

## HƯỚNG DẪN GIẢI QUYẾT MỘT SỐ TRƯỜNG HỢP KHIẾU NẠI

### I. ĐỐI VỚI BÊN KHIẾU NẠI

#### 1. NGUYÊN TẮC CHUNG<sup>a</sup>

- Chỉ có người có quyền và nghĩa vụ liên quan mới được quyền khiếu nại;
- Các sản phẩm, hàng hóa cũng như các thành tố (sáng chế, nhãn hiệu, tên thương mại, v.v.) phải được pháp luật bảo vệ thông qua các văn bằng bảo hộ, chứng nhận.v.v.
- Việc khiếu nại một sản phẩm vi phạm có thể dẫn đến các hậu quả pháp lý nếu đó là khiếu nại sai luật;
- Trước khi tiến hành rà soát có vi phạm hay không, bên khiếu nại phải cung cấp đầy đủ các giấy tờ hỗ trợ chứng minh quyền và nghĩa vụ hợp pháp của mình cũng như sản phẩm.
- CS có thể kiểm tra sơ bộ đối với các nhãn hiệu được bảo hộ tại Việt Nam:
  - (i) Đăng ký quốc tế: <http://www.wipo.int/branddb/en/> (điền tên nhãn hiệu vào ‘Brand’, mục ‘Text’ và điền VN vào ‘Country’, mục ‘Designation’)
  - (ii) Đăng ký tại Việt Nam: <http://iplib.noip.gov.vn/WebUI/WSearch.php> (điền tên nhãn hiệu vào ‘Nhãn Hiệu Tìm Kiếm’)

#### 2. MỘT SỐ KHIẾU NẠI THƯỜNG GẶP VÀ CHỨNG TỪ CẦN CUNG CẤP

<b>Loại Vi Phạm</b> <i>Type of Infringement</i>	<b>Sáng Chế</b> <i>Patent / Invention</i>	<b>Kiểu Dáng Công Nghiệp</b> <i>Industrial Design</i>	<b>Nhãn Hiệu</b> <i>Trade Mark</i>	<b>Tên Thương Mại</b> <i>Trade Name</i>	<b>Hàng Giả / Hàng Nhái</b> <i>Counterfeit Products</i>	<b>Tác Phẩm / Hình Ảnh (Quyền Tác Giả)</b> <i>Works / Image</i>	<b>Tìm Hiểu Thêm</b> <i>Further Research</i>
<b>Giấy Tờ Cần Thiết</b> <i>Required Documents</i>							

<p><b>Đơn Khiếu Nại / Complaint Form</b>  <u>Lưu ý / Note:</u>  1. Đơn khiếu nại theo mẫu của Shopee  <i>Per Shopee's complaint form</i>  2. Đơn phải được ký tên, đóng dấu  <i>The complaint form is duly signed and sealed</i>  3. Phải chỉ rõ link / tài khoản người bán bị khiếu nại  <i>The complaint form clearly indicates the reported link / seller account</i></p>	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	
<p><b>Thư Ủy Quyền / Power of Attorney</b>  <u>Lưu ý / Note:</u>  1. Chỉ áp dụng trong trường hợp Bên Khiếu Nại không phải Chủ Sở Hữu  <i>Only applicable where the informant not-being IP owner</i>  2. Trường hợp bên ủy quyền là tổ chức / cá nhân nước ngoài, Thư Ủy Quyền phải được hợp pháp hóa lãnh sự  <i>In case the authorizer is foreign entity / individual, the POA is subject to legalization</i></p>	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	
<p><b>Giấy Chứng Nhận Đăng Ký Kinh Doanh / Giấy Chứng Nhận Thành Lập</b>  <i>The Enterprise Registration Certificate / Certificate of Incorporation</i></p>	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	

<p><i>*Trường hợp Bên Khiếu Nại là tổ chức</i>  <i>Applicable where the informant being corporate</i></p>							
<p><b>Chứng Minh Nhân Dân / Căn Cước Nhân Dân / Hộ Chiếu</b>  <b>Identification Card / Passport</b>  <i>*Trường hợp Bên Khiếu Nại là cá nhân</i>  <i>Applicable where the informant being individual</i></p>	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	
<p><b>Hợp Đồng Phân Phối, Đại Lý hoặc Trích lục</b>  <b>Sale Distribution, Agency Agreement or its extract</b>  <i>*Trường hợp Bên Khiếu Nại là Đại Lý Phân phối</i>  <i>Applicable where the informant being sale distributor or agency</i></p>	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	
<p><b>Văn Bằng Bảo Hộ / Chứng Nhận Đăng Ký Bản Quyền / Chứng Nhận Đăng Ký Quốc Tế / Chứng Minh Quyền Sở Hữu Hợp Pháp</b>  <b>Protection Title / Registration / International Registration / Proofing for Ownership</b></p>	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	<p>Điều 6 và Điều 92, Luật Sở Hữu Trí Tuệ số 50/2005/QH11, được sửa đổi bởi Luật số 36/2009/QH12 (“<b>Luật SHTT</b>”)  <i>Article 6 and 92, the Law on Intellectual Property No. 50/2005/QH11, as amended by the Law No. 36/2009/QH12 (“<b>IP Law</b>”)</i></p>

<p><b>Chứng Nhận Đủ Điều Kiện An Toàn Thực Phẩm của Bộ / Sở Y Tế hoặc cơ quan chức năng khác</b>  <i>Food Hygiene Certificate issued by the Ministry / Department of Health or competent authorities</i>  <i>*Trường hợp sản phẩm khiếu nại là thực phẩm chức năng</i>  <i>Applicable where the reported product being functional food</i></p>			Yes		Yes		<p>Nghị Định 38/2012/NĐ-CP về An toàn thực phẩm  <i>Decree 38/2012/ND-CP on food hygiene</i></p>
<p><b>Phiếu Công Bố Sản Phẩm Ra Thị Trường của Bộ / Sở Y Tế hoặc cơ quan chức năng khác</b>  <i>The Public Notice to the Products, issued by the Ministry / Department of Health or competent authorities</i>  <i>*Trường hợp sản phẩm khiếu nại là mỹ phẩm</i>  <i>Applicable where the reported product being cosmetic</i></p>			Yes		Yes		<p>Thông Tư 06/2011/TT-BYT, Quy định về Quản lý Mỹ phẩm  <i>Circular 06/2011/TT-BYT on cosmetic management</i></p>

<p><b>Bảng Chứng Chứng Minh Khác</b>  <b>Other Supporting Document</b>  <u>Lưu ý / Note:</u>  1. <i>Gửi kèm hình ảnh, tài liệu phân tích; và / hoặc</i>  <i>To attach the photo, documents supporting the infringement report; and / or</i>  2. <i>Kết Quả Giám Định Sở Hữu Trí Tuệ do Viện Khoa Học Sở Hữu Trí Tuệ (VIPRI) hoặc một số cá nhân đủ điều kiện hoạt động giám định</i>  <i>IP Valuation, issued by the Vietnam Intellectual Property Research Institution (VIPRI) or licensed valuator</i></p>					Yes		
--	--	--	--	--	-----	--	--

**II. CÁC TRƯỜNG HỢP CS PHẢI CHUYỂN CHO PHÁP CHẾ**

1. **Bên khiếu nại từ Công ty luật / các tổ chức tư vấn chuyên nghiệp về IP**
2. **Bên khiếu nại đe dọa tiến hành các thủ tục tố tụng**
3. **Khi bên khiếu nại cung cấp đầy đủ chứng từ như trên**

**III. ĐỐI VỚI BÊN BỊ KHIẾU NẠI (NGƯỜI BÁN) - MỘT SỐ KHIẾU NẠI THƯỜNG GẶP VÀ CHỨNG TỪ CẦN CUNG CẤP**

**1. NGUYÊN TẮC CHUNG**

- Việc lưu hành sản phẩm trên thị trường phải đảm bảo: nguồn gốc, xuất xứ hàng hóa, không vi phạm pháp luật thương mại (kiểm soát giá, quyền độc quyền phân phối,.v.v.) hoặc một số yêu cầu chuyên ngành (công bố đối với sản phẩm mỹ phẩm, thực phẩm chức năng,.v.v.)



<p><b>Chứng Nhận Đủ Điều Kiện An Toàn Thực Phẩm</b>  <i>Food Hygiene Certificate issued by the Ministry / Department of Health or competent authorities</i>  <i>*Trường hợp sản phẩm khiếu nại là thực phẩm chức năng</i>  <i>Applicable where the reported product being functional food</i></p>			Yes		Yes		<p>Nghị Định 38/2012/NĐ-CP về An toàn thực phẩm  <i>Decree 38/2012/ND-CP on food hygiene</i></p>
<p><b>Phiếu Công Bố Sản Phẩm Ra Thị Trường</b>  <i>The Public Notice to the Products, issued by the Ministry / Department of Health or competent authorities</i>  <i>*Trường hợp sản phẩm khiếu nại là mỹ phẩm</i>  <i>Applicable where the reported product being cosmetic</i></p>			Yes		Yes		<p>Thông Tư 06/2011/TT-BYT, Quy định về Quản lý Mỹ phẩm  <i>Circular 06/2011/TT-BYT on cosmetic management</i></p>
<p><b>Bảng Chứng Chứng Minh Khác</b>  <i>Other Supporting Document</i>  <u>Lưu ý / Note:</u>  1. Gửi kèm hình ảnh, tài liệu phân tích; và / hoặc  <i>To attach the photo, documents supporting the infringement report; and / or</i>  2. Kết Quả Giám Định Sở Hữu Trí Tuệ do Viện Khoa Học Sở Hữu Trí Tuệ (VIPRI) hoặc một số cá nhân đủ điều kiện hoạt động giám định IP Valuation, issued by the Vietnam Intellectual Property Research Institution (VIPRI) or licensed valuator</p>	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	

#### **IV. MỘT SỐ TRƯỜNG HỢP KHÔNG THUỘC PHẠM VI GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI**

##### **1. Khiếu nại về quyền phân phối (*yêu cầu độc quyền*)**

- Shopee không hỗ trợ kiểm soát độc quyền. Việc độc quyền phân phối về bản chất là tranh chấp hợp đồng giữa nhà sản xuất/phân phối và đại lý.
- Hàng hóa / nhãn hiệu được bảo hộ sở hữu công nghiệp (nhãn hiệu, kiểu dáng.v.v) vẫn được phép lưu thông trên thị trường (xem thêm Điều 125, Luật SHTT)

##### **2. Khiếu nại về giá bán sản phẩm**

- Tổ chức/cá nhân sản xuất, kinh doanh có quyền tự định giá hàng hóa do mình sản xuất, kinh doanh trừ hàng hóa, dịch vụ thuộc danh mục hàng hóa/dịch vụ bị nhà nước kiểm soát về giá hoặc vượt quá mức giá khuyến mại theo quy định.
- Shopee sẽ hỗ trợ kiểm soát giá trong trường hợp sản phẩm có giá trần / sàn theo luật hoặc vượt quá khung giá khuyến mại cho phép.