp đất nước chuyển sang trạng thái chiến tranh hoặc thiết quân luật.

Điều 8. Các hành vi bị cấm trong hoạt động bưu chính

1. Lợi dụng dịch vụ bưu chính để thực hiện hành vi bị cấm theo quy định của pháp luật về quốc phòng, an ninh quốc gia, trật tự, an toàn xã hội.

2. Gửi, vận chuyển hoặc phát bưu gửi chứa hàng hóa, vật phẩm, chất bị cấm theo quy định của pháp luật có liên quan.

3. Gửi bưu gửi có nội dung hoặc hàng hóa vi phạm pháp luật về văn hóa, xuất bản và pháp luật có liên quan.

4. Mạo danh tổ chức, cá nhân khi sử dụng dịch vụ bưu chính.

5. Chiếm đoạt, trộm cắp, tráo đổi nội dung bưu gửi.

6. Xâm phạm bí mật, an toàn thông tin trong hoạt động bưu chính, bao gồm việc thu thập, sử dụng, tiết lộ, cung cấp trái phép thông tin người sử dụng dịch vụ hoặc bưu gửi. Xâm nhập, khai thác trái phép hệ thống thông tin và dữ liệu bưu gửi.

7. Bóc mở, hủy, làm hư hỏng bưu gửi trái pháp luật.

8. Xâm hại công trình bưu chính; cản trở hoạt động bưu chính hợp pháp.

9. Gian lận, lợi dụng hoạt động bưu chính để thực hiện hành vi vi phạm pháp luật.

10. Thực hiện hành vi cạnh tranh bị cấm theo quy định của pháp luật về cạnh tranh.

11. Sản xuất, kinh doanh, sử dụng tem bưu chính trái pháp luật.

12. Thực hiện hoạt động bưu chính không đáp ứng các quy định của Luật này.

Điều 9. Thành phần mạng bưu chính

1. Mạng bưu chính bao gồm các thành phần phục vụ việc chấp nhận, chia chọn, vận chuyển, phát bưu gửi và quản lý thông tin liên quan, bao gồm các thành phần sau đây:

- a) Hệ thống chấp nhận bưu gửi;
- b) Hệ thống khai thác và chia chọn;
- c) Điểm trung chuyển, kho và cơ sở lưu giữ bưu gửi;
- d) Hệ thống thông tin điều hành mạng bưu chính;
- đ) Các thành phần khác phục vụ hoạt động bưu chính.

2. Doanh nghiệp bưu chính có thể sở hữu, thuê, hợp tác hoặc áp dụng phương thức khác phù hợp với quy định của pháp luật để thiết lập và vận hành một, một số hoặc toàn bộ các thành phần mạng bưu chính quy định tại khoản 1 Điều này; việc cung cấp dịch vụ bưu chính không phụ thuộc vào việc doanh nghiệp sở hữu đầy đủ các thành phần của mạng bưu chính.

3. Doanh nghiệp bưu chính chịu trách nhiệm đối với việc cung cấp dịch vụ bưu chính trên mạng bưu chính do mình tổ chức, khai thác, kể cả trong trường hợp thuê, hợp tác hoặc sử dụng thành phần mạng bưu chính do tổ chức, cá nhân khác cung cấp.

Điều 10. Mã bưu chính quốc gia

1. Mã bưu chính quốc gia là tập hợp các ký tự do cơ quan nhà nước có thẩm quyền về bưu chính ban hành, được sử dụng thống nhất để xác định địa chỉ bưu chính phục vụ hoạt động bưu chính và các hoạt động có liên quan.

2. Mã bưu chính quốc gia được xây dựng và quản lý theo các nguyên tắc sau đây:

- a) Bảo đảm tính khoa học, ổn định, không trùng lặp;
- b) Phù hợp với phân bố dân cư, điều kiện kinh tế – xã hội và tổ chức lãnh thổ;
- c) Bảo đảm khả năng áp dụng trong hoạt động bưu chính và các hoạt động có liên quan;
- d) Phù hợp với hướng dẫn của Liên minh Bưu chính Thế giới và thông lệ quốc tế.

3. Cơ quan nhà nước có thẩm quyền về bưu chính có trách nhiệm ban hành, công bố, cập nhật và quản lý mã bưu chính quốc gia.

4. Tổ chức, cá nhân tham gia hoạt động bưu chính được khuyến khích sử dụng mã bưu chính quốc gia trong trường hợp pháp luật có quy định hoặc khi áp dụng hệ thống khai thác và chia chọn bưu gửi.

Điều 11. Doanh nghiệp bưu chính vận hành mạng bưu chính

1. Doanh nghiệp bưu chính vận hành mạng bưu chính là doanh nghiệp trực tiếp tổ chức, điều phối và kiểm soát hoạt động cung cấp dịch vụ bưu chính thông qua việc quản lý, vận hành đồng thời các thành phần cốt lõi của mạng bưu chính gồm hệ thống khai thác và chia chọn, hệ thống tiếp nhận bưu gửi và hệ thống thông tin điều hành mạng bưu chính.

2. Việc xác định doanh nghiệp bưu chính vận hành mạng bưu chính không phụ thuộc vào hình thức sở hữu các thành phần của mạng bưu chính.

3. Doanh nghiệp bưu chính vận hành mạng bưu chính chịu trách nhiệm đối với việc cung cấp dịch vụ bưu chính trên mạng do doanh nghiệp tự tổ chức, khai thác, kể cả trong trường hợp thuê, hợp tác hoặc sử dụng thành phần do tổ chức, cá nhân khác cung cấp.

4. Quyền và nghĩa vụ của doanh nghiệp bưu chính được xác định tương ứng với phạm vi hoạt động, mức độ tham gia và năng lực vận hành mạng bưu chính của doanh nghiệp.

5. Chính phủ quy định chi tiết Điều này.

Điều 12. Doanh nghiệp bưu chính không vận hành mạng bưu chính

1. Doanh nghiệp bưu chính không vận hành mạng bưu chính là doanh nghiệp không thuộc trường hợp quy định tại Điều 11 của Luật này.

2. Doanh nghiệp bưu chính không vận hành mạng bưu chính chịu trách nhiệm đối với việc cung cấp dịch vụ bưu chính do doanh nghiệp tự thực hiện, kể cả trong trường hợp thuê, hợp tác hoặc sử dụng thành phần do tổ chức, cá nhân khác cung cấp.

Chương II

KINH DOANH DỊCH VỤ BƯU CHÍNH

Mục I

ĐĂNG KÝ KINH DOANH

Điều 13. Đăng ký kinh doanh dịch vụ bưu chính

1. Doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ bưu chính có trách nhiệm đăng ký với cơ quan nhà nước có thẩm quyền về bưu chính trước khi cung cấp dịch vụ.

2. Nội dung đăng ký bao gồm:

- a) Thông tin doanh nghiệp;
- b) Loại doanh nghiệp bưu chính (doanh nghiệp vận hành mạng hoặc doanh nghiệp không vận hành mạng);
- c) Phạm vi cung cấp dịch vụ (liên tỉnh, quốc tế);
- d) Biện pháp bảo đảm an toàn, an ninh trong cung cấp dịch vụ;

đ) Hệ thống quản lý chất lượng dịch vụ.

3. Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ, cơ quan nhà nước có thẩm quyền thực hiện xác nhận đăng ký. Việc xác nhận đăng ký chỉ nhằm kiểm tra tính đầy đủ, hợp lệ của hồ sơ theo quy định, không bao gồm việc thẩm định nội dung hồ sơ. Doanh nghiệp chịu trách nhiệm về tính chính xác, trung thực của thông tin trong hồ sơ đăng ký và việc đáp ứng điều kiện kinh doanh theo quy định của pháp luật trong suốt quá trình hoạt động. Việc đáp ứng điều kiện kinh doanh được thực hiện thông qua cơ chế kiểm tra, giám sát theo quy định của Luật này.

4. Hết thời hạn quy định tại khoản 3 Điều này mà cơ quan nhà nước không có ý kiến thì doanh nghiệp được quyền cung cấp dịch vụ bưu chính theo nội dung đã đăng ký.

5. Cơ quan nhà nước chỉ được từ chối xác nhận đăng ký trong trường hợp hồ sơ không hợp lệ hoặc nội dung đăng ký không phù hợp với quy định của Luật này và pháp luật có liên quan và phải trả lời bằng văn bản, nêu rõ lý do.

6. Nội dung đăng ký là căn cứ để xác định phạm vi cung cấp dịch vụ và trách nhiệm của doanh nghiệp.

7. Chính phủ quy định chi tiết hồ sơ, trình tự, thủ tục đăng ký, thay đổi đăng ký, cập nhật đăng ký, hủy bỏ hiệu lực đăng ký kinh doanh dịch vụ bưu chính và quản lý thông tin đăng ký kinh doanh dịch vụ bưu chính.

Điều 14. Điều kiện kinh doanh dịch vụ bưu chính

1. Doanh nghiệp kinh doanh dịch vụ bưu chính phải đáp ứng các điều kiện sau:

a) Có đăng ký doanh nghiệp về ngành nghề kinh doanh bưu chính theo quy định của pháp luật;

b) Có biện pháp bảo đảm an toàn, an ninh trong cung cấp dịch vụ bưu chính theo quy định của pháp luật về bảo vệ an ninh quốc gia, an ninh mạng, dữ liệu, bảo vệ dữ liệu cá nhân và tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật có liên quan;

c) Có hệ thống quản lý chất lượng dịch vụ.

2. Doanh nghiệp bưu chính vận hành mạng bưu chính phải đáp ứng các điều kiện sau:

a) Quy định tại khoản 1 Điều này;

b) Đáp ứng tiêu chí về mạng bưu chính theo quy định của Luật này;

3. Doanh nghiệp bưu chính không vận hành mạng bưu chính phải đáp ứng các điều kiện sau:

a) Quy định tại khoản 1 Điều này;

b) Có thỏa thuận sử dụng mạng bưu chính của doanh nghiệp vận hành mạng bưu chính hoặc các thành phần của mạng bưu chính của doanh nghiệp khác (nếu có);

4. Chính phủ quy định chi tiết điểm b, điểm c khoản 1 Điều này.

Điều 15. Quản lý và công khai thông tin đăng ký

1. Doanh nghiệp bưu chính có trách nhiệm đăng ký lại với cơ quan nhà nước có thẩm quyền về bưu chính khi có thay đổi nội dung đăng ký trong thời hạn theo quy định của Chính phủ.

2. Cơ quan nhà nước có thẩm quyền có trách nhiệm cập nhật, quản lý và công khai thông tin đăng ký kinh doanh dịch vụ bưu chính, trừ thông tin thuộc phạm vi bí mật nhà nước, bí mật kinh doanh theo quy định của pháp luật.

3. Nội dung đăng ký được cập nhật là căn cứ để xác định phạm vi cung cấp dịch vụ và trách nhiệm của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ bưu chính.

Điều 16. Hoạt động đại lý, đại diện trong lĩnh vực bưu chính

1. Doanh nghiệp bưu chính được thực hiện hoạt động làm đại lý, đại diện cho doanh nghiệp bưu chính nước ngoài để cung ứng dịch vụ bưu chính.

2. Cá nhân, tổ chức được thực hiện hoạt động làm đại lý, đại diện cho doanh nghiệp bưu chính được thành lập theo pháp luật Việt Nam.

3. Việc thực hiện các hoạt động làm đại lý, đại diện tuân thủ các quy định của Luật này và pháp luật về thương mại.

Điều 17. Bảo đảm cạnh tranh lành mạnh trong kinh doanh bưu chính

1. Hoạt động kinh doanh dịch vụ bưu chính phải tuân thủ quy định của pháp luật về cạnh tranh.

2. Doanh nghiệp bưu chính không được thực hiện hành vi cạnh tranh không lành mạnh theo quy định của pháp luật về cạnh tranh.

3. Việc phát hiện và xử lý hành vi vi phạm pháp luật về cạnh tranh trong lĩnh vực bưu chính được thực hiện theo quy định của pháp luật về cạnh tranh.

MỤC II

CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ BƯU CHÍNH

Điều 18. Hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ bưu chính

1. Hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ bưu chính là thỏa thuận giữa doanh nghiệp bưu chính và tổ chức, cá nhân sử dụng dịch vụ bưu chính về việc cung cấp và sử dụng dịch vụ bưu chính.

2. Hình thức, thời điểm giao kết hợp đồng được thực hiện theo quy định của pháp luật dân sự.

3. Nội dung hợp đồng do các bên thỏa thuận phù hợp với quy định của pháp luật dân sự; hợp đồng phải có các nội dung tối thiểu về loại dịch vụ, thông tin bưu

gửi, giá dịch vụ, chất lượng dịch vụ, quyền và nghĩa vụ của các bên, trách nhiệm bồi thường thiệt hại và cơ chế giải quyết khiếu nại, tranh chấp; doanh nghiệp bưu chính có trách nhiệm công bố công khai các điều kiện cung ứng dịch vụ theo quy định của pháp luật.

4. Việc gửi bưu gửi thông qua hệ thống thiết bị do doanh nghiệp bưu chính cung cấp được coi là hành vi giao kết hợp đồng theo quy định của pháp luật về giao kết hợp đồng.

5. Việc xác lập hợp đồng theo quy định tại Điều này không đồng thời làm phát sinh trách nhiệm của doanh nghiệp bưu chính đối với bưu gửi nếu bưu gửi chưa được chấp nhận theo quy định của Luật này.

Điều 19. Chấp nhận bưu gửi

1. Bưu gửi được coi là đã được chấp nhận khi doanh nghiệp bưu chính hoặc tổ chức, cá nhân được doanh nghiệp bưu chính ủy quyền tiếp nhận bưu gửi từ người gửi và xác nhận việc tiếp nhận theo thỏa thuận cung cấp dịch vụ.

2. Việc chấp nhận bưu gửi có thể được thực hiện tại một trong các địa điểm sau:

- a) Tại điểm phục vụ bưu chính;
- b) Tại địa chỉ của người gửi.

3. Việc xác nhận chấp nhận bưu gửi được thực hiện bằng chứng từ, dữ liệu điện tử hoặc phương thức khác theo quy định của pháp luật.

4. Thời điểm chấp nhận bưu gửi là thời điểm doanh nghiệp bưu chính hoàn thành việc tiếp nhận và xác nhận theo quy định tại khoản 1 Điều này.

5. Từ thời điểm chấp nhận, doanh nghiệp bưu chính chịu trách nhiệm bảo đảm an toàn, toàn vẹn bưu gửi và chịu trách nhiệm bồi thường thiệt hại đối với bưu gửi.

Điều 20. Vật phẩm, hàng hóa không được gửi qua mạng bưu chính

- 1. Vật phẩm, hàng hóa bị cấm theo quy định của pháp luật Việt Nam.
- 2. Vật phẩm, hàng hóa không đáp ứng quy định của pháp luật về xuất khẩu, nhập khẩu hoặc quy định của nước nhận.
- 3. Vật phẩm, hàng hóa bị cấm vận chuyển qua mạng bưu chính theo quy định của pháp luật Việt Nam hoặc điều ước quốc tế mà Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam là thành viên.

Điều 21. Phát bưu gửi

1. Việc phát bưu gửi được thực hiện tại địa chỉ của người nhận, tại điểm phục vụ bưu chính hoặc thông qua phương thức khác phù hợp với mô hình cung ứng dịch vụ.

2. Bưu gửi được coi là đã phát thành công khi được giao cho người nhận theo thỏa thuận, người được người nhận ủy quyền hoặc theo thỏa thuận với người sử dụng

dịch vụ phù hợp với quy định của pháp luật, bảo đảm người nhận có thể tiếp nhận và kiểm soát bưu gửi.

3. Việc phát bưu gửi được xác nhận bằng chứng từ, dữ liệu điện tử hoặc phương thức khác theo quy định của pháp luật hoặc theo thỏa thuận cung ứng dịch vụ không trái quy định của pháp luật.

4. Thời điểm phát bưu gửi là thời điểm hoàn thành việc giao theo quy định tại khoản 2 Điều này.

5. Từ thời điểm phát thành công, trách nhiệm đối với bưu gửi được chuyển từ doanh nghiệp bưu chính sang người nhận, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác hoặc các bên có thỏa thuận khác.

6. Trường hợp không phát được bưu gửi quy định tại khoản 1 Điều 24 Luật này, doanh nghiệp bưu chính có trách nhiệm lưu giữ, hoàn trả hoặc xử lý bưu gửi theo quy định của pháp luật và theo thỏa thuận tại hợp đồng cung cấp dịch vụ.

Điều 22. Thủ tục hải quan đối với bưu gửi xuất khẩu, nhập khẩu

1. Việc xuất khẩu, nhập khẩu bưu gửi được thực hiện theo quy định của Luật này và pháp luật hải quan.

2. Doanh nghiệp bưu chính cung cấp dịch vụ quốc tế được thay mặt người sử dụng dịch vụ bưu chính thực hiện thủ tục xuất khẩu, nhập khẩu bưu gửi khi được người sử dụng dịch vụ ủy quyền hoặc theo thỏa thuận cung ứng dịch vụ phù hợp với quy định của pháp luật.

Điều 23. Quyền xử lý, thay đổi, rút lại và chuyển tiếp bưu gửi

1. Trước thời điểm phát thành công theo quy định của Luật này, bưu gửi thuộc quyền xử lý của người gửi (bao gồm bưu gửi xuất khẩu và nhập khẩu), trừ trường hợp bị thu giữ hoặc xử lý theo quy định của pháp luật.

2. Người gửi có quyền yêu cầu thay đổi họ tên, địa chỉ nhận hoặc rút lại bưu gửi trước thời điểm quy định tại khoản 1 Điều này khi có căn cứ xác nhận theo chứng từ hoặc dữ liệu điện tử; việc thực hiện được tiến hành trong phạm vi khả năng thực hiện của doanh nghiệp bưu chính. Người gửi phải thanh toán chi phí phát sinh, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác.

3. Trường hợp bưu gửi chưa được phát thành công, người gửi hoặc người nhận theo thỏa thuận với doanh nghiệp bưu chính có quyền yêu cầu chuyển tiếp bưu gửi đến địa chỉ mới; việc chuyển tiếp được thực hiện trong phạm vi khả năng thực hiện của doanh nghiệp bưu chính. Người yêu cầu phải thanh toán chi phí phát sinh, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác.

Điều 24. Bưu gửi không phát được, không hoàn trả được và không có người nhận

1. Bưu gửi được coi là không phát được khi không thể thực hiện việc phát thành công theo quy định tại Điều 21 của Luật này sau khi doanh nghiệp bưu chính

đã thực hiện các biện pháp phát theo quy định, bao gồm một trong các trường hợp sau:

- a) Không có địa chỉ nhận hoặc địa chỉ nhận không đầy đủ, không đúng;
- b) Không tìm được người nhận tại địa chỉ đã ghi;
- c) Người nhận thay đổi địa chỉ mà không để lại địa chỉ mới;
- d) Người nhận từ chối nhận;
- đ) Trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

2. Bưu gửi được coi là không hoàn trả được cho người gửi sau khi doanh nghiệp bưu chính đã thực hiện các biện pháp phát theo quy định, bao gồm nhưng không giới hạn các trường hợp sau đây:

- a) Không có địa chỉ gửi hoặc địa chỉ gửi không đầy đủ, không đúng;
- b) Không tìm được người gửi tại địa chỉ đã ghi;
- c) Người gửi thay đổi địa chỉ mà không để lại địa chỉ mới;
- d) Người gửi từ chối nhận lại;
- đ) Trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

3. Bưu gửi được coi là không có người nhận khi đã được xác định là không phát được theo quy định tại khoản 1 và không hoàn trả được theo quy định tại khoản 2 Điều này, sau thời hạn 01 tháng kể từ thời điểm xác định không phát được và không hoàn trả được. Thời hạn này không áp dụng đối với trường hợp người nhận từ chối nhận và người gửi từ chối nhận lại.

4. Việc xử lý bưu gửi quy định tại Điều này được thực hiện theo nguyên tắc công khai, minh bạch và bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của các bên.

5. Chính phủ quy định chi tiết về xử lý bưu gửi không có người nhận.

Chương III

HOẠT ĐỘNG BƯU CHÍNH CÔNG ÍCH

Điều 25. Nguyên tắc cung cấp dịch vụ bưu chính công ích

1. Nhà nước bảo đảm cung cấp dịch vụ bưu chính công ích nhằm đáp ứng quyền tiếp cận thông tin và phục vụ nhu cầu thiết yếu của các cơ quan, tổ chức, cá nhân.

2. Việc cung cấp dịch vụ bưu chính công ích được thực hiện thông qua giao nhiệm vụ, đặt hàng hoặc hình thức phù hợp khác theo quy định của pháp luật. Đảm bảo duy trì môi trường cạnh tranh lành mạnh, bình đẳng giữa các thành phần kinh tế trong hoạt động bưu chính.

3. Nhà nước chỉ định doanh nghiệp thực hiện nghĩa vụ cung cấp dịch vụ bưu chính phổ cập cho mọi người dân trên toàn lãnh thổ Việt Nam một cách liên tục, ổn

định, không phân biệt đối xử, không bị gián đoạn, trừ trường hợp bất khả kháng theo quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 26. Mạng bưu chính công cộng

1. Mạng bưu chính công cộng được xây dựng và phát triển theo pháp luật về quy hoạch. Các điểm phục vụ của mạng bưu chính công cộng được bố trí phù hợp để bảo đảm người dân được tiếp cận và sử dụng dịch vụ bưu chính phổ cập thuận tiện.

2. Căn cứ quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất của tỉnh, thành phố đã được phê duyệt, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương bố trí quỹ đất cho các công trình xây dựng thuộc mạng bưu chính công cộng để phục vụ cho việc cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính công ích.

3. Chính phủ quy định tổ chức, vận hành mạng bưu chính công cộng.

Điều 27. Mạng và dịch vụ bưu chính phục vụ cơ quan Đảng, Nhà nước

1. Mạng bưu chính phục vụ cơ quan Đảng, Nhà nước hoạt động không vì mục đích kinh doanh, bao gồm: mạng bưu chính dành riêng phục vụ cơ quan, tổ chức ở trung ương và mạng bưu chính công cộng phục vụ cơ quan, tổ chức ở địa phương.

2. Mạng bưu chính quy định tại khoản 1 Điều này được Nhà nước bảo đảm các điều kiện về cơ chế, chính sách, nhân lực, tài chính, phương tiện, hạ tầng kỹ thuật và các điều kiện cần thiết khác phù hợp với tính chất đặc thù của hoạt động nhằm bảo đảm tính liên tục, an toàn, an ninh, thông suốt, ưu tiên và kịp thời trong quá trình cung ứng dịch vụ.

3. Dịch vụ bưu chính KT1 được cung cấp thông qua mạng bưu chính quy định tại khoản 1 Điều này. Dịch vụ bưu chính KT1 ở trung ương là nhiệm vụ đặc thù được cung cấp trên mạng bưu chính dành riêng; dịch vụ bưu chính KT1 ở địa phương là dịch vụ bưu chính công ích được cung cấp trên mạng bưu chính công cộng.

4. Chính phủ quy định Điều này.

Điều 28. Điểm phục vụ đa năng trên mạng bưu chính công cộng

1. Điểm phục vụ đa năng trên mạng bưu chính công cộng là điểm phục vụ thuộc mạng bưu chính công cộng, được tổ chức để cung cấp đồng thời dịch vụ bưu chính và các dịch vụ khác theo quy định của pháp luật có liên quan, phục vụ nhu cầu của người dân và tổ chức.

2. Điểm phục vụ đa năng thực hiện một hoặc một số chức năng sau:

- a) Cung cấp dịch vụ bưu chính;
- b) Tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;
- c) Hỗ trợ truy cập và thực hiện dịch vụ công trực tuyến theo quy định của pháp luật;

d) Cung cấp dịch vụ tài chính bưu chính, dịch vụ thanh toán, thương mại điện tử theo quy định của pháp luật về ngân hàng, trung gian thanh toán và pháp luật có liên quan;

đ) Thực hiện các nhiệm vụ công ích theo đặt hàng hoặc giao nhiệm vụ của Nhà nước.

3. Việc tổ chức và hoạt động của điểm phục vụ đa năng phải bảo đảm:

a) Chất lượng, an toàn, an ninh trong cung cấp dịch vụ;

b) Công khai danh mục dịch vụ, thời gian phục vụ và giá dịch vụ theo quy định của pháp luật;

c) Không làm ảnh hưởng đến việc cung cấp dịch vụ bưu chính công ích và bảo đảm cạnh tranh lành mạnh trên thị trường.

4. Nhà nước khuyến khích và có chính sách hỗ trợ phát triển điểm phục vụ đa năng trên mạng bưu chính công cộng, ưu tiên tại khu vực miền núi, vùng sâu, vùng xa, biên giới, hải đảo thông qua việc kết hợp cung cấp dịch vụ bưu chính với dịch vụ công trực tuyến, dịch vụ số và huy động nguồn lực xã hội theo hình thức hợp tác công - tư.

Điều 29. Dịch vụ bưu chính công ích

1. Dịch vụ bưu chính công ích là dịch vụ bưu chính được cung cấp theo yêu cầu của Nhà nước, gồm:

a) Dịch vụ bưu chính phổ cập: là dịch vụ bưu chính thiết yếu bao gồm dịch vụ thư và dịch vụ gói, kiện hàng hóa được cung cấp đến mọi người dân trên phạm vi toàn quốc; dịch vụ gửi hồ sơ, tài liệu của cơ quan nhà nước qua mạng bưu chính công cộng;

b) Dịch vụ bưu chính KT1 tại địa phương;

c) Dịch vụ chuyển phát báo, tạp chí công ích;

d) Các nhiệm vụ đặc thù khác do Nhà nước quy định.

2. Chính phủ quy định danh mục dịch vụ, chất lượng, giá cước, dịch vụ bưu chính công ích tại Điều này.

Điều 30. Cơ chế tài chính đối với dịch vụ bưu chính phổ cập

1. Nhà nước có cơ chế hỗ trợ tài chính từ ngân sách nhà nước và các nguồn hợp pháp khác theo quy định của pháp luật để bù đắp chi phí phát sinh từ việc thực hiện nhiệm vụ cung cấp dịch vụ bưu chính phổ cập của doanh nghiệp bưu chính được chỉ định, phù hợp với khả năng cân đối ngân sách nhà nước trong từng thời kỳ.

2. Cơ chế hỗ trợ tài chính đối với doanh nghiệp bưu chính được chỉ định bao gồm:

a) Hỗ trợ trực tiếp từ ngân sách nhà nước;

b) Thông qua phạm vi dịch vụ bưu chính dành riêng thuộc phạm vi dịch vụ bưu chính phổ cập theo quy định của pháp luật;

c) Ưu đãi, hỗ trợ đầu tư, phát triển, duy trì mạng bưu chính công cộng, đặc biệt tại vùng có điều kiện kinh tế - xã hội khó khăn, miền núi, vùng sâu, vùng xa, biên giới, hải đảo;

d) Các cơ chế hỗ trợ khác theo quy định của pháp luật.

3. Doanh nghiệp bưu chính được chỉ định phải hạch toán riêng doanh thu, chi phí và các khoản hỗ trợ tài chính liên quan đến việc cung cấp dịch vụ bưu chính phổ cập; sử dụng các khoản hỗ trợ đúng mục đích theo quy định của pháp luật.

4. Trường hợp cơ quan nhà nước sử dụng dịch vụ bưu chính phổ cập bằng nguồn ngân sách nhà nước thì thực hiện giao nhiệm vụ cho doanh nghiệp bưu chính được chỉ định hoặc đặt hàng, đấu thầu theo quy định của pháp luật.

5. Nhà nước thực hiện điều chỉnh cơ chế hỗ trợ tài chính và phương thức cung cấp dịch vụ bưu chính phổ cập từng thời kỳ, phù hợp với điều kiện kinh tế - xã hội và nhu cầu sử dụng dịch vụ, bảo đảm hiệu quả và tính bền vững.

6. Chính phủ quy định điều này.

Điều 31. Doanh nghiệp bưu chính được chỉ định

1. Thủ tướng Chính phủ chỉ định doanh nghiệp bưu chính do Nhà nước nắm giữ 100% vốn điều lệ, quản lý mạng bưu chính công cộng, thực hiện cung cấp dịch vụ bưu chính công ích trên phạm vi toàn quốc và các nhiệm vụ đặc thù của Nhà nước theo nhiệm vụ, kế hoạch mà Nhà nước giao và quy định của pháp luật.

2. Doanh nghiệp bưu chính được chỉ định có trách nhiệm cung cấp dịch vụ bưu chính công ích trên phạm vi toàn quốc và nhiệm vụ được Nhà nước giao theo quy định của pháp luật về cung cấp sản phẩm, dịch vụ công sử dụng ngân sách nhà nước và pháp luật có liên quan.

Chương IV

QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA DOANH NGHIỆP BƯU CHÍNH, NGƯỜI SỬ DỤNG DỊCH VỤ BƯU CHÍNH

Điều 32. Quyền và nghĩa vụ chung của doanh nghiệp bưu chính

1. Quyền của doanh nghiệp bưu chính

a) Cung cấp dịch vụ bưu chính theo quy định của pháp luật;

b) Từ chối cung cấp dịch vụ bưu chính đối với bưu gửi vi phạm quy định tại Điều 8 của Luật này hoặc không đáp ứng điều kiện cung cấp dịch vụ theo quy định của pháp luật và của doanh nghiệp bưu chính;

c) Hưởng thù lao, chi phí hợp lý khi thay mặt người sử dụng dịch vụ bưu chính thực hiện thủ tục xuất khẩu, nhập khẩu bưu gửi quốc tế theo quy định của pháp luật về hải quan và pháp luật có liên quan.

2. Nghĩa vụ của doanh nghiệp bưu chính

a) Niêm yết công khai tại điểm phục vụ danh mục vật phẩm, hàng hóa không được gửi theo quy định tại Điều 20 của Luật này và các điều kiện cung cấp dịch vụ của doanh nghiệp;

b) Quyết định, công bố chất lượng và giá dịch vụ bưu chính cho người sử dụng dịch vụ, trừ dịch vụ bưu chính thuộc danh mục do Nhà nước có thẩm quyền định giá; bảo đảm thực hiện theo đúng nội dung đã công bố về giá và chất lượng dịch vụ;

c) Kiểm tra hoặc đồng kiểm nội dung gói, kiện hàng hoá với người gửi trước khi chấp nhận khi có căn cứ nghi ngờ bưu gửi chứa vật phẩm, hàng hóa không được gửi qua mạng bưu chính được quy định tại Điều 20 của Luật này hoặc khi có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;

d) Thu thập, xác thực thông tin của người gửi trực tiếp theo mức độ rủi ro của bưu gửi khi thực hiện thủ tục nhận gửi quy định tại Điều 52 Luật này; lưu giữ thông tin người sử dụng dịch vụ bưu chính, thông tin bưu gửi, thời gian, địa điểm nhận gửi và các dữ liệu liên quan theo thời hạn do Chính phủ quy định; bảo đảm việc kết nối, chia sẻ, cung cấp thông tin, dữ liệu cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật phục vụ công tác quản lý nhà nước, bảo đảm an ninh quốc gia, trật tự, an toàn xã hội;

đ) Tuân thủ quy định của pháp luật về an toàn, an ninh và bảo vệ dữ liệu bưu chính;

e) Cung cấp thông tin, dữ liệu theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;

g) Chịu trách nhiệm trước pháp luật nếu không chấp hành quy định liên quan công tác bảo đảm an toàn, an ninh bưu chính, chấp nhận bưu gửi vi phạm quy định tại Điều 20 của Luật này;

h) Tạm dừng cung cấp dịch vụ đối với bưu gửi khi có các căn cứ xác định có dấu hiệu vi phạm pháp luật để kiểm tra, xác minh trong thời hạn theo quy định của pháp luật và thông báo cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền để xử lý theo quy định của pháp luật;

i) Không được tiết lộ thông tin về sử dụng dịch vụ bưu chính của tổ chức, cá nhân, trừ trường hợp theo quy định của pháp luật;

k) Không được cung cấp dịch vụ bưu chính vi phạm quy định về phạm vi dịch vụ bưu chính dành riêng theo quy định của pháp luật;

l) Thực hiện phân tách, hạch toán riêng các khoản tiền thu, chi liên quan đến dịch vụ phát hàng thu tiền hoặc có cam kết về giá trị bưu gửi. Trường hợp phát sinh rủi ro, tổn thất về bưu gửi hoặc vi phạm nghĩa vụ thanh toán, việc xác định trách nhiệm, xử lý tranh chấp và bồi thường thiệt hại sẽ được giải quyết dựa trên thỏa thuận giữa các bên, tuân thủ nghiêm ngặt các quy định của pháp luật dân sự và pháp luật thương mại hiện hành;

m) Bảo đảm an toàn bưu gửi trong quá trình cung cấp dịch vụ và thực hiện bồi thường thiệt hại theo quy định của pháp luật về dân sự và pháp luật có liên quan.

n) Tự kiểm tra và báo cáo kết quả kiểm tra chất lượng dịch vụ bưu chính theo quy định;

o) Thực hiện chế độ báo cáo thống kê định kỳ hoặc đột xuất theo quy định của pháp luật;

ô) Xây dựng biện pháp bảo đảm an toàn, an ninh trong cung ứng dịch vụ bưu chính.

Điều 33. Quyền và nghĩa vụ của doanh nghiệp bưu chính vận hành mạng bưu chính

Ngoài quyền và nghĩa vụ chung quy định tại Điều 32, doanh nghiệp bưu chính vận hành mạng bưu chính có quyền và nghĩa vụ như sau:

1. Quyền

a) Tổ chức, vận hành và duy trì mạng bưu chính;

b) Thỏa thuận với doanh nghiệp bưu chính khác, tổ chức, cá nhân trong nước và nước ngoài để hợp tác cung cấp một hoặc một số công đoạn của dịch vụ bưu chính;

c) Tổ chức, khai thác và cung cấp quyền sử dụng các thành phần của mạng bưu chính;

d) Tham gia cung cấp dịch vụ bưu chính phổ cập theo quy định của pháp luật;

đ) Chuyển đổi sang doanh nghiệp bưu chính không vận hành mạng bưu chính;

e) Được xem xét lựa chọn cung cấp dịch vụ bưu chính phổ cập theo cơ chế đặt hàng, đấu thầu;

g) Cung cấp quyền tiếp cận mạng bưu chính cho doanh nghiệp bưu chính khác trên cơ sở thỏa thuận thương mại. Việc cung cấp quyền tiếp cận mạng bưu chính phải bảo đảm nguyên tắc công bằng, hợp lý, không phân biệt đối xử giữa các doanh nghiệp;

h) Được ưu tiên thành lập kho ngoại quan, địa điểm kiểm tra hải quan tại trung tâm chia chọn theo quy định, hướng dẫn của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;

i) Được ưu tiên sử dụng phương tiện vận tải chuyên ngành đi, đến, đỗ trong đô thị để cung cấp dịch vụ bưu chính theo quy định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền tại địa phương;

k) Được ưu tiên tiếp cận quỹ đất theo quy hoạch và quy định của pháp luật về đất đai để đầu tư, xây dựng các trung tâm chia chọn, cơ sở lưu kho, xử lý đơn hàng và các công trình hạ tầng khác phục vụ cung cấp dịch vụ bưu chính.

2. Nghĩa vụ

a) Duy trì hoạt động liên tục, ổn định mạng bưu chính theo phạm vi cung cấp dịch vụ;

b) Duy trì năng lực mạng bưu chính đáp ứng yêu cầu cung cấp dịch vụ;

c) Thực hiện yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền về huy động mạng bưu chính trong trường hợp khẩn cấp theo quy định của pháp luật về tình trạng khẩn cấp, quốc phòng, an ninh và pháp luật có liên quan;

d) Xử lý bưu gửi không có người nhận theo quy định;

đ) Giải quyết khiếu nại, tranh chấp, bồi thường thiệt hại theo quy định của Luật này và các quy định khác của pháp luật có liên quan;

e) Thực hiện dịch vụ thay đổi họ tên, địa chỉ người nhận, rút lại bưu gửi, chuyển tiếp, chuyển hoàn bưu gửi theo quy định;

g) Bảo đảm khả năng kết nối, liên thông giữa các mạng bưu chính trên cơ sở thỏa thuận thương mại;

h) Thực hiện chia sẻ thông tin cần thiết phục vụ kết nối, khai thác mạng trên cơ sở thỏa thuận thương mại;

i) Ngừng khẩn cấp việc cung cấp dịch vụ bưu chính theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền trong trường hợp có bạo loạn, sử dụng dịch vụ bưu chính nhằm chống lại Nhà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam, xâm phạm an ninh quốc gia.

Điều 34. Quyền và nghĩa vụ của doanh nghiệp bưu chính không vận hành mạng bưu chính

Ngoài quyền và nghĩa vụ chung quy định tại Điều 32 của Luật này, doanh nghiệp bưu chính không vận hành mạng bưu chính có các quyền và nghĩa vụ sau:

1. Quyền

a) Thỏa thuận với doanh nghiệp bưu chính vận hành mạng bưu chính, tổ chức, cá nhân trong nước và nước ngoài để hợp tác cung cấp một hoặc một số công đoạn của dịch vụ bưu chính;

- b) Sử dụng mạng bưu chính của doanh nghiệp bưu chính vận hành mạng bưu chính và các thành phần mạng của doanh nghiệp khác theo thỏa thuận thương mại, bảo đảm tuân thủ quy định của pháp luật về cạnh tranh và pháp luật có liên quan;
- c) Chuyển đổi thành doanh nghiệp bưu chính vận hành mạng bưu chính.

2. Nghĩa vụ

- a) Bảo đảm cung cấp dịch vụ bưu chính theo đúng cam kết với người sử dụng dịch vụ và quy định của pháp luật;
- b) Tuân thủ thỏa thuận với doanh nghiệp bưu chính vận hành mạng bưu chính và chịu trách nhiệm về phần dịch vụ do mình thực hiện;
- c) Phối hợp với doanh nghiệp bưu chính vận hành mạng bưu chính để bảo đảm việc cung cấp dịch vụ liên tục, an toàn;
- d) Không làm gián đoạn hoặc ảnh hưởng đến hoạt động của mạng bưu chính trái với thỏa thuận hoặc quy định của pháp luật.

Điều 35. Quyền và nghĩa vụ của doanh nghiệp bưu chính được chỉ định

Ngoài quyền và nghĩa vụ quy định tại Điều 32 và Điều 33 của Luật này, doanh nghiệp bưu chính được chỉ định có các quyền và nghĩa vụ sau:

1. Quyền

- a) Thuê, ủy thác hoặc hợp đồng với doanh nghiệp bưu chính khác để thực hiện một phần nghĩa vụ cung cấp dịch vụ bưu chính phổ cập theo quy định của pháp luật;
- b) Được Nhà nước bù đắp chi phí hợp lý, hợp lệ trong việc cung cấp dịch vụ bưu chính phổ cập từ ngân sách nhà nước hoặc nguồn hợp pháp khác theo quy định của pháp luật;
- c) Được thiết lập, tổ chức, duy trì, khai thác, sử dụng mạng bưu chính công cộng trong phạm vi toàn quốc để cung cấp các dịch vụ tài chính bưu chính bao gồm tiết kiệm bưu điện, thu hộ, chi hộ, chuyển tiền và các sản phẩm, dịch vụ khác theo quy định của pháp luật, bảo đảm không làm ảnh hưởng đến việc cung cấp dịch vụ bưu chính công ích và cạnh tranh lành mạnh trên thị trường;
- d) Sản xuất, cung ứng tem Bưu chính Việt Nam.

2. Nghĩa vụ

- a) Cung cấp dịch vụ bưu chính công ích, bao gồm dịch vụ bưu chính phổ cập, dịch vụ bưu chính phục vụ cơ quan Đảng, Nhà nước, dịch vụ bưu chính đặc thù phục vụ yêu cầu quản lý nhà nước và các dịch vụ bưu chính công ích khác do Thủ tướng Chính phủ quy định;
- b) Xây dựng, trình cơ quan nhà nước có thẩm quyền phương án giá dịch vụ bưu chính do Nhà nước quy định theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;

c) Chia sẻ mạng bưu chính công cộng cho các doanh nghiệp bưu chính khác trên cơ sở thỏa thuận thương mại;

d) Hạch toán riêng hoạt động cung cấp dịch vụ bưu chính công ích và hoạt động kinh doanh dịch vụ bưu chính ngoài phạm vi công ích; không được sử dụng nguồn lực từ hoạt động công ích để bù đắp cho hoạt động kinh doanh và bảo đảm cạnh tranh lành mạnh trên thị trường;

đ) Cung cấp thông tin, chịu kiểm toán, giám sát của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật;

e) Thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia và tiêu chuẩn do doanh nghiệp tự công bố;

g) Không được từ chối cung cấp dịch vụ bưu chính phổ cập, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác;

h) Thực hiện các nhiệm vụ đặc thù của Nhà nước theo quyết định của cơ quan có thẩm quyền.

Điều 36. Quyền và nghĩa vụ của người sử dụng dịch vụ bưu chính

1. Quyền của người sử dụng dịch vụ bưu chính

a) Được cung cấp đầy đủ, chính xác thông tin về dịch vụ bưu chính;

b) Được bảo đảm bí mật thông tin về việc sử dụng dịch vụ bưu chính theo quy định của pháp luật;

c) Khiếu nại về việc cung cấp dịch vụ bưu chính theo quy định của pháp luật;

d) Được bồi thường thiệt hại theo quy định của pháp luật.

2. Nghĩa vụ của người gửi

a) Cung cấp đầy đủ, chính xác thông tin người gửi khi sử dụng dịch vụ bưu chính và chịu trách nhiệm về thông tin cung cấp;

b) Ghi đầy đủ, chính xác thông tin về người gửi và người nhận;

c) Cung cấp đầy đủ, chính xác thông tin về bưu gửi;

d) Chịu trách nhiệm về nội dung bưu gửi và cung cấp giấy tờ liên quan theo quy định của pháp luật;

đ) Mở, cung cấp thông tin gói, kiện hàng khi có yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền để phục vụ công tác bảo vệ an ninh quốc gia và đấu tranh phòng, chống tội phạm;

e) Tuân thủ quy định của pháp luật về an toàn, an ninh đối với bưu gửi;

g) Thanh toán đầy đủ giá dịch vụ bưu chính;

h) Thanh toán thù lao, chi phí hợp lý khi doanh nghiệp bưu chính thực hiện thủ tục xuất khẩu, nhập khẩu bưu gửi;

i) Bồi thường thiệt hại do lỗi của mình gây ra theo quy định của pháp luật;

k) Trường hợp không trực tiếp thực hiện việc gửi bưu gửi mà ủy quyền hoặc giao cho tổ chức, cá nhân khác thực hiện, người gửi vẫn phải thực hiện nghĩa vụ quy định tại điểm a khoản này và chịu trách nhiệm về việc cung cấp thông tin bưu gửi và các nghĩa vụ liên quan khác theo quy định của pháp luật.

3. Nghĩa vụ của người nhận

a) Nhận bưu gửi theo thỏa thuận hoặc theo thông báo của doanh nghiệp bưu chính, trừ trường hợp từ chối nhận theo quy định của pháp luật;

b) Thanh toán các khoản phải trả liên quan đến bưu gửi (nếu có) theo thỏa thuận;

c) Thông báo cho doanh nghiệp bưu chính khi phát hiện bưu gửi thuộc danh mục hàng hóa cấm theo quy định của pháp luật.

Chương V

TEM BƯU CHÍNH

Điều 37. Phân loại tem bưu chính Việt Nam

1. Tem bưu chính phổ thông.

2. Tem bưu chính đặc biệt, bao gồm:

a) Tem bưu chính kỷ niệm;

b) Tem bưu chính chuyên đề.

Điều 38. Quy định về đề tài, nội dung và thiết kế tem bưu chính

1. Quy định về đề tài tem bưu chính

Tuân thủ Hiến pháp và pháp luật; phù hợp với lợi ích quốc gia, dân tộc; góp phần tuyên truyền chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước; quảng bá hình ảnh đất nước, con người và văn hóa Việt Nam.

2. Quy định về nội dung và thiết kế

a) Bảo đảm ý nghĩa chính trị, tính chính xác về lịch sử, văn hóa, khoa học và chủ quyền quốc gia;

b) Không có nội dung, hình ảnh, biểu tượng, ký hiệu, dấu hiệu vi phạm chủ quyền quốc gia, gây tranh chấp về lãnh thổ, biển đảo; kích động bạo lực, hận thù dân tộc, sắc tộc, tôn giáo; chống Nhà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam; trái đạo đức xã hội, thuần phong mỹ tục và truyền thống văn hóa Việt Nam.

3. Các thông tin bắt buộc trên tem bưu chính Việt Nam

a) Tên quốc gia: Việt Nam;

b) Dòng chữ: Bưu chính;

c) Mệnh giá in trên mặt tem bằng Việt Nam đồng đơn vị tiền tệ chính thức của Việt Nam;

d) Năm phát hành bộ tem;

đ) Tên họa sĩ thiết kế.

4. Tem Bưu chính Việt Nam được gắn mã số của Việt Nam và tham gia hệ thống mã số của Liên minh Bưu chính Thế giới.

5. Tem Bưu chính Việt Nam và các tài liệu liên quan phải được lưu trữ theo quy định của pháp luật về lưu trữ và chuyên ngành bưu chính.

Điều 39. Phát hành tem bưu chính Việt Nam

1. Bộ Khoa học và Công nghệ là cơ quan phát hành tem bưu chính Việt Nam và xây dựng Chương trình phát hành tem hằng năm.

2. Doanh nghiệp bưu chính được chỉ định là đơn vị xây dựng mẫu thiết kế phác thảo các bộ tem bưu chính, trình Bộ Khoa học và Công nghệ phê duyệt.

3. Chính phủ quy định chi tiết điều này.

Điều 40. Sử dụng tem bưu chính

1. Sử dụng tem bưu chính để thanh toán giá dịch vụ bưu chính

a) Thanh toán cước giá dịch vụ bưu chính và các loại bưu gửi khác qua mạng bưu chính công cộng trong phạm vi lãnh thổ Việt Nam theo mức cước và quy định hiện hành;

b) Thanh toán dịch vụ bưu chính quốc tế theo quy định của Liên minh Bưu chính Thế giới (UPU), các điều ước quốc tế mà Việt Nam là thành viên hoặc theo thỏa thuận song phương, đa phương với các nước và vùng lãnh thổ;

c) Tem bưu chính nước ngoài không được sử dụng để thanh toán trước giá dịch vụ bưu chính trong nước và dịch vụ bưu chính quốc tế từ Việt Nam đi các nước.

2. Sử dụng tem bưu chính để kinh doanh, sưu tập, trao đổi, triển lãm và trưng bày

a) Tem bưu chính được phép mua bán, trao đổi, sưu tập cho các mục đích văn hóa, giáo dục, nghiên cứu và thương mại, trao đổi, triển lãm và trưng bày trừ các trường hợp bị cấm theo quy định pháp luật;

b) Tổ chức, cá nhân kinh doanh tem bưu chính phải bảo đảm tem có nguồn gốc rõ ràng, không giả mạo, không vi phạm chủ quyền quốc gia, thuần phong mỹ tục và các quy định chuyên ngành.

Điều 41. Các hành vi bị cấm đối với tem bưu chính

Tổ chức, cá nhân không được kinh doanh, trao đổi, triển lãm, trưng bày, tuyên truyền những loại tem sau đây:

a) Tem bưu chính có nội dung, hình ảnh vi phạm chủ quyền quốc gia, an ninh quốc phòng, ký hiệu, dấu hiệu gây kích động, thù hằn giữa các dân tộc, sắc tộc, tôn giáo; chống phá Nhà nước Cộng hoà xã hội chủ nghĩa Việt Nam; không phù hợp với đạo đức xã hội, với thuần phong mỹ tục của Việt Nam hoặc trái với lịch sử - văn hóa Việt Nam;

b) Tem bưu chính giả;

c) Tem bưu chính được in, phát hành trái phép hoặc không đúng quy định của pháp luật;

d) Tem bưu chính đã có quyết định thu hồi của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;

đ) Tem bưu chính nước ngoài có nội dung và nguồn gốc xuất xứ không phù hợp theo thông báo của cơ quan bưu chính các nước thành viên Liên minh Bưu chính Thế giới và các Hiệp hội tem chơi.

Chương VI

BƯU CHÍNH SỐ VÀ BẢO ĐẢM AN TOÀN, AN NINH

TRONG HOẠT ĐỘNG BƯU CHÍNH

Mục I

BƯU CHÍNH SỐ

Điều 42. Nguyên tắc phát triển bưu chính số

1. Từng bước bảo đảm số hóa toàn trình hoạt động bưu chính, dữ liệu bưu chính được gắn với từng bưu gửi, cho phép ghi nhận, lưu giữ và truy xuất thông tin đối với từng bưu gửi và dữ liệu bưu chính trong toàn bộ quá trình chấp nhận, chia chọn, vận chuyển và phát theo yêu cầu hợp pháp của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc theo quy định của pháp luật về dữ liệu và an ninh mạng.

2. Bảo đảm khả năng kết nối, chia sẻ và liên thông dữ liệu giữa các hệ thống bưu chính và hệ thống thông tin có liên quan theo quy định của pháp luật về dữ liệu và an ninh mạng.

3. Bảo mật thông tin và dữ liệu của tổ chức, cá nhân theo quy định của pháp luật về dữ liệu và an ninh mạng.

4. Bảo đảm không xâm phạm bí mật kinh doanh và quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân.

Điều 43. Dữ liệu bưu chính và quản lý dữ liệu bưu chính

1. Dữ liệu bưu chính bao gồm:

a) Thông tin về bưu gửi;

- b) Thông tin về người sử dụng dịch vụ bưu chính;
- c) Thông tin về quá trình chấp nhận, chia chọn, vận chuyển và phát bưu gửi;
- d) Các thông tin khác liên quan trực tiếp và cần thiết cho việc cung cấp dịch vụ bưu chính theo quy định của pháp luật.

2. Doanh nghiệp bưu chính có trách nhiệm:

- a) Tạo lập và lưu giữ dữ liệu bưu chính cần thiết phát sinh trong quá trình cung cấp dịch vụ, phù hợp với mục đích, phạm vi và quy mô hoạt động;
- b) Quản lý, khai thác dữ liệu bưu chính phù hợp với mục đích sử dụng, phạm vi, quy mô hoạt động và theo quy định của pháp luật.

Điều 44. Thu thập và sử dụng dữ liệu bưu chính

1. Doanh nghiệp bưu chính chỉ được thu thập dữ liệu bưu chính phục vụ trực tiếp hoặc cần thiết cho việc cung cấp dịch vụ bưu chính, quản lý, vận hành và nâng cao chất lượng dịch vụ bưu chính, phù hợp với mục đích cụ thể đã xác định tại thời điểm thu thập và theo quy định của pháp luật về dữ liệu, bảo vệ dữ liệu cá nhân.

2. Dữ liệu bưu chính được sử dụng trong các trường hợp sau:

- a) Cung cấp dịch vụ bưu chính;
- b) Giải quyết khiếu nại, bồi thường;
- c) Cải tiến, nâng cao chất lượng dịch vụ bưu chính trên cơ sở dữ liệu đã được thu thập hợp pháp;
- d) Cung cấp theo yêu cầu hợp pháp của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về dữ liệu và pháp luật có liên quan.

3. Việc thu thập và sử dụng dữ liệu bưu chính:

- a) Không vượt quá phạm vi và mức độ cần thiết cho mục đích sử dụng;
- b) Không được sử dụng trái với mục đích đã xác định khi thu thập dữ liệu;
- c) Tuân thủ quy định của pháp luật về dữ liệu, bảo vệ dữ liệu cá nhân và pháp luật có liên quan.

Điều 45. Kết nối và cung cấp dữ liệu bưu chính

1. Doanh nghiệp bưu chính thực hiện kết nối hệ thống thông tin trong phạm vi cần thiết, theo yêu cầu và phương thức do cơ quan nhà nước có thẩm quyền quy định theo quy định của pháp luật và trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ được giao, nhằm phục vụ mục tiêu quản lý nhà nước cụ thể, phù hợp với điều kiện kỹ thuật và quy mô hoạt động của doanh nghiệp.

2. Doanh nghiệp bưu chính cung cấp dữ liệu bưu chính do mình quản lý trong các trường hợp sau:

- a) Theo yêu cầu hợp pháp của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;

b) Theo quy định của pháp luật có liên quan.

3. Dữ liệu bưu chính được cung cấp phải:

a) Phù hợp với mục đích, phạm vi và mức độ cần thiết của yêu cầu;

b) Không vượt quá dữ liệu do doanh nghiệp quản lý;

c) Không làm phát sinh chi phí bất hợp lý cho doanh nghiệp.

4. Cơ quan nhà nước có trách nhiệm:

a) Yêu cầu cung cấp dữ liệu đúng thẩm quyền, mục đích và phạm vi cần thiết;

b) Sử dụng dữ liệu đúng mục đích, không vượt quá phạm vi đã yêu cầu;

c) Chịu trách nhiệm theo quy định của pháp luật về việc yêu cầu và sử dụng dữ liệu.

Điều 46. Lưu trữ và bảo vệ dữ liệu bưu chính

1. Doanh nghiệp bưu chính lưu trữ dữ liệu bưu chính trong thời hạn cần thiết phù hợp với mục đích thu thập dữ liệu và phục vụ hoạt động cung cấp dịch vụ bưu chính, theo quy định của pháp luật về lưu trữ, dữ liệu và pháp luật có liên quan.

2. Doanh nghiệp bưu chính có trách nhiệm:

a) Áp dụng biện pháp bảo vệ dữ liệu phù hợp với mức độ rủi ro, loại dữ liệu và quy mô hoạt động theo quy định của pháp luật về dữ liệu và an ninh mạng;

b) Có biện pháp ngăn chặn truy cập trái phép, mất mát, tiết lộ hoặc thay đổi dữ liệu;

c) Thông báo kịp thời cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền và các chủ thể có liên quan khi xảy ra sự cố làm mất, lộ hoặc thay đổi dữ liệu;

d) Thực hiện các biện pháp khắc phục, hạn chế thiệt hại phát sinh từ sự cố dữ liệu theo quy định của pháp luật.

Điều 47. Thử nghiệm có kiểm soát trong hoạt động bưu chính

1. Thử nghiệm có kiểm soát trong hoạt động bưu chính là việc cho phép doanh nghiệp triển khai mô hình, sản phẩm, dịch vụ, công nghệ hoặc phương thức vận hành mới trong hoạt động bưu chính trong phạm vi, thời gian và điều kiện được cơ quan nhà nước có thẩm quyền chấp thuận theo quy định của pháp luật về khoa học, công nghệ và đổi mới sáng tạo và quy định của Luật này.

2. Thử nghiệm có kiểm soát trong hoạt động bưu chính được áp dụng đối với các nội dung sau đây:

a) Mô hình cung ứng dịch vụ bưu chính mới;

b) Công nghệ, phương thức khai thác, chia chọn, vận chuyển và phát bưu gửi mới;

c) Ứng dụng công nghệ số, trí tuệ nhân tạo, tự động hóa trong hoạt động bưu chính;

- d) Mô hình quản lý, khai thác và kết nối dữ liệu bưu chính;
- đ) Các nội dung đổi mới sáng tạo khác liên quan trực tiếp đến hoạt động bưu chính.

3. Trong phạm vi thử nghiệm, doanh nghiệp được áp dụng cơ chế miễn trừ có thời hạn, có phạm vi đối với một số quy định của Luật này liên quan trực tiếp đến nội dung thử nghiệm theo quyết định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

4. Không áp dụng miễn trừ đối với các quy định về:

- a) Quốc phòng, an ninh quốc gia, trật tự, an toàn xã hội;
- b) An toàn, an ninh bưu chính;
- c) Bảo vệ dữ liệu, dữ liệu cá nhân và quyền riêng tư;
- d) Quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân;
- đ) Kiểm soát hàng hóa, vật phẩm bị cấm theo quy định của pháp luật;
- e) Trách nhiệm bồi thường thiệt hại và các nghĩa vụ cơ bản của doanh nghiệp theo quy định của pháp luật.

5. Việc thử nghiệm có kiểm soát phải bảo đảm:

- a) Xác định rõ mục tiêu, phạm vi, thời gian và đối tượng thử nghiệm;
- b) Có cơ chế giám sát, đánh giá và kiểm soát rủi ro;
- c) Có biện pháp bảo đảm an toàn, an ninh bưu chính và bảo vệ dữ liệu;
- d) Có cơ chế xử lý đối với rủi ro và sự cố phát sinh trong quá trình thử nghiệm.

6. Chính phủ quy định chi tiết Điều này.

Mục II

BẢO ĐẢM AN TOÀN, AN NINH TRONG HOẠT ĐỘNG BƯU CHÍNH

Điều 48. Nguyên tắc bảo đảm an toàn, an ninh trong hoạt động bưu chính

1. Hoạt động bưu chính phải được bảo đảm an toàn, an ninh trong toàn bộ quá trình chấp nhận, chia chọn, vận chuyển và phát bưu gửi.

2. Việc bảo đảm an toàn, an ninh được thực hiện trên cơ sở quản lý theo rủi ro theo quy định tại Điều 52 của Luật này, gắn với việc thu thập, sử dụng thông tin người sử dụng dịch vụ, thông tin bưu gửi theo quy định của pháp luật về dữ liệu và bảo vệ dữ liệu cá nhân.

3. Biện pháp bảo đảm an toàn, an ninh phải tương xứng với mức độ rủi ro, phù hợp với phạm vi, quy mô hoạt động của doanh nghiệp bưu chính và không làm phát sinh nghĩa vụ hoặc chi phí không cần thiết theo quy định của pháp luật.

4. Việc kiểm tra, xử lý bưu gửi và yêu cầu cung cấp thông tin phục vụ bảo đảm an ninh phải được thực hiện bằng văn bản, đúng thẩm quyền, mục đích, phạm vi cần thiết, bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân và theo quy định của pháp luật.

Điều 49. Định danh và truy vết bưu gửi

1. Mỗi bưu gửi phải được gắn với một mã định danh duy nhất trong phạm vi hệ thống của doanh nghiệp bưu chính, do doanh nghiệp bưu chính tạo lập kể từ thời điểm chấp nhận bưu gửi và được duy trì liên tục, không bị gián đoạn trong suốt quá trình cung cấp dịch vụ.

2. Mã định danh bưu gửi được sử dụng để theo dõi, quản lý và truy vết bưu gửi trong toàn bộ quá trình chấp nhận, chia chọn, vận chuyển và phát bưu gửi, đồng thời phục vụ quản lý, sử dụng dữ liệu bưu chính theo quy định của pháp luật.

Điều 50. Bảo đảm an toàn trong cung cấp và sử dụng dịch vụ bưu chính

1. Bưu gửi của tổ chức, cá nhân được bảo đảm an toàn từ thời điểm chấp nhận đến khi phát, bao gồm việc không bị mất, thất lạc, hư hỏng hoặc xâm phạm trái pháp luật, phù hợp với thỏa thuận cung cấp dịch vụ và không trái quy định của pháp luật.

2. Doanh nghiệp bưu chính và tổ chức, cá nhân tham gia hoạt động bưu chính có trách nhiệm, trong phạm vi tham gia của mình, bảo đảm an toàn đối với con người, bưu gửi và mạng bưu chính trong quá trình cung cấp dịch vụ theo quy định của pháp luật.

Điều 51. Bảo đảm an ninh trong cung cấp dịch vụ bưu chính

1. Doanh nghiệp bưu chính có trách nhiệm áp dụng biện pháp phù hợp với mức độ rủi ro và quy mô hoạt động nhằm phòng ngừa, phát hiện và xử lý hành vi vi phạm pháp luật về an ninh trong hoạt động bưu chính theo quy định của pháp luật.

2. Cơ quan nhà nước có thẩm quyền được yêu cầu tạm dừng cung cấp dịch vụ, kiểm tra, xử lý bưu gửi hoặc yêu cầu cung cấp thông tin về việc sử dụng dịch vụ bưu chính trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ được giao, trong phạm vi cần thiết và theo quy định của pháp luật về dữ liệu và pháp luật có liên quan.

3. Việc yêu cầu quy định tại khoản 3 Điều này phải được thực hiện bằng văn bản, nêu rõ căn cứ pháp lý, đúng thẩm quyền, phù hợp với mục đích, phạm vi cần thiết và không làm gián đoạn hoạt động bình thường của dịch vụ bưu chính vượt quá mức cần thiết.

4. Tổ chức, cá nhân không được lợi dụng việc kiểm tra, xử lý bưu gửi hoặc yêu cầu cung cấp thông tin để xâm phạm lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân và phải chịu trách nhiệm theo quy định của pháp luật.

5. Doanh nghiệp bưu chính có trách nhiệm phối hợp, tạo điều kiện để cơ quan nhà nước có thẩm quyền thực hiện nhiệm vụ theo quy định của pháp luật trong phạm vi trách nhiệm của mình.

Điều 52. Quản lý bưu gửi theo mức độ rủi ro và thông tin người gửi

1. Doanh nghiệp bưu chính thu thập, lưu trữ đầy đủ, chính xác thông tin người gửi theo quy định của pháp luật về dữ liệu, phù hợp với thỏa thuận cung cấp dịch vụ và không trái quy định của pháp luật, bảo đảm có thông tin liên hệ hợp lệ để nhận diện và liên hệ với người gửi nhằm phục vụ cung cấp dịch vụ và truy vết bưu gửi.

2. Bưu gửi được phân loại theo mức độ rủi ro trong quá trình cung cấp dịch vụ trên cơ sở một hoặc một số tiêu chí sau:

- a) Thông tin về người gửi;
- b) Đặc điểm của bưu gửi;
- c) Hành trình vận chuyển;
- d) Dấu hiệu bất thường liên quan đến an ninh quốc gia và trật tự an toàn xã hội trong quá trình cung cấp dịch vụ.

3. Căn cứ mức độ rủi ro, doanh nghiệp bưu chính áp dụng một hoặc một số biện pháp sau:

- a) Kiểm tra, đối chiếu thông tin người gửi;
- b) Yêu cầu cung cấp, xác minh bổ sung thông tin người gửi khi có căn cứ theo mức độ rủi ro và theo quy định của pháp luật về dữ liệu;
- c) Tăng cường theo dõi, kiểm soát trong quá trình cung cấp dịch vụ;
- d) Thông báo cơ quan chức năng có thẩm quyền.

4. Việc thu thập thông tin và áp dụng biện pháp kiểm soát phải bảo đảm:

- a) Phù hợp với mức độ rủi ro;
- b) Không vượt quá phạm vi cần thiết cho mục đích cung cấp dịch vụ và bảo đảm an ninh;
- c) Không làm phát sinh nghĩa vụ hoặc chi phí không cần thiết;
- d) Tuân thủ quy định của pháp luật về dữ liệu, bảo vệ dữ liệu cá nhân.

5. Chính phủ quy định chi tiết khoản 2, khoản 3 Điều này.

Chương VII

THANH TRA, KIỂM TRA VÀ XỬ LÝ VI PHẠM

Điều 53. Thanh tra, kiểm tra hoạt động bưu chính

1. Thanh tra trong lĩnh vực bưu chính được thực hiện theo quy định của pháp luật về thanh tra.

2. Cơ quan nhà nước có thẩm quyền thực hiện kiểm tra chuyên ngành đối với tổ chức, cá nhân đối với việc chấp hành pháp luật về bưu chính.

3. Doanh nghiệp bưu chính có trách nhiệm cung cấp đầy đủ, chính xác thông tin, dữ liệu phục vụ hoạt động kiểm tra, giám sát và chịu trách nhiệm về tính trung thực của các dữ liệu đã cung cấp.

4. Chính phủ quy định điều này.

Điều 54. Giải quyết khiếu nại, tranh chấp

1. Người sử dụng dịch vụ có quyền khiếu nại, kiến nghị, phản ánh về chất lượng dịch vụ, giá cước và việc bưu gửi bị mất, hư hỏng hoặc chậm trễ so với thời gian toàn trình đã công bố. Khiếu nại, kiến nghị, phản ánh được thực hiện theo pháp luật bưu chính và các quy định pháp luật liên quan.

2. Tranh chấp bưu chính được giải quyết thông qua thương lượng, hòa giải, trọng tài hoặc tòa án.

3. Chính phủ quy định chi tiết về giải quyết khiếu nại trong hoạt động bưu chính.

Điều 55. Nguyên tắc bồi thường thiệt hại trong cung cấp và sử dụng dịch vụ bưu chính

1. Việc bồi thường thiệt hại trong trường hợp bưu gửi bị mất, hư hỏng hoặc bị tráo đổi toàn bộ được xác định theo mức giới hạn trách nhiệm bồi thường thiệt hại toàn bộ đối với dịch vụ đó.

2. Việc bồi thường thiệt hại trong trường hợp bưu gửi bị mất, hư hỏng hoặc tráo đổi một phần được xác định trên cơ sở thiệt hại thực tế, nhưng không cao hơn mức giới hạn trách nhiệm bồi thường thiệt hại toàn bộ đối với dịch vụ đó, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác.

3. Tiền bồi thường thiệt hại là đồng Việt Nam, việc chi trả được thực hiện một lần, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác.

4. Không bồi thường thiệt hại gián tiếp hoặc nguồn lợi không thu được do việc cung ứng dịch vụ bưu chính không bảo đảm chất lượng dịch vụ bưu chính mà doanh nghiệp đã công bố.

5. Mức bồi thường thiệt hại do doanh nghiệp bưu chính công bố và áp dụng, nhưng không được thấp hơn mức bồi thường do cơ quan nhà nước có thẩm quyền quy định.

Điều 56. Trách nhiệm bồi thường thiệt hại của doanh nghiệp bưu chính

1. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính có trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho người sử dụng dịch vụ bưu chính khi không bảo đảm chất lượng dịch vụ bưu chính mà doanh nghiệp đã công bố hoặc vi phạm hợp đồng đã giao kết, trừ trường hợp quy định tại khoản 4 điều này.

2. Trường hợp một phần thiệt hại xảy ra do người sử dụng dịch vụ bưu chính vi phạm hợp đồng đã giao kết thì doanh nghiệp được miễn trách nhiệm bồi thường thiệt hại tương ứng với mức độ thiệt hại do người sử dụng dịch vụ bưu chính gây ra.

3. Tiền bồi thường thiệt hại được trả cho người gửi, trừ trường hợp có thoả thuận khác giữa doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính và người gửi; trường hợp bưu gửi bị hư hỏng, mất một phần mà người nhận đồng ý nhận phần còn lại thì tiền bồi thường thiệt hại được trả cho người nhận.

4. Trừ trường hợp các bên có thoả thuận khác, doanh nghiệp bưu chính không phải bồi thường thiệt hại trong các trường hợp sau đây:

a) Thiệt hại xảy ra hoàn toàn do lỗi vi phạm hợp đồng của người sử dụng dịch vụ bưu chính hoặc do đặc tính tự nhiên, khuyết tật vốn có của vật chứa trong bưu gửi đó;

b) Người sử dụng dịch vụ bưu chính không chứng minh được việc gửi và hư hỏng bưu gửi;

c) Bưu gửi đã được phát và người nhận không có ý kiến khi nhận bưu gửi;

d) Bưu gửi bị tịch thu hoặc tiêu hủy theo quy định của pháp luật Việt Nam hoặc pháp luật của nước nhận;

đ) Người sử dụng dịch vụ bưu chính không thực hiện đúng các quy định về khiếu nại, giải quyết tranh chấp quy định tại Điều 54 của Luật này;

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

5. Chính phủ quy định chi tiết mức giới hạn trách nhiệm bồi thường thiệt hại trong cung ứng và sử dụng dịch vụ bưu chính.

Điều 57. Trách nhiệm bồi thường thiệt hại của người sử dụng dịch vụ bưu chính

1. Người sử dụng dịch vụ bưu chính phải bồi thường thiệt hại cho doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính và các bên có liên quan theo quy định của pháp luật khi gửi vật phẩm, hàng hoá không được gửi quy định tại Điều 20 của Luật này.

2. Trừ trường hợp các bên có thoả thuận khác, người sử dụng dịch vụ bưu chính không phải bồi thường thiệt hại trong các trường hợp sau đây:

a) Thiệt hại xảy ra do doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính vi phạm hợp đồng đã giao kết;

b) Bưu gửi đã được chấp nhận đúng thoả thuận trong hợp đồng;

c) Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính không thực hiện các quy định về khiếu nại, giải quyết tranh chấp quy định tại Điều 54 của Luật này.

Điều 58. Xử lý vi phạm

1. Tổ chức, cá nhân vi phạm pháp luật về bưu chính thì tùy theo tính chất, mức độ mà bị xử lý hành chính, dân sự hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự.

2. Cơ quan nhà nước có thẩm quyền hủy bỏ hiệu lực đăng ký kinh doanh dịch vụ bưu chính của doanh nghiệp bưu chính đối với doanh nghiệp vi phạm nghiêm trọng quy định về an ninh, an toàn và điều kiện kinh doanh hoạt động bưu chính; ngừng, tạm ngừng cung cấp dịch vụ bưu chính.

3. Chính phủ quy định chi tiết về hành vi vi phạm, hình thức, mức xử phạt và trình tự, thủ tục xử lý vi phạm hành chính trong hoạt động bưu chính.

Chương VIII

TRÁCH NHIỆM QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ BƯU CHÍNH

Điều 59. Trách nhiệm của Chính phủ

1. Chính phủ thống nhất quản lý nhà nước về bưu chính trong phạm vi cả nước.

2. Bộ Khoa học và Công nghệ là cơ quan đầu mối giúp Chính phủ thực hiện quản lý nhà nước về bưu chính, có trách nhiệm sau đây:

a) Ban hành theo thẩm quyền hoặc trình cơ quan nhà nước có thẩm quyền ban hành, tổ chức thực hiện chiến lược, kế hoạch, chính sách và các văn bản quy phạm pháp luật về bưu chính; quy định về cơ chế thử nghiệm có kiểm soát công nghệ mới, mô hình mới trong hoạt động bưu chính; tổ chức lập, điều chỉnh, công bố, quản lý và tổ chức thực hiện quy hoạch liên quan về bưu chính;

b) Xây dựng tiêu chuẩn quốc gia, ban hành quy chuẩn kỹ thuật quốc gia, định mức kinh tế - kỹ thuật trong hoạt động bưu chính;

- c) Quản lý, điều tiết thị trường bưu chính; quản lý kinh doanh dịch vụ bưu chính và nghiệp vụ bưu chính;
- d) Quản lý bộ mã bưu chính quốc gia;
- đ) Quản lý Nhà nước về tem bưu chính và bộ mã số tem bưu chính Việt Nam;
- e) Quy định theo thẩm quyền và hướng dẫn hoạt động của mạng bưu chính công cộng và mạng bưu chính phục vụ cơ quan Đảng, Nhà nước;
- g) Quy định về quản lý chất lượng dịch vụ bưu chính; tổ chức đánh giá, kiểm tra, giám sát và công bố, công khai kết quả chất lượng dịch vụ của các doanh nghiệp bưu chính;
- h) Quy định về giá dịch vụ bưu chính công ích, phương pháp tính giá dịch vụ bưu chính công ích;
- i) Hướng dẫn xử lý bưu gửi không có người nhận;
- k) Tổ chức công tác báo cáo thống kê; xây dựng và quản lý cơ sở dữ liệu về bưu chính; bảo đảm dữ liệu được khai thác, chia sẻ phục vụ quản lý, vận hành và cung cấp dịch vụ bưu chính theo quy định của pháp luật;
- m) Tổ chức nghiên cứu khoa học và ứng dụng công nghệ tiên tiến về bưu chính; phổ biến, giáo dục pháp luật về bưu chính; đào tạo, bồi dưỡng phát triển nguồn nhân lực trong hoạt động bưu chính;
- n) Tổ chức thông tin, truyền thông, giáo dục nâng cao nhận thức của cộng đồng về bưu chính;
- o) Kiểm tra, xử lý vi phạm pháp luật, giải quyết khiếu nại, tố cáo, xử lý vi phạm pháp luật về bưu chính;
- p) Đầu mối hợp tác quốc tế về hoạt động bưu chính;
- r) Phối hợp trong công tác quản lý cạnh tranh trong lĩnh vực bưu chính và bảo vệ quyền lợi hợp pháp của người sử dụng dịch vụ bưu chính theo quy định của pháp luật về cạnh tranh;
- s) Phối hợp trong công tác quản lý nhà nước về an ninh quốc gia và trật tự an toàn xã hội đối với hoạt động bưu chính.

3. Bộ, cơ quan ngang Bộ trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm phối hợp với Bộ Khoa học và Công nghệ thực hiện quản lý nhà nước về bưu chính.

Điều 60. Trách nhiệm của Ủy ban nhân dân các cấp

1. Ban hành theo thẩm quyền hoặc trình cơ quan nhà nước có thẩm quyền ban hành văn bản quy phạm pháp luật về bưu chính.
2. Tổ chức lập nội dung phương án phát triển bưu chính trong quy hoạch tỉnh; phê duyệt, tổ chức thực hiện kế hoạch, xây dựng mạng bưu chính theo quy hoạch được cấp có thẩm quyền phê duyệt.

3. Quản lý, điều tiết thị trường bưu chính; quản lý kinh doanh dịch vụ bưu chính và nghiệp vụ bưu chính theo thẩm quyền.

4. Thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm pháp luật, giải quyết khiếu nại, tố cáo về bưu chính.

5. Hủy bỏ hiệu lực đăng ký kinh doanh dịch vụ bưu chính của doanh nghiệp bưu chính đối với doanh nghiệp có trụ sở chính trên địa bàn vi phạm nghiêm trọng quy định về an ninh, an toàn và điều kiện kinh doanh hoạt động bưu chính.

6. Tổ chức công tác báo cáo thống kê; xây dựng và quản lý cơ sở dữ liệu về bưu chính theo thẩm quyền.

7. Tổ chức nghiên cứu khoa học và ứng dụng công nghệ tiên tiến về bưu chính; phổ biến, giáo dục pháp luật về bưu chính; đào tạo, bồi dưỡng phát triển nguồn nhân lực trong hoạt động bưu chính.

Chương IX

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 61. Điều khoản chuyển tiếp

1. Trong thời hạn 12 tháng kể từ ngày Luật này có hiệu lực thi hành, các doanh nghiệp đã được cấp giấy phép bưu chính hoặc văn bản xác nhận thông báo hoạt động bưu chính theo quy định của pháp luật trước ngày Luật này có hiệu lực có trách nhiệm rà soát, hoàn thiện và bảo đảm đáp ứng đầy đủ các điều kiện kinh doanh quy định tại Điều 14 của Luật này; đồng thời xác định loại hình doanh nghiệp bưu chính theo quy định của Luật này.

2. Doanh nghiệp đáp ứng tiêu chí doanh nghiệp bưu chính không vận hành mạng bưu chính theo quy định tại Điều 12 của Luật này được tiếp tục hoạt động theo nội dung đã được cấp phép hoặc xác nhận.

3. Doanh nghiệp đáp ứng tiêu chí doanh nghiệp bưu chính vận hành mạng bưu chính theo quy định tại Điều 11 của Luật này phải thực hiện đăng ký theo quy định tại Điều 13 của Luật này trong thời hạn quy định tại khoản 1 Điều này.

4. Dịch vụ bưu chính công ích tiếp tục được thực hiện theo quy định của pháp luật hiện hành cho đến khi văn bản quy định chi tiết của Chính phủ về nội dung này có hiệu lực thi hành.

Điều 62. Hiệu lực thi hành

1. Luật này có hiệu lực thi hành từ ngày tháng năm 2027.

2. Luật Bưu chính 2010 hết hiệu lực kể từ ngày Luật này có hiệu lực.

Điều 63. Quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành

Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành các điều, khoản được giao trong Luật; hướng dẫn những nội dung cần thiết khác của Luật này để đáp ứng yêu cầu quản lý nhà nước.

Luật này đã được Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam khóa XVI, kỳ họp thứ 2 thông qua ngày tháng 10 năm 2026.

CHỦ TỊCH QUỐC HỘI

Trần Thanh Mẫn