

Viettel post tại 115 Thụy Phương: Khách hàng kêu cứu việc thất lạc bưu kiện trị giá 60 triệu

06:53 23/03/2018

Vụ việc nghi tráo Đông trùng hạ thảo tại tại bưu cục 115 Thụy Phương, Bắc Từ Liêm, Hà Nội của Viettel Post chưa kịp lắng xuống thì mới đây, tại chính bưu cục 115 Thụy Phương lại tiếp tục xảy ra tình trạng thất lạc bưu kiện với tổng giá trị bưu gửi lên tới 60 triệu đồng.

Báo Thương hiệu & Công luận nhận được đơn kêu cứu của ông Nguyễn Hoàng Toàn sinh năm 1980 về việc anh Toàn gửi bưu phẩm Viettel Post Bộ điều khiển bơm cao áp từ ngày 07/02/2018, tuy nhiên, sau 2 tuần gửi mà bưu kiện không đến được với người nhận.

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – tự do – Hạnh phúc

—o0o—

Hà Nội, ngày 22 tháng 03 năm 2018

ĐƠN KÊU CỨU KHẨN CẤP

Kính gửi: Ban biên tập báo Thương hiệu và Công luận.

Tên tôi là: Nguyễn Hoàng Toàn

Ngày sinh: 15 tháng 06 năm 1980

Nghề nghiệp: Kỹ sư.

Tôi viết đơn này trình bày với ban biên tập quý báo một việc như sau.

Ngày 07 tháng 02 năm 2018 tôi có gửi 01 bưu kiện tại bưu cục Viettel

Thụy Phương (Địa chỉ: Số 115 Thụy Phương – Quận Bắc Từ Liêm - TP Hà Nội).

+ Nội dung bưu kiện: Bộ điều khiển bơm cao áp.

+ Số vận đơn: 513306914.

+ Người gửi: Nguyễn Hoàng Toàn. Địa chỉ: Đông Ngạc – Từ Liêm – Hà Nội

+ Người nhận: Ngô Minh Cường. Địa chỉ: Số 100 Nguyễn Thanh
Tuyền, Phường 2, Quận Tân Bình, TP Hồ Chí Minh.

Sau đó 2 tuần mà bưu kiện tôi gửi không đến người nhận. (Khi gửi hàng nhân viên bưu cục có nói bình thường là 2 ngày sẽ nhận được hàng. Nhưng giáp tết có thể là 1 tuần). Ngày 22 tháng 2 năm 2018 tôi có đến Bưu cục và gặp đồng chí Đức – Phụ trách chi Cục Thụy Phương. Đồng chí Đức thông báo hàng đang bị thất lạc và hẹn 5 giờ chiều ngày 24 tháng 2 năm 2018 sẽ có câu trả lời chính thức về bưu kiện đó. Ngày 24 tháng 2 năm 2018 tôi có quay lại Bưu cục để gặp đồng chí Đức nhưng không gặp được trực tiếp. Đồng chí Đức có gọi điện cho tôi và nói Hàng đến giờ vẫn chưa tìm thấy và sẽ có cán bộ của bên Viettel tới vào ngày 27 tháng 2 năm 2018.

Ngày 27 tháng 2 năm 2018. Có đồng chí Đức – Chi Cục Thụy Phương và đồng chí tên là Chinh đến gặp tôi. Nội dung cuộc gặp như sau:

+ Bên Viettel hướng dẫn tôi các thủ tục làm đền bù.

+ 2 bên nhất chí tiếp tục tìm kiếm và hẹn đến ngày 07 tháng 3 năm 2018 nếu không thấy sẽ tiến hành các thủ tục đền bù.

Đơn kêu cứu của anh Toàn gửi báo Thương hiệu & Công luận

Cụ thể, theo đơn thư gửi báo Thương hiệu & Công luận anh Toàn cho biết: Ngày 07 tháng 02 năm 2018 tôi có gửi 01 bưu kiện tại bưu cục Viettel Thụy Phương (Địa chỉ: Số 115 Thụy Phương – Quận Bắc Từ Liêm - TP Hà Nội).

Nội dung bưu kiện: Bộ điều khiển bơm cao áp; Số vận đơn: 513306914;

Tuy nhiên, sau đó 2 tuần mà bưu kiện anh Toàn gửi không đến được với người nhận. (Khi gửi hàng nhân viên bưu cục có nói bình thường là 2 ngày sẽ nhận được hàng). Ngày 22 tháng 2 năm 2018, tôi có đến Bưu cục và gặp đồng chí Đức – Phụ trách chi Cục Thụy Phương. Đồng chí Đức thông báo hàng đang bị thất lạc và hẹn 5 giờ chiều ngày 24 tháng 2 năm 2018 sẽ có câu trả lời chính thức về bưu kiện đó.

PHIẾU GỬI BILL OF CONSIGNMENT		VIETTEL post	
Mã khách hàng gửi/Sender code: 100		Mã khách hàng nhận/Recipient's code: 100	
1. Người gửi/Sender's info Họ tên người gửi: Nguyễn Hoàng Toàn Số nhà, Đường: 100 Nguyễn Văn Phường/Xã: Thuận - Phường 2 Quận/Huyện: Tân Bình Tỉnh/Thành phố: Hồ Chí Minh Quốc gia: Việt Nam		2. Người nhận/Recipient's info Họ tên người nhận: Ngô Minh Cường Số nhà, Đường: 100 Nguyễn Văn Phường/Xã: Thuận - Phường 2 Quận/Huyện: Tân Bình Tỉnh/Thành phố: Hồ Chí Minh Quốc gia: Việt Nam	
3. Dịch vụ/Services ☐ Chuyển phát nhanh ☐ Gửi 60 giờ ☐ Gửi bảo đảm ☐ Gửi Bưu kiện ☐ Khác		4. Dịch vụ gia tăng/Additional Services ☐ Bảo phát ☐ Đóng gói ☐ Phát hỏa tốc ☐ Phát hạn giờ ☐ Khác	
5. Nội dung bưu gửi/Parcel Contents Bộ đồ chơi bàn cao áp		6. Phát hàng thu tiền/COD Tổng tiền phải thu khi phát hàng Total Collection when delivered	
7. Trọng lượng/Weight Trọng lượng tịnh: 1.08 kg Trọng lượng tịnh cước: 1.08 kg Tổng số kiện: 1		8. Cước phí/Charges Cước chính/Main Charge Cước cộng thêm/Additional Charge Phí phát/Postage Tổng cước/Total Charge	
Hóa đơn số: Chứng từ khác: Trường hợp không phát được ☐ Chuyển hoàn ☐ Hủy		9. Tình trạng bưu gửi khi phát ☐ Bưu gửi còn niêm phong, nguyên vẹn ☐ Bưu gửi biến dạng bên ngoài nhưng chấp nhận được ☐ Từ chối nhận (lý do)	
Ngày, giờ gửi/Date, time of consignment 14/03/2018		Ngày, giờ nhận/Date, time of receipt 14/03/2018	

Bưu kiện của anh toàn gửi ngày 7/2/2018

Ngày 24 tháng 2 năm 2018, anh Toàn có quay lại Bưu cục để gặp đồng chí Đức nhưng không gặp được trực tiếp. Đồng chí Đức có gọi điện cho tôi và nói hàng đến giờ vẫn chưa tìm thấy và sẽ có cán bộ của bên Viettel vào gặp ngày 27 tháng 2 năm 2018.

Ngày 27 tháng 2 năm 2018. Có đồng chí Đức - Chi Cục Thụy Phương và 1 đồng chí tên là Chinh đến gặp anh Toàn. Nội dung cuộc gặp để bên Viettel hướng dẫn tôi các thủ tục làm đền bù. Hai bên nhất trí tiếp tục tìm kiếm và hẹn đến ngày 07 tháng 3 năm 2018 nếu không thấy sẽ tiến hành các thủ tục đền bù.

Đến ngày 14 /3/2018, anh Toàn có đến bưu cục Thụy Phương để đàm phán đền bù và tôi có mang theo các giấy tờ như: Phiếu gửi, hợp đồng mua bán thiết bị nhưng không được giải quyết.



Bưu cục Thụy Phương đã từng bị nghi tráo Đông trùng hạ thảo

Trước sự việc trên, sáng ngày 22/3/2018 trao đổi với phóng viên Báo Thương hiệu & Công luận qua điện thoại ông Trần Trung Hưng, Tổng giám đốc Viettel Post xác nhận: “Bưu phẩm của anh Toàn vận chuyển qua đường hàng không, hiện tại mình đã có công văn xác nhận thất lạc của cơ quan hàng không rồi”.

Trước đó, tại buổi làm việc với khách hàng ngày 20/3/2018, ông Mai Doãn Tâm, Giám đốc chi nhánh Viettel post Từ Liêm cũng đã nhận trách nhiệm về việc bưu phẩm của khách hàng bị thất lạc. Ông Tâm cũng đưa ra mức phí đền bù cho khách hàng là 50% giá trị bưu phẩm theo hợp đồng của khách hàng và đối tác (tương đương với 30 triệu đồng).

Không hài lòng với cách giải quyết của ông Tâm, bởi anh Toàn cho rằng việc vận chuyển hàng hóa bị thất lạc 100% là lỗi của Viettel, và việc việc đền bù 50% sẽ khiến anh Toàn tổn thất không nhỏ về mặt kinh tế, vì vậy anh Toàn đã không đồng ý với mức đền bù mà Viettel post đưa ra.

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

HỢP ĐỒNG MUA BÁN THIẾT BỊ

Số: 078_2017/SC-HT

- Căn cứ Luật thương mại và các văn bản pháp luật hướng dẫn thi hành Luật thương mại hiện hành của nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam;

- Căn cứ vào nhu cầu và khả năng của hai bên.

Hôm nay, ngày 11 tháng 12 năm 2017, chúng tôi gồm có:

Bên A (Bên mua): CÔNG TY TNHH THƯƠNG MẠI-DỊCH VỤ HỢP TÂM

Địa chỉ: 100 Nguyễn Thanh Tuyền, Phường 2, Quận Tân Bình, TP.HCM

Điện thoại: 028.6274 6741 Fax: 028.3948 1771

Tài khoản số: 0 3 3 1 0 0 3 7 7 2 3 2 8

Tại: Ngân hàng Vietcombank chi nhánh Sài Gòn

Đại diện: Ông Ngô Minh Cường Chức vụ: Giám đốc

Bên B (Bên bán): CÔNG TY TNHH THIẾT BỊ VẬT TƯ KHOA HỌC KỸ THUẬT VÀ CHUYÊN GIAO CÔNG NGHỆ

Địa chỉ: F.516A - Nhà 71 TT Hóa chất, Phường Hàng Bột, Q. Đống Đa, TP. Hà Nội

Điện thoại: 04. 35737719/22403915 Fax: 04. 35738300

Tài khoản số: 1 0 3 2 0 5 4 0 5 4 6 0 4 8

Tại: Ngân hàng Techcombank chi nhánh Thăng Long Hà Nội.

Đại diện: Bà Nguyễn Thị Hanh Chức vụ: Giám đốc

Hai bên thỏa thuận thống nhất ký hợp đồng với các điều khoản sau:

Điều 1. Nội dung hợp đồng

- Bên B đồng ý cung cấp cho bên A các loại hàng hóa với số lượng và đặc tính kỹ thuật cụ thể như sau:

STT	Tên thiết bị	Đơn giá (VNĐ)	Thành tiền (VNĐ)
1	Bộ điều khiển bơm cao áp cho máy sắc ký – Agilent. Hãng sản xuất: Agilent Xuất xứ: Đức Mã hàng: G1315-66520	60.000.000	60.000.000

Anh Toàn cho biết giá trị bưu kiện của anh lên tới 60 Triệu đồng bị thất lạc hơn 1 tháng qua nhưng vẫn chưa được giải quyết

Anh Toàn nhận định, là một đơn vị lớn, có uy tín trong lĩnh vực vận chuyển hàng hóa, thế nhưng đơn vị này lại để xảy ra một sự việc vô cùng đáng tiếc, và cách giải quyết của đơn vị lại vô cùng chậm chạp, phức tạp, đơn vị nhận trách nhiệm nhưng lại không giải quyết phần thiệt hại cho khách hàng một cách công bằng

nhất khiến anh Toàn vô cùng bức xúc.

Được biết, cách đây không lâu, cũng tại bưu cục 115 Thụy Phương, Bắc Từ Liêm, Hà Nội của Viettel Post, các cơ quan thông tấn báo chí cũng đã đưa tin về việc một khách hàng tại Hà Nội tố bưu cục 115 Thụy Phương, Bắc Từ Liêm, Hà Nội của Viettel Post tráo hàng, mở niêm phong, xé tem nhãn gốc và thay tem nhãn mới một lô nấm đông trùng hạ thảo sang Canada với trọng lượng thùng là 450 gr.

Trước đó, vào thời điểm ngày 15/5/2017, Viettel Post Nam Định đã bị đóng cửa do một nhân viên làm việc sai quy trình nghiệp vụ, đi ngược lại tôn chỉ mục đích của cả doanh nghiệp. Được biết đây là lần đầu tiên sau gần 2 thập kỷ thành lập, Tổng công ty cổ phần Bưu chính Viettel (Viettel Pos) mới đóng cửa một trung tâm khai thác của mình.

Thương hiệu & Công luận sẽ tiếp tục thông tin vụ việc./.

Duy Thế - Anh Đức