



Photo credit: Nathan Associates - PSDA Project, Myanmar

TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN NGƯỜI SỬ DỤNG ASSIST



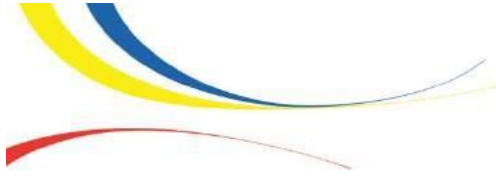
Photo credit: Nathan Associates - PSDA Project, Myanmar



Photo credit: Reicelene Joy N. Ignacio for BusinessWorld



Photo credit: Nathalia Rosa on Unsplash



TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN NGƯỜI SỬ DỤNG ASSIST DÀNH CHO KHU VỰC TƯ NHÂN

Về Tài liệu này

Tài liệu này cung cấp các hướng dẫn và quy trình cho các bên tham gia chủ chốt của cơ chế tư vấn miễn phí, dựa trên trực tuyến và không ràng buộc – Giải pháp ASEAN cho Đầu tư, Dịch vụ và Thương mại hoặc ‘ASSIST’ – được thiết lập với mục đích giải quyết các vấn đề hoạt động mà doanh nghiệp ASEAN gặp phải trong các vấn đề xuyên biên giới liên quan đến việc thực thi các hiệp định kinh tế ASEAN và trong khuôn khổ Cộng đồng Kinh tế ASEAN (AEC).

Phần 1 của Tài liệu hướng dẫn này bao gồm tổng quan chung về ASSIST, sơ lược phạm vi, các bên tham gia chủ chốt, các kênh liên lạc, v.v..., trong khi Phần 2 tiếp tục giải thích quy trình xử lý khiếu nại từ việc sử dụng biểu mẫu khiếu nại trực tuyến, cho khiếu nại ẩn danh và không ẩn danh, đến khi một giải pháp được cung cấp bởi ASSIST. Phần 2 cũng cung cấp một sơ đồ đơn giản hóa của Dòng Quy trình ASSIST.

Các bảng tham chiếu, một sơ đồ cơ chế ASSIST, Những Câu hỏi Thường gặp (FAQs), nghiên cứu trường hợp giả định để hiểu rõ hơn về quy trình của ASSIST được cung cấp tại các Phụ lục ở cuối Tài liệu này.

ASSIST is accessed directly on its own website (<http://assist.asean.org>) or via the website of the ASEAN Trade Repository (<http://atr.asean.org>).

Mục lục

Về Tài liệu này	17
Phần 1:	
TỔNG QUAN CHUNG VỀ ASSIST	21
ASSIT là gì?.....	21
A. Tại sao và Như thế nào ASSIST được thành lập?.....	22
B. Phạm vi của ASSIST là gì?.....	23
• Các vấn đề ASSIST phụ trách Các vấn	
• đề ASSIST không phụ trách	
C. Các Tính năng Chính của ASSIST?	23
D. Ai là các Bên Hành động Chủ chốt trong ASSIST?	24
1. Doanh nghiệp ASEAN	24
2. Quản trị Trung tâm.....	25
3. Đầu mối Liên lạc Sở tại.....	25
4. Đầu mối Liên lạc Đích đến.....	25
5. Cơ quan Thẩm quyền Quốc gia Liên quan.....	25
E. Khiếu nại được nộp thế nào?.....	26
1. Khiếu nại không ẩn danh.....	26
2. Khiếu nại ẩn danh.....	26
F. Các kênh liên lạc ASSIST hoạt động thế nào?.....	27
G. Diễn đàn công khai trên trang Web ASSIST	29
Phần 2:	
QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI	31
Khiếu nại được gửi thế nào?	31
A. Sử dụng Biểu mẫu khiếu nại trực tuyến	31
1. Dành cho Doanh nghiệp ASEAN	31
2. Dành cho Hiệp hội thương mại có trụ sở tại ASEAN và	
Các thực thể Đại diện có trụ sở tại ASEAN khác.....	31
3. Dành cho Luật sư hoặc Công ty Luật đã đăng ký ASEAN.....	31
B. Các bước xử lý một khiếu nại	32
1. Dành cho Doanh nghiệp ASEAN hoặc một Thực thể Đại diện có trụ sở tại ASEAN.....	32
2. Dành cho Luật sư hoặc Công ty Luật đã đăng ký ASEAN	37

C. Dòng Quy trình ASSIST	39
D. Thời gian xử lý khiếu nại	41
1. Gia hạn thời gian.....	41
2. Theo dõi các hành động quá hạn	41
E. Bên Khiếu nại có thể theo dõi tiến trình khiếu nại	43

PHỤ LỤC

PHỤ LỤC 1.

Bảng tham chiếu cho Mô tả Khiếu nại	45
--	----

1.1. Danh sách Tiêu mục Hàng hóa	45
1.2. Danh sách các Khu vực Dịch vụ và Tiêu ngành	47

PHỤ LỤC 2.

Sơ đồ Cơ chế ASSIST và Dòng thời gian liên kết	53
---	----

2.1. Dành cho Khiếu nại nộp bởi Doanh nghiệp ASEAN Hoặc Thực thể Đại diện có trụ sở tại ASEAN	53
2.2. Dành cho Khiếu nại nộp bởi Luật sư hoặc Công ty luật đăng ký ASEAN	54

PHỤ LỤC 3.

Những Câu hỏi Thường gặp (FAQs)	55
--	----

PHỤ LỤC 4.

Nghiên cứu Trường hợp Giả định	63
---	----

DANH SÁCH HÌNH VẼ

Hình 1. Cấu trúc Xây dựng/ Liên lạc của ASSIST	28
Hình 2. Khiếu nại nộp bởi Doanh nghiệp ASEAN hoặc một Thực thể Đại diện có trụ sở tại ASEAN	40
Hình 3. Khiếu nại nộp bởi Luật sư hoặc Công ty luật đăng ký ASEAN	40

Phần 1:

TỔNG QUAN CHUNG VỀ ASSIST

Phần này của Hướng dẫn cung cấp tổng quan chung về ASSIST và cấu trúc của nó (nghĩa là, sự thành lập, phạm vi, tính năng chính, các bên tham gia chủ chốt, loại khiếu nại, kênh liên lạc và diễn đàn công cộng).

ASSIST là gì?

- ASSIST được thiết kế như là một công cụ chính để cho phép, tạo điều kiện và khuyến khích các nhà vận hành kinh doanh và khu vực tư nhân ASEAN tương tác trực tiếp với Chính phủ của các Quốc gia thành viên ASEAN và giải quyết các vấn đề thương mại.
- ASSIST chỉ khả dụng cho các vấn đề thương mại xuyên biên giới trong ASEAN giữa một doanh nghiệp ASEAN, đăng ký hợp pháp tại một quốc gia thành viên ASEAN, và Chính phủ của một trong chín Quốc gia thành viên khác của ASEAN. Do đó, ASSIST không thể được sử dụng để khiếu nại chống Chính phủ của một Quốc gia bên ngoài ASEAN. ASSIST có thể cũng được sử dụng để giải quyết các vấn đề liên quan đến các công ty khác.
- ASSIST là cơ sở thân thiện kinh doanh và dựa trên internet để tiếp nhận xử lý và phản hồi các khiếu nại của doanh nghiệp ASEAN, các thực thể đại diện hoặc luật sư hay công ty luật được doanh nghiệp chỉ định.
- Các khiếu nại trong phạm vi của ASSIST được giới hạn trong các vấn đề hoạt động mà các doanh nghiệp ASEAN gặp phải về các vấn đề thương mại xuyên biên giới liên quan đến việc thực thi các hiệp định kinh tế ASEAN và trong khuôn khổ Cộng đồng Kinh tế ASEAN (AEC).
- ASSIST là một phương tiện truyền thông không ràng buộc và tư vấn, tìm kiếm các giải pháp nhanh chóng và hiệu quả cho các doanh nghiệp ASEAN gặp vấn đề thương mại khi kinh doanh xuyên biên giới trong khu vực ASEAN. 'Không ràng buộc có nghĩa là các quốc gia thành viên ASEAN có thể quyết định không chấp nhận khiếu nại hoặc không đưa ra giải pháp một khi khiếu nại đã được nộp trên hệ thống ASSIST. Mặc dù ASSIST không ràng buộc, các quốc gia thành viên ASEAN sẽ giải quyết các khiếu nại trên cơ sở nỗ lực tốt nhất.
- ASSIST là tư vấn về bản chất, có nghĩa là nó không phải là một hệ thống tư pháp mở ra trước tòa án quốc gia hay quốc tế nào và nó không được quản lý và quyết định bởi một thẩm phán, trọng tài viên, hòa giải viên, hội đồng chuyên gia độc lập hoặc cơ quan xét xử thứ ba. Nó mở ra bằng cách tham vấn trực tuyến thông qua nền tảng phần mềm ASSIST giữa các doanh nghiệp ASEAN (các công ty hoặc thực thể đại diện, tức là, các hiệp hội thương mại, phòng thương mại, hội đồng kinh doanh hay liên đoàn kinh doanh, hoặc luật sư hay công ty luật được chỉ định của họ) và các Chính phủ ASEAN.
- ASSIST là một dịch vụ miễn phí, hoạt động thông qua một cơ sở trực tuyến được quản lý bởi Ban Thư ký ASEAN. Không có lệ phí, không có phí và không có chi phí đăng ký hoặc nộp khi sử dụng ASSIST. Cổng web ASSIST dựa trên các định dạng đơn giản và thân thiện với người dùng, với mức độ cao của các tính năng tự động và lời nhắc và thư từ do máy tính tạo ra (tin nhắn email), dựa trên các giai đoạn quy trình và đặt thời gian. Điều này nhằm mục đích làm cho quá trình trơn tru, nhanh chóng, dễ quản trị và sử dụng, và hiệu quả.



- Bảo mật là điều quan trọng nhất và chỉ những người khiếu nại, các quốc gia thành viên ASEAN liên quan trực tiếp và Ban thư ký ASEAN mới có quyền truy cập vào khiếu nại thực tế và các giải pháp được đề xuất (vui lòng tham khảo từ chối trách nhiệm pháp lý, có thể truy cập vào liên kết ở chân trang của tất cả các trang web của ASSIST, về vấn đề này).
- Bất kỳ thông tin nào được trao đổi thông qua ASSIST đều không thể được sử dụng sau đó tại tòa án của pháp luật cho mục đích tranh tụng trong nước hoặc giải quyết tranh chấp quốc tế (tức là, Tổ Chức Thương mại Thế giới (WTO) và/hoặc ASEAN). Tuyên bố từ chối trách nhiệm của ASSIST là rõ ràng. Không có thông tin hoặc tuyên bố nào được đưa ra bởi bên khiếu nại hoặc bởi các Quốc gia thành viên ASEAN trong quy trình ASSIST có thể được sử dụng trong vụ kiện quốc gia hoặc quốc tế. Tuy nhiên, mặc dù không được thi hành tại tòa án, các giải pháp được đề xuất có thể có giá trị trong bối cảnh khiếu nại tương tự trước các cơ quan hành chính (ví dụ, cán bộ hải quan, cán bộ thương mại, cơ quan cấp giấy phép nhập khẩu, cơ quan đánh giá sự phù hợp, v.v...) của Quốc gia Thành viên ASEAN mà đã đề xuất các giải pháp.

A. TẠI SAO VÀ NHƯ THẾ NÀO ASSIST ĐƯỢC THÀNH LẬP?

Theo sự ủy nhiệm của các nhà lãnh đạo ASEAN, cơ chế ASSIST được thành lập để thực hiện Tham vấn ASEAN để giải quyết các vấn đề thương mại và đầu tư (ACT) được ủy quyền theo Hiệp định thương mại hàng hóa ASEAN (ATIGA) và nó dựa trên hệ thống SOLVIT của Liên minh châu Âu.

ACT là một cơ chế tham vấn đã được thử nghiệm vào năm 2000, như được quy định tại Điều 88 của Hiệp định thương mại hàng hóa ASEAN và được nêu trong Tuyên bố về ASEAN Concord II (Bali Concord II).

Các quan chức kinh tế cấp cao của ASEAN tán thành đề xuất của ARISE (Hỗ trợ hội nhập khu vực ASEAN từ Liên minh châu Âu) về khái niệm cho ASSIST và hướng dẫn ARISE thiết lập các cơ chế thể chế cần thiết, các thủ tục chi tiết và hướng dẫn cho ASSIST và trang web cho phép truy cập internet cho các bên tham gia chủ chốt ASSIST.

ASSIST tái khẳng định các đặc tính tư vấn và không ràng buộc của ACT, đồng thời hiện đại hóa cấu trúc của nó và cho phép cơ chế hoạt động theo cách hiệu quả và hiệu suất hơn. Do đó, ASSIST đóng vai trò là cơ chế giải quyết nhanh chóng và hiệu quả các vấn đề hoạt động mà các doanh nghiệp ASEAN gặp phải về các vấn đề xuyên biên giới liên quan đến việc thực thi các hiệp định ASEAN thuộc phạm vi Điều 1 (1) của Nghị định thư ASEAN về Cơ chế giải quyết Tranh chấp tăng cường. ASSIST đã được đưa ra vào năm 2016 bên lề của Hội nghị Bộ trưởng Kinh tế ASEAN (AEM) lần thứ 48 vào tháng 8 năm 2016 với tư cách là một trong những sản phẩm quan trọng dưới sự chủ trì ASEAN của Lào. Mục tiêu và mục đích cuối cùng của ASSIST là tuân thủ và thực thi văn bản và tinh thần của Hiệp định Thương mại Hàng hóa ASEAN, cũng như các giao thức và thỏa thuận của ASEAN về vận tải, tài chính và đầu tư và dịch vụ. ASSIST ban đầu được giới hạn trong thương mại hàng hóa của khối ASEAN để dần dần vận hành hệ thống. Tuy nhiên, nó cũng được thiết lập để giải quyết thương mại dịch vụ và các biện pháp đầu tư liên quan đến thương mại.

Mục đích là cung cấp một phương tiện đơn giản cho khu vực tư nhân ASEAN để giải quyết bất kỳ biện pháp phi thuế quan, hàng rào phi thuế quan, các rắc rối thương mại hoặc vấn đề thương mại mà có thể gây ức chế thương mại và đầu tư khu vực, bằng cách nêu ra các vấn đề hoặc lo ngại mà các cơ chế hội nhập đường như không thể thực hiện được đầy đủ hoặc theo tinh thần của thỏa thuận khu vực cụ thể ở cấp quốc gia.

B. PHẠM VI CỦA ASSIST LÀ GÌ?

ASSIST chỉ cho phép các khiếu nại liên quan đến thương mại hàng hóa xuyên biên giới trong ASEAN, thương mại dịch vụ và các vấn đề đầu tư liên quan đến thương mại trong AEC.

Các vấn đề mà ASSIST phụ trách

- Các vấn đề xuyên biên giới hoặc các vấn đề liên quan đến việc thực thi một hoặc nhiều thỏa thuận kinh tế ASEAN, có nghĩa là các thỏa thuận được các quốc gia thành viên ASEAN ký kết nhằm mục đích hiện thực hóa AEC cho thương mại hàng hóa, thương mại dịch vụ và các biện pháp đầu tư.

Các vấn đề mà ASSIST không phụ trách

Về cơ bản, bất cứ điều gì ngoài phạm vi mô tả trên. Điều này bao gồm:

- Tranh chấp Nhân viên/Chủ lao động hoặc khiếu nại phân biệt đối xử;
- Các vấn đề đang hoặc đã bị kiện tụng/phân xử tại các khu vực tài phán quốc gia;
- Các khiếu nại chống lại cá nhân hoặc công ty/doanh nghiệp;
- Các vấn đề không liên quan đến thương mại, dịch vụ hay đầu tư trong ASEAN;
- Các vấn đề nhập cư;
- Thị thực và quyền cư trú; và
- Di chuyển qua biên giới của vốn hoặc thanh toán.

THÔNG TIN QUAN TRỌNG BỔ SUNG

ASSIST chỉ dành cho vấn đề thương mại xuyên biên giới giữa ASEAN giữa một Doanh nghiệp ASEAN (tức là một công ty, không phải một cá nhân) được đăng ký hợp pháp tại một quốc gia thành viên ASEAN và Chính phủ của một trong chín quốc gia thành viên ASEAN khác. Các vấn đề hoàn toàn trong nước liên quan đến chính phủ sở tại của doanh nghiệp khiếu nại không thể được giới thiệu thông qua ASSIST.

Trong trường hợp nhà cung cấp dịch vụ, thuộc công ty mẹ có trụ sở tại Quốc gia thành viên ASEAN X, nhưng công ty cung cấp dịch vụ tại Quốc gia thành viên ASEAN Y, dự định sẽ đệ đơn khiếu nại Quốc gia thành viên ASEAN Y, thì công ty mẹ tại ASEAN Thành viên X sẽ nộp đơn khiếu nại lên ASSIST. Tuy nhiên, vụ kiện cũng có thể được đệ trình 'ẩn danh' bởi một hiệp hội thương mại, phòng thương mại, hội đồng kinh doanh, liên đoàn doanh nghiệp có trụ sở tại ASEAN, luật sư hoặc công ty luật đã đăng ký thay mặt cho bên khiếu nại thực tế.

C. CÁC TÍNH NĂNG CHÍNH CỦA ASSIST?

- Liên kết với Kho lưu trữ thương mại ASEAN (ATR). Cùng với hiệp định Thương mại Hàng hóa ASEAN (ATIGA), ATR nhằm cung cấp sự minh bạch về luật pháp và thủ tục thương mại và hải quan của tất cả các quốc gia thành viên ASEAN. ATR là một giao diện điện tử thông qua đó công chúng có thể tự do truy cập thông tin có sẵn trên Kho thương mại quốc gia (NTR) của mỗi quốc gia thành viên ASEAN;
- Các cổng thông tin dựa trên web đơn giản và thân thiện với người dùng có thể được truy cập và sử dụng miễn phí, bởi các doanh nghiệp ASEAN gặp vấn đề thương mại khi xuất khẩu hàng hóa hoặc dịch vụ của họ hoặc khi đầu tư vào các nước ASEAN khác;

- Bảng điều khiển 'hệ thống theo dõi' và 'đèn hiệu giao thông' tương tác, cho phép các bên hành động chủ chốt theo dõi các thủ tục trực tuyến;
- Khả năng các doanh nghiệp ASEAN có thể gửi khiếu nại ẩn danh, bằng cách thông qua các hiệp hội thương mại có trụ sở tại ASEAN hoặc các tổ chức đại diện khác như phòng thương mại, hội đồng kinh doanh, liên đoàn kinh doanh hoặc luật sư hoặc công ty luật có đăng ký tại ASEAN, khi muốn ẩn danh bởi bên khiếu nại;
- Hướng dẫn trực tuyến có sẵn trên trang web ASSIST và trang web sẽ sớm có sẵn bằng tất cả các ngôn ngữ ASEAN (nhưng vụ việc chỉ có thể được nộp bằng tiếng Anh).
- Một diễn đàn công cộng nơi dữ liệu về loại và số lượng ứng dụng, nghiên cứu trường hợp về các vấn đề được giải quyết và phản hồi từ các doanh nghiệp ASEAN có thể được công bố.

D. AI LÀ CÁC BÊN HÀNH ĐỘNG CHỦ CHỐT TRONG ASSIST?

1. Doanh nghiệp ASEAN (AE)

Định nghĩa của Doanh nghiệp ASEAN là gì và ai đủ điều kiện là Doanh nghiệp ASEAN?

Một công ty đã đăng ký hợp lệ tại một trong mười quốc gia thành viên ASEAN.

THÔNG TIN QUAN TRỌNG BỔ SUNG

Chỉ các công ty ASEAN có thể sử dụng ASSIST. Một cá nhân có khiếu nại cá nhân không thể gửi khiếu nại trên ASSIST. Tuy nhiên, một cá nhân luật sư có thể nộp đơn khiếu nại thay mặt cho khách hàng của mình, với điều kiện khách hàng là một Doanh nghiệp ASEAN đã đăng ký hợp lệ.

Ai có thể đại diện cho một doanh nghiệp ASEAN?

- Một thực thể đại diện có trụ sở tại ASEAN (nghĩa là một thực thể được đăng ký hợp lệ tại một trong mười quốc gia thành viên ASEAN), như hiệp hội thương mại có trụ sở tại ASEAN, phòng thương mại, hội đồng kinh doanh hoặc liên đoàn doanh nghiệp, có thể sử dụng ASSIST và nêu vấn đề, truy vấn hoặc khiếu nại thông qua ASSIST thay mặt cho một trong số các thành viên của mình hoặc nhiều thành viên của mình có cùng một vấn đề thương mại.
- Một luật sư hoặc công ty luật đã đăng ký ASEAN, được công nhận hợp pháp để hành nghề luật tại một trong mười khu vực tài phán của các quốc gia thành viên ASEAN, có thể đại diện cho một Doanh nghiệp ASEAN và gửi khiếu nại thông qua ASSIST thay mặt cho khách hàng của mình

THÔNG TIN QUAN TRỌNG BỔ SUNG

Để một Doanh nghiệp ASEAN (hoặc tổ chức đại diện) được đăng ký hợp pháp, Doanh nghiệp ASEAN phải thực hiện đầy đủ các nghĩa vụ pháp lý tại quốc gia mà nó hoạt động và đăng ký như một hiệp hội thương mại / phòng thương mại, hội đồng kinh doanh / liên đoàn kinh doanh và được cung cấp giấy phép đăng ký kinh doanh. Để luật sư hành động thay mặt khách hàng theo ASSIST, giấy phép chuyên nghiệp, được cấp theo luật hiện hành tại các quốc gia thành viên ASEAN tương ứng, phải được hiển thị.

2. Quản trị Trung tâm (CA)

- Ban thư ký ASEAN là Quản trị Trung tâm của ASSIST và, trong khả năng đó, quản lý các thủ tục trực tuyến và duy trì chức năng của cơ sở ASSIST.
- Tất cả thông tin liên lạc giữa các bên chủ chốt trong ASSIST đều được thông qua và sàng lọc bởi Quản trị Trung tâm.
- Quản trị Trung tâm, sau khi kiểm tra thích hợp, chuyển các chi tiết khiếu nại đến Đầu mối Liên lạc ASSIST (Đầu mối Liên lạc Sở tại và Đích đến) trong (các) Quốc gia Thành viên liên quan.
- Quản trị viên trung tâm theo dõi tiến trình và chuyển tiếp lại cho đương đơn (tức là Doanh nghiệp ASEAN, đơn vị đại diện hoặc luật sư hoặc công ty luật được chỉ định) một phản hồi và, nếu có, là một giải pháp cho vấn đề tại nguồn gốc của khiếu nại.

3. Đầu mối Liên lạc Sở tại (HCP)

- Cơ quan Quốc gia (tức là Đầu mối Tập trung) trong Quốc gia Thành viên ASEAN của Doanh nghiệp ASEAN khiếu nại (hoặc nơi công ty mẹ có trụ sở trong các trường hợp Thương mại dịch vụ nhất định).
- Bộ, cơ quan hoặc cơ quan chính phủ này có thể can thiệp, nếu cần, để tổ chức các cuộc thảo luận với Quản trị Trung tâm và / hoặc Đầu mối Liên lạc Đích đến.

4. Đầu mối Liên lạc Đích đến (DCP)

- Cơ quan quốc gia (tức là, Đầu mối tập trung) tại Quốc gia thành viên ASEAN nơi vấn đề được nêu ra và Doanh nghiệp ASEAN đang phải đối mặt với các vấn đề thương mại (tức là, tại Quốc gia thành viên ASEAN mà khiếu nại hướng tới).
- Bộ, cơ quan hoặc cơ quan chính phủ này sẽ quyết định liệu họ có muốn tham gia vào ASSIST để cung cấp cho Doanh nghiệp ASEAN một giải pháp hay không, sẽ phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền quốc gia và sẽ quản lý tất cả các liên lạc với Quản trị trung tâm của ASSIST

5. Cơ quan Thẩm quyền Quốc gia Liên quan (RAs)

- Các cơ quan có thẩm quyền hoặc đại diện chính phủ khác có thẩm quyền và có trách nhiệm tại Quốc gia thành viên ASEAN nơi vấn đề được nêu ra và nơi Doanh nghiệp ASEAN đang phải đối mặt với các vấn đề thương mại.
- Các bộ, cơ quan hoặc thẩm quyền chính phủ này được Đầu mối Liên lạc đích đến giao nhiệm vụ tìm giải pháp cho vấn đề này và trong trường hợp họ thừa nhận rằng một khiếu nại được chấp nhận, họ sẽ đề xuất một giải pháp khả thi cho bên khiếu nại (ví dụ, Doanh nghiệp ASEAN, đơn vị đại diện hoặc luật sư hoặc công ty luật được chỉ định) thông qua Đầu mối Liên lạc Đích đến của họ và gửi tới Quản trị Trung tâm.

E. KHIẾU NẠI ĐƯỢC NỘP THỂ NÀO?

Có hai loại Khiếu nại được nộp thông qua ASSIST:

1. Khiếu nại Không ẩn danh

Các khiếu nại không ẩn danh có thể được gửi trực tiếp bởi một Doanh nghiệp ASEAN dưới tên riêng của mình, như được quy định trong Mục D.1. của Phần này của Hướng dẫn.

Doanh nghiệp ASEAN phải cung cấp số đăng ký kinh doanh quốc gia và bằng chứng đăng ký, đây là quy định bắt buộc trên mẫu đơn khiếu nại trên trang web ASSIST.

2. Khiếu nại ẩn danh

Nếu Doanh nghiệp ASEAN yêu cầu ẩn danh gặp phải vấn đề thương mại xuyên biên giới trong ASEAN, khiếu nại có thể được gửi bởi một Thực thể Đại diện có trụ sở tại ASEAN theo lựa chọn của Doanh nghiệp ASEAN, chẳng hạn như hiệp hội thương mại, phòng thương mại, hội đồng kinh doanh, doanh nghiệp Liên đoàn, hoặc một Luật sư hoặc Công ty Luật đã đăng ký ASEAN.

Hiệp hội Thương mại có trụ sở tại ASEAN và các Thực thể Đại diện có trụ sở tại ASEAN khác

ASEAN-based Các thực thể Đại diện có trụ sở tại ASEAN, như hiệp hội, phòng thương mại, hội đồng kinh doanh, liên đoàn kinh doanh có thể gửi ẩn danh thay mặt cho một trong số thành viên của họ hoặc thay mặt cho nhiều thành viên có cùng vấn đề thương mại. Phương pháp này cũng nhằm cho phép nhiều bên khiếu nại, có cùng vấn đề thương mại, tránh gửi nhiều khiếu nại. Cần lưu ý rằng các khoản phí có thể được áp dụng khi các thực thể đại diện cung cấp dịch vụ này cho Doanh nghiệp ASEAN tìm kiếm sự ẩn danh.

- a. Trong những trường hợp như vậy, Thực thể đại diện có trụ sở tại ASEAN sẽ nộp đơn khiếu nại dưới tên riêng của mình. Trong trường hợp này, thực thể đại diện sẽ sử dụng số đăng ký kinh doanh của mình từ khu vực tài phán ASEAN nơi hợp nhất.
- b. Các thực thể đại diện có trụ sở tại ASEAN có thể nộp đơn khiếu nại lên Quốc gia thành viên ASEAN nơi họ đăng ký, miễn là vấn đề thương mại có tính chất xuyên biên giới và họ đại diện cho một khu vực bầu cử ASEAN (nghĩa là một hiệp hội khu vực và không chỉ là một quốc gia) hoặc một thành viên cá nhân được đăng ký hợp pháp tại một quốc gia thành viên ASEAN khác với một thành viên đăng ký của Tổ chức đại diện có trụ sở tại ASEAN.

Luật sư hoặc Công ty Luật đã đăng ký ASEAN

- a. Luật sư hoặc Công ty luật đã đăng ký ASEAN có thể gửi khiếu nại ẩn danh thay mặt cho một trong những khách hàng của họ (tức là, Doanh nghiệp ASEAN có vấn đề thương mại). Luật sư hoặc công ty luật phải được cấp phép hợp pháp để hành nghề luật sư tại Quốc gia thành viên ASEAN nơi khách hàng có trụ sở hoặc tại Quốc gia thành viên ASEAN mà khiếu nại hướng tới.
- b. Các quy tắc đặc biệt áp dụng cho các khiếu nại của Luật sư hoặc Công ty luật đã đăng ký ASEAN. Đặc biệt, trước khi gửi khiếu nại ASSIST thay mặt cho khách hàng, Luật sư hoặc Công ty luật đã đăng ký ASEAN trước tiên phải liên hệ với Ban thư ký ASEAN và cung cấp dữ liệu cần thiết về đăng ký chuyên môn của mình và về khách hàng mà mình thay mặt để nộp khiếu nại. Để làm như vậy, luật sư hoặc công ty luật phải tải xuống biểu mẫu cần thiết trên trang web ASSIST (<http://assist.asean.org/complaint/?m=42&type=law>) và nộp bằng email tới Ban thư ký ASEAN, như quy định trên mẫu đơn.
- c. Sau khi Ban thư ký ASEAN đã cung cấp Mã vụ việc Bảo mật (CCC) qua email cho luật sư hoặc công ty luật, khiếu nại thực tế có thể được nộp qua ASSIST, sử dụng mẫu trực tuyến dành riêng.

THÔNG TIN QUAN TRỌNG BỔ SUNG

Đối với Doanh nghiệp ASEAN và Thực thể đại diện có trụ sở tại ASEAN, cần phải có bằng chứng đăng ký kinh doanh trong Quốc gia thành viên của doanh nghiệp hoặc đơn vị đại diện khiếu nại khi nộp đơn khiếu nại - được cung cấp dưới dạng tệp đính kèm, bằng bản sao điện tử của hồ sơ đăng ký. Đối với một Luật sư hoặc Công ty Luật đã đăng ký ASEAN, công ty luật hoặc luật sư giấy phép chuyên nghiệp được yêu cầu là bằng chứng đăng ký. Tuy nhiên, luật sư hoặc công ty luật phải nộp đăng ký kinh doanh cho khách hàng của mình, Doanh nghiệp ASEAN, cho Ban Thư ký ASEAN, trước khi nộp đơn khiếu nại thực tế thông qua ASSIST.

F. CÁC KÊNH LIÊN LẠC ASSIST HOẠT ĐỘNG THẾ NÀO?

ASSIST hoạt động bằng cách duy trì các kênh liên lạc thông qua Quản trị Trung tâm, thay mặt cho bên khiếu nại (tức là: Doanh nghiệp ASEAN, Thực thể đại diện có trụ sở tại ASEAN hoặc Luật sư hoặc Công ty luật đã đăng ký ASEAN), với các quan chức chính phủ của các cơ quan được chỉ định làm Đầu mối cho ASSIST trong các quốc gia thành viên ASEAN.

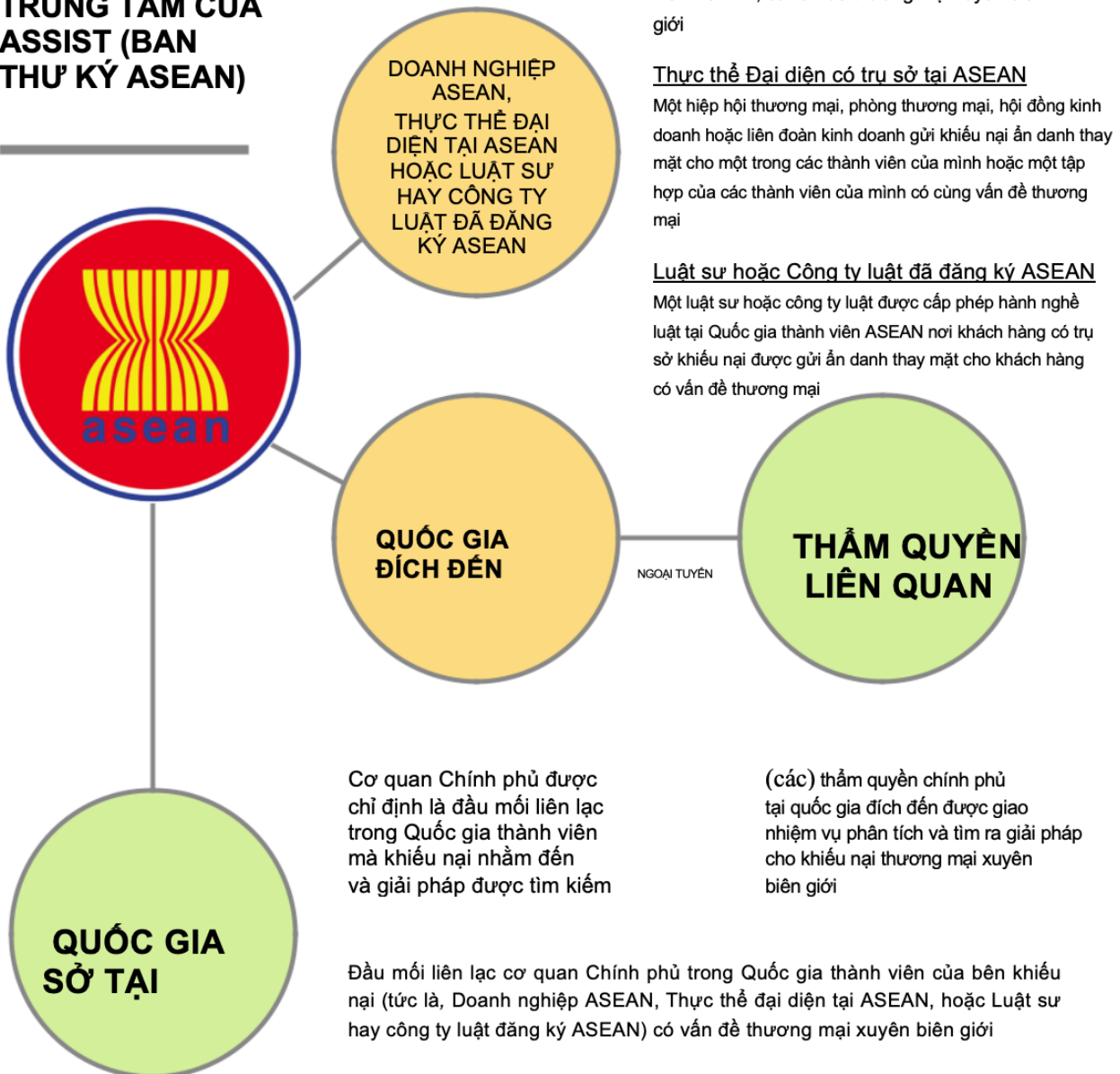
- Điều này được quản lý thông qua cổng thông tin dựa trên web, bằng cách gửi tin nhắn email, theo trách nhiệm và thủ tục được giao; và
- Bảng truy cập người sử dụng– thông qua kiểm soát đăng nhập vào Bảng Quản trị ASSIST– để theo dõi tiến trình và tuân thủ các khung thời gian đã thỏa thuận.

THÔNG TIN QUAN TRỌNG BỔ SUNG

Trong một số trường hợp, một thông báo tự động xuất hiện trên trang web ASSIST sau một hành động nhất định của bên khiếu nại, chẳng hạn như khiếu nại được gửi, yêu cầu bên khiếu nại nhấp vào liên kết được cung cấp để tiếp tục quá trình ASSIST

Hình 1.

CẤU TRÚC XÂY DỰNG/LIÊN LẠC CỦA ASSIST

**QUẢN TRỊ
TRUNG TÂM CỦA
ASSIST (BAN
THƯ KÝ ASEAN)**


Quản trị Trung tâm của ASSIST (CA)

Ban thư ký ASEAN là Quản trị Trung tâm của ASSIST và, trong khả năng đó, quản lý các thủ tục trực tuyến. Tất cả các thông tin liên lạc trong ASSIST đều được thông qua và được Quản trị Trung tâm sàng lọc.

Quốc gia Sở tại/Đầu mối Liên lạc Sở tại (HCP)

The Cơ quan quốc gia, được gọi là Đầu mối ASSIST, tại Quốc gia thành viên ASEAN của đăng ký kinh doanh của bên khiếu nại. Bộ, cơ quan hoặc thẩm quyền chính phủ này có thể can thiệp, nếu cần, để tổ chức các cuộc thảo luận với Quản trị Trung tâm và/hoặc Đầu mối Liên lạc đích đến.

Quốc gia Đích đến /Đầu mối Liên lạc Đích đến (DCP)

Cơ quan quốc gia, được gọi là Đầu mối ASSIST, tại Quốc gia thành viên ASEAN, nơi vấn đề được nêu ra và nơi Doanh nghiệp ASEAN đang phải đối mặt với các vấn đề thương mại. Bộ, cơ quan hoặc cơ quan chính phủ này sẽ quyết định liệu họ có muốn tham gia vào ASSIST để cung cấp cho bên khiếu nại (tức là, Doanh nghiệp ASEAN, tổ chức đại diện hoặc luật sư hoặc công ty luật được chỉ định) sẽ phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền quốc gia hay không, và sẽ quản lý tất cả các thông tin liên lạc thông qua hệ thống và với Quản trị trung tâm của ASSIST.

Cơ quan Thẩm quyền Quốc gia liên quan (RA)

Thẩm quyền hoặc các Thẩm quyền, hoặc các đại diện chính phủ khác, được giao nhiệm vụ tìm giải pháp cho vấn đề đang bị khiếu nại bởi bên khiếu nại (tức là Doanh nghiệp ASEAN, đơn vị đại diện hoặc luật sư hoặc công ty luật được chỉ định). Họ là các cơ quan có thẩm quyền và có trách nhiệm tại Quốc gia thành viên ASEAN mà khiếu nại được đưa ra chống lại và nơi Doanh nghiệp ASEAN đang phải đối mặt với các vấn đề liên quan đến thương mại. Trong trường hợp Đầu mối Liên lạc Đích đến chấp nhận khiếu nại, họ có thể đề xuất một giải pháp khả thi cho bên khiếu nại, sau đó được chuyển đến Đầu mối liên lạc Đích đến và, thông qua Quản trị Trung tâm và cuối cùng là đến Doanh nghiệp ASEAN, đơn vị đại diện hoặc luật sư hoặc công ty luật.

THÔNG TIN QUAN TRỌNG BỔ SUNG

Điều quan trọng cần lưu ý là tiếng Anh là ngôn ngữ giao tiếp chính thức trong hệ thống ASSIST và khiếu nại phải được viết bằng tiếng Anh. Tất cả các tài liệu hỗ trợ được người khiếu nại tải lên (như tóm tắt pháp lý, báo cáo kỹ thuật và tương tự) phải được viết bằng tiếng Anh. Tuy nhiên, bất kỳ tài liệu chính thức nào như bằng chứng đăng ký, luật quốc gia, chứng chỉ, giấy phép hoặc tương tự, được viết bằng ngôn ngữ chính thức quốc gia đều có thể được tải lên hệ thống để hỗ trợ khiếu nại, nhưng phải kèm theo bản dịch tiếng Anh (không chính thức). Giải pháp từ Quốc gia đích đến cũng sẽ được cung cấp bằng tiếng Anh.

G. DIỄN ĐÀN CÔNG CỘNG TRÊN TRANG WEB ASSIST



Khi có nhiều kinh nghiệm hơn với giải quyết khiếu nại thương mại của các quốc gia thành viên ASEAN thông qua ASSIST, cổng thông tin web ASSIST cuối cùng sẽ có một phần diễn đàn công khai. Theo thời gian, Diễn đàn công cộng sẽ cung cấp thông tin có thể hữu ích cho các Doanh nghiệp ASEAN đang tìm kiếm giải pháp kinh doanh trong khi kinh doanh trong khu vực. Diễn đàn công cộng cũng sẽ khuyến khích doanh nghiệp chia sẻ kinh nghiệm của bản thân và những bài học hữu ích trong việc tìm kiếm giải pháp trong ASEAN. Không có thông tin bí mật nào sẽ được đưa lên Diễn đàn công cộng.

Diễn đàn Công cộng đề xuất có các thông tin sau:

- Dữ liệu/thống kê về loại và số lượng ứng dụng;
- Hướng dẫn vận hành;
- Nghiên cứu trường hợp hoặc câu chuyện thành công của các vấn đề được giải quyết;
- Các hướng dẫn giúp doanh nghiệp hiểu rõ hơn về các hiệp định ASEAN;
- Phản hồi từ người sử dụng hoặc doanh nghiệp khiếu nại; và
- Mẹo sử dụng ASSIST.

THÔNG TIN QUAN TRỌNG BỔ SUNG

Bảo mật thông tin trong Diễn đàn công cộng sẽ được duy trì nghiêm ngặt. Bất kỳ chi tiết nào xác định cá nhân bên khiếu nại hoặc các thực thể đại diện của họ, cũng như các quốc gia thành viên ASEAN có liên quan, sẽ không được công bố, trừ khi việc công bố được ủy quyền bởi tất cả các bên liên quan

Phần 2: QUY TRÌNH XỬ LÝ KHIẾU NẠI

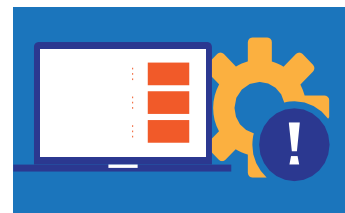
Phần này của Tài liệu Hướng dẫn đưa ra các chỉ dẫn liên quan đến quy trình xử lý khiếu nại. Ví dụ của các nghiên cứu trường hợp được cung cấp ở Phụ lục 4 để đem đến một bức tranh cụ thể hơn về các quy trình thủ tục xử lý các khiếu nại được thực hiện bởi các Cơ quan Thẩm quyền tham gia vào hoạt động của ASSIST.

Khiếu nại được gửi thế nào?

A. SỬ DỤNG BIỂU MẪU KHIẾU NẠI TRỰC TUYẾN

1. Dành cho Doanh nghiệp ASEAN

A doanh nghiệp ASEAN đủ điều kiện có thể nộp khiếu nại bằng biểu mẫu trực tuyến trên trang web ASSIST: <http://assist.asean.org> hoặc bằng cách chọn biểu tượng 'Doanh nghiệp ASEAN' trên thanh 'Gửi Khiếu nại'.



2. Dành cho Hiệp hội thương mại có trụ sở tại ASEAN và các thực thể Đại diện có trụ sở tại ASEAN khác

Đối với các khiếu nại ẩn danh được gửi bởi Hiệp hội Thương mại đủ điều kiện của ASEAN và các Thực thể đại diện khác có trụ sở tại ASEAN, như phòng thương mại, hội đồng kinh doanh hoặc liên đoàn doanh nghiệp, có thể gửi khiếu nại bằng cách sử dụng mẫu trực tuyến được chỉ định trên trang web ASSIST bằng cách chọn 'Hiệp hội thương mại ASEAN' trên thanh 'Gửi khiếu nại'. Trong trường hợp này, khiếu nại phải được nộp dưới tên riêng của tổ chức đại diện, vì các thành viên mà khiếu nại nộp phải được ẩn danh. Khiếu nại sẽ được nộp bằng cách sử dụng số đăng ký kinh doanh của đơn vị đại diện và không có thông tin nào về Doanh nghiệp ASEAN thực sự đăng sau khiếu nại sẽ được tiết lộ cho Đầu mối Liên lạc Sở tại và/hoặc Đích đến.

3. Dành cho Luật sư hoặc Công ty luật đăng ký ASEAN

Đối với các khiếu nại ẩn danh do Luật sư hoặc Công ty luật đủ điều kiện đăng ký ASEAN, có thể gửi khiếu nại bằng cách sử dụng mẫu trực tuyến được chỉ định trên trang web ASSIST bằng cách chọn 'Luật sư ASEAN hoặc Công ty luật trên thanh "Gửi khiếu nại". Trong trường hợp này, khiếu nại sẽ được đệ trình bằng việc sử dụng giấy phép chuyên nghiệp của luật sư và không có thông tin nào về Doanh nghiệp ASEAN thực tế cần được tiết lộ cho Đầu mối Liên lạc Sở tại và/hoặc Đích đến. Tuy nhiên, các quy tắc đặc biệt áp dụng cho các khiếu nại của Luật sư hoặc Công ty luật đã đăng ký ASEAN. Đặc biệt, trước khi gửi khiếu nại ASSIST thay mặt cho khách hàng, trước tiên, một luật sư hoặc công ty luật có trụ sở tại ASEAN phải liên hệ với Ban thư ký ASEAN và cung cấp dữ liệu cần thiết về đăng ký chuyên môn của mình và về khách hàng mà mình thay mặt gửi khiếu nại (tức là giấy phép đăng ký công ty). Để làm như vậy, luật sư hoặc công ty luật phải tải xuống mẫu đơn cần thiết từ trang web ASSIST (<http://assist.asean.org/complaint/?m=42&type=law>) và nộp bằng email đến Ban thư ký ASEAN, như quy định trên mẫu. Khi Ban thư ký ASEAN đã cung cấp một Mã Vụ việc Bảo mật (CCC) bằng email cho luật sư và công ty luật, khiếu nại thực tế có thể được nộp. CCC là một thay thế cho các chi tiết liên lạc của Doanh nghiệp ASEAN, cho phép Đầu mối liên lạc Đích đến được đảm bảo rằng khiếu nại ẩn danh đã được gửi thay mặt cho một Doanh nghiệp ASEAN và được Ban thư ký ASEAN xem xét. CCC phải được công ty luật hoặc luật sư đưa vào mẫu đơn khiếu nại thực tế trên trang web ASSIST trong trường hợp được cung cấp trong mục 'Mô tả Khiếu nại' trong mẫu đơn.

XIN VUI LÒNG BAO GỒM TẤT CẢ CÁC THÔNG TIN CẦN THIẾT TRONG BIỂU MẪU KHIẾU NẠI TRỰC TUYẾN!

Biểu mẫu trực tuyến nhắc về thông tin bắt buộc, bao gồm tên và chi tiết về doanh nghiệp (tùy thuộc vào bên khiếu nại, ví dụ: Doanh nghiệp ASEAN, Hiệp hội thương mại có trụ sở tại ASEAN hoặc Đại diện đại diện khác của ASEAN hoặc Luật sư hoặc Công ty luật đã đăng ký ASEAN), thông tin chi tiết người liên hệ, và một mô tả về khiếu nại, sẽ được cung cấp. Điều cực kỳ quan trọng là trường 'Mô tả' trong phần 'Mô tả Khiếu nại' của mẫu đơn khiếu nại phải được điền đầy đủ, (nghĩa là phải giải thích đầy đủ về vụ việc đã xảy ra), để Quản trị Trung tâm của ASSIST có thể xác định rõ vấn đề trong bối cảnh (các) Hiệp định ASEAN cụ thể. Ngoài ra, các Bảng tham khảo về Danh sách các tiểu mục hàng hóa và Danh sách Các ngành dịch vụ và tiểu ngành được cung cấp trong Phụ lục 1 của Hướng dẫn này, để đưa ra hướng dẫn về cách điền vào 'Loại vấn đề gặp phải' và 'Mô tả ngành dịch vụ trong phần' Mô tả Khiếu nại 'trong mẫu đơn khiếu nại.

Các tài liệu hỗ trợ, chẳng hạn như đăng ký kinh doanh của Doanh nghiệp ASEAN hoặc Hiệp hội thương mại có trụ sở tại ASEAN (hoặc Đại diện khác của ASEAN), giấy phép chuyên môn của luật sư cho khiếu nại được nộp bởi Luật sư đã đăng ký ASEAN, luật hoặc biện pháp liên quan, lịch trình của các cam kết cụ thể theo Thỏa thuận khung ASEAN về Dịch vụ hoặc AFAS (đối với các khiếu nại liên quan đến thương mại về dịch vụ) và bất kỳ lập luận pháp lý, bằng chứng thực tế và các con đường có thể đã được theo đuổi trong nước, phải được nộp cùng đơn khiếu nại, để giúp Quản trị Trung tâm quyết định có chấp thuận khiếu nại hay không. Bên khiếu nại thậm chí có thể xem xét đề xuất các giải pháp khả thi để tạo thuận lợi cho quá trình và xác định giải pháp. Các khiếu nại được trình bày đúng và toàn diện sẽ có cơ hội được Quốc gia Đích đến chấp nhận cao hơn, với mục tiêu tìm ra giải pháp. Thông tin bổ sung như vậy có thể được cung cấp dưới dạng điện tử như dạng tệp đính kèm của mẫu đơn khiếu nại trang web.

Các trường được đánh dấu hoa thị (*) là các trường bắt buộc. Nếu bên khiếu nại không chắc chắn về việc điền gì vào một trường, các nút ⓘ có sẵn để nhấp vào để xem các hướng dẫn chi tiết về nội dung cần điền cho mỗi trường của 'Mô tả Khiếu nại'.

Quản trị Trung tâm của ASSIST có thể yêu cầu gửi lại khiếu nại nếu bất kỳ thông tin cần thiết nào không đầy đủ hoặc không chính xác (tham khảo Mục C.2. của Phần 3 'Vai trò và trách nhiệm của Quản trị Trung tâm trong Hướng dẫn này để biết thêm chi tiết).

B. CÁC BƯỚC XỬ LÝ KHIẾU NẠI

1. Đối với một Doanh nghiệp ASEAN hoặc một Thực thể Đại diện có trụ sở tại ASEAN



Nộp một khiếu nại

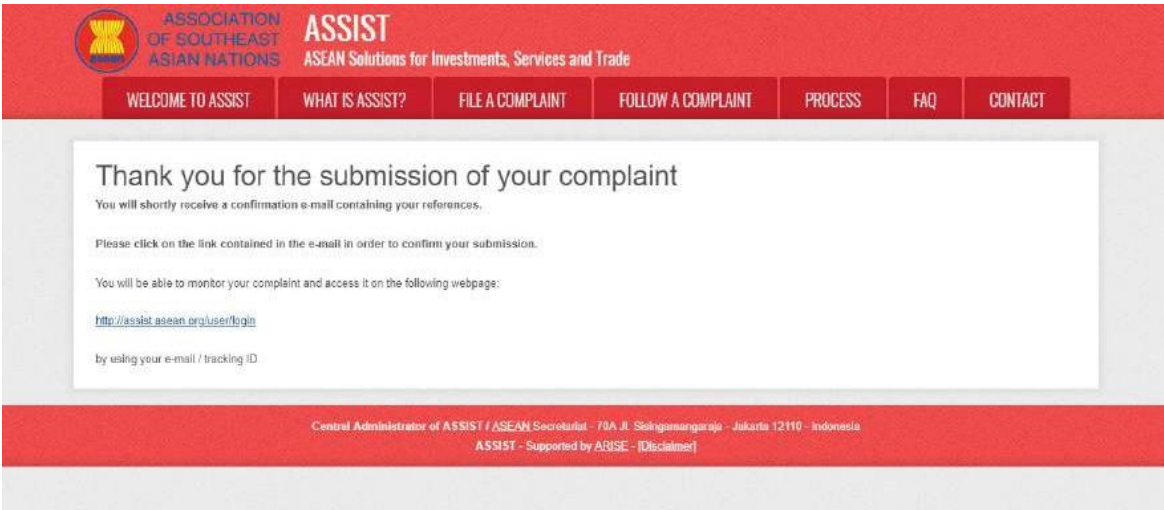
Một Doanh nghiệp ASEAN hoặc Thực thể Đại diện có trụ sở tại ASEAN chuẩn bị và nộp một khiếu nại (trong phạm vi ASSIST) sử dụng một biểu mẫu khiếu nại trên trang Web ASSIST: <http://assist.asean.org> trong các biểu tượng 'Doanh nghiệp ASEAN', hoặc 'Hiệp hội thương mại ASEAN' trên thanh 'Gửi Khiếu nại'. Một Thực thể Đại diện có trụ sở tại ASEAN có thể nộp đơn khiếu nại thay mặt cho một trong số các thành viên hoặc một tập hợp thành viên của mình nếu Doanh nghiệp ASEAN muốn ẩn danh. Các chi tiết nhập vào sẽ được hệ thống kiểm tra để đảm bảo rằng tất cả các thông tin bắt buộc đều hiện hữu.

THÔNG TIN QUAN TRỌNG BỔ SUNG

Để xây dựng một vụ việc được lập luận tốt và được chứng minh rõ ràng, trước khi khiếu nại, bên khiếu nại nên thực hiện nghiên cứu cẩn thận về cơ sở thông tin được cung cấp trên trang web của ASSIST và / hoặc bằng cách tìm kiếm sự hướng dẫn và hỗ trợ từ Chính phủ sở tại của mình hoặc từ các chuyên gia tư vấn độc lập, luật sư, công ty luật, hội đồng kinh doanh, phòng thương mại, liên đoàn kinh doanh và hiệp hội thương mại.

Xác nhận Khiếu nại

Khi nộp đơn khiếu nại, Doanh nghiệp ASEAN hoặc Thực thể Đại diện có trụ sở tại ASEAN nhận được xác nhận tự động trên trang web, như được hiển thị bên dưới.



The screenshot shows the ASSIST website interface. At the top, there is a red header with the ASSIST logo and navigation menu. The main content area is white and contains a confirmation message. The footer is red and contains contact information.

ASSIST
ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

WELCOME TO ASSIST | WHAT IS ASSIST? | FILE A COMPLAINT | FOLLOW A COMPLAINT | PROCESS | FAQ | CONTACT

Thank you for the submission of your complaint
You will shortly receive a confirmation e-mail containing your references.

Please click on the link contained in the e-mail in order to confirm your submission.

You will be able to monitor your complaint and access it on the following webpage:

<http://assist.asean.org/user/login>

by using your e-mail / tracking ID

Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat - 70A Jl. Setiabudi - Jakarta 12110 - Indonesia
ASSIST - Supported by ABISE - [Disclaimer]

Quản trị Trung tâm của ASSIST cũng được cảnh báo về việc gửi khiếu nại mới. Tiếp theo là một email gửi đến địa chỉ được cung cấp cho người liên hệ có tên trong mẫu đơn khiếu nại. Dưới đây là một ví dụ.




ASEAN Enterprise <aseanenterprise@gmail.com>

[ASSIST] Thanks to confirm your complaint #14620181017 submission

No Reply ASSIST <assist@asean.org>
 Reply-To: 'assist@asean.org' <assist@asean.org>

Wed, Oct 17, 2016 at 12:49 PM



ASSIST

ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

Dear Mr Paul Smith,

Thank you for having filed a complaint on **ASSIST**, the system of ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade.

Please **confirm** your complaint **14620181017** on the following link (or by copy-pasting the following link onto your internet browser):
http://assist.arsenadevelopment.space/user/confirm_email?email=aseanenterprise@gmail.com&id=14620181017&code=3y4t38bbq98

After your confirmation, ASSIST will monitor your complaint and you will be able to access it on the following webpage
<http://assist.arsenadevelopment.space/user/login> by using your e-mail / tracking ID: aseanenterprise@gmail.com / **14620181017**

ASEAN Enterprise / Trade Association / Law Firm : Star 88 Co., Ltd. (type Enterprise)
 Company size : 50 to 100
 Phone : +906 524 1532
 Website : www.star88.com
 Address : Better Living Street City W Country X
 City : City W / Zip Code : 1711
 Country : **AMS-X**

Contact person : Mr Paul Smith
 Phone : +906 524 1532
 Position : Chief Executive Officer
 Email : aseanenterprise@gmail.com
 Address : Better Living Street City W Country X
 City : City W / Zip Code : 1711
 Country : **AMS-X**

Confidential case code (for law firm or lawyer only):
Country of Legal Registration : AMS-X
Legal Registration Number : 123456
Type of Business : Service provider
Business Sector : Services /
Type of problem encountered : Transport services
Destination Country : AMS-Y

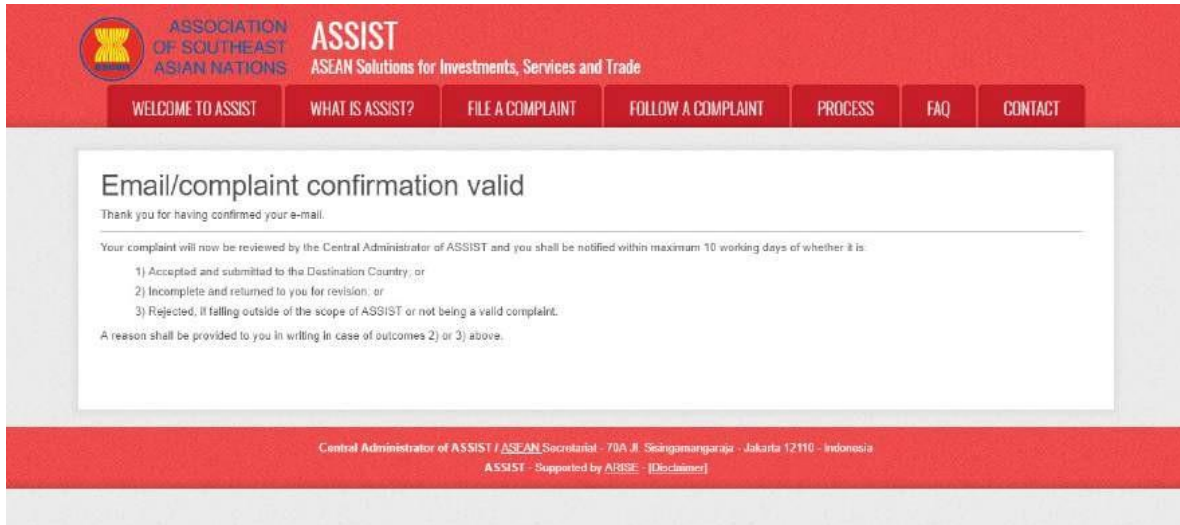
Description:
 We are a duty registered shipping company in AMS-X. We have entered into a two-year binding agreement since January 2016 with an import-export company in AMS-X. The scope of the agreement is to export iron and aluminium from AMS-X into AMS-Y and import rubber and cotton from AMS-Y into AMS-X using our fleet of vessels. We have agreed to conduct this export-import transaction in round-trips from AMS-X to AMS-Y using the same vessel. The intention, inter alia, is to save cost in fuel consumption and manpower by having a full freight load in both inbound and outbound trips, thereby being able to provide a cost-effective and competitive service on a cross-border basis to customers based in both AMS-X and AMS-Y. We recently learned that AMS-Y has issued a new shipping law, namely the Ministry of Trade Law No. 13 Year 2016, imposing that certain commodities can only be transported for import or export by national maritime transport companies. The four commodities, i.e. iron, aluminium, rubber and cotton, are among the commodities listed in this new shipping law. This new law would certainly result in a financial loss for our business and prevent us from providing its maritime shipping services between AMS-X and AMS-Y. We are very worried that this legislative development is contrary to free trade, to the spirit of the ASEAN Economic Community (AEC) and, possibly, against the specific commitments and obligation of AMS-Y under the relevant ASEAN economic agreements (e.g., the ASEAN Framework Agreement on Services, or AFAS). We are of the view that this new law is a clear measure of protectionism and is incompatible with free trade principles and customary law regarding international maritime services, which will seriously impact AMS-X&E's shipping companies that are offering cross-border maritime transport services in relation to the commodities affected by this law. Furthermore, this new measure by AMS-Y is a clear violation of the commitments made by AMS-Y to the World Trade Organization and is a clear violation of the Schedule of Specific Commitments of AMS-Y under AFAS, where AMS-Y have committed to allow foreign shipping companies that are offering cross-border freight transport services within ASEAN to operate within its waters without any limitations to market access and national treatment. Thus, we would like to request for AMS-Y to revoke or amend this new law accordingly.

Thanking you, ASSIST is at your service.

assist.asean.org

3 attachments

Email cho người liên hệ của Doanh nghiệp ASEAN và Thực thể đại diện có trụ sở tại ASEAN có chứa các chi tiết cơ bản của việc gửi khiếu nại và số khiếu nại hoặc số nhận dạng theo dõi (ID theo dõi), được ASSIST tự động phân bổ cho khiếu nại, qua đó bên khiếu nại có thể giám sát tiến trình khiếu nại (chi tiết thêm về giám sát khiếu nại được cung cấp trong 'Bên Khiếu nại có thể theo dõi tiến trình khiếu nại' trong Mục E của Phần này). Mong đợi một trả lời cho email; Bên khiếu nại / bên nhận có thể xác nhận và xác thực việc gửi bằng cách chỉ cần nhấp vào liên kết được cung cấp trong email. Khi bên khiếu nại nhấp vào liên kết, trang sau đây sẽ tự động xuất hiện trên màn hình máy tính.



Xác nhận bởi Quản trị Trung tâm

Quản trị Trung tâm của ASSIST thực hiện kiểm tra xác minh để xác định tính đủ điều kiện (nghĩa là, liệu khiếu nại có thuộc phạm vi của ASSIST hay không) và do kết quả phân tích đó, trong vòng 10 ngày làm việc, xem xét khiếu nại và:

- **Chấp nhận** khiếu nại và chuyển đến các đầu mối quốc gia liên quan (tức là, Đầu mối Liên lạc Đích đến' và 'Đầu mối Liên lạc Sở tại';
- Có thể yêu cầu thêm thông tin (không đầy đủ) hoặc yêu cầu bên khiếu nại sửa đổi (xem giải thích thêm về các hành động của Quản trị Trung tâm trong Mục C.2. của Phần 3 trong Hướng dẫn này 'Vai trò của Quản trị Trung tâm của ASSIST,); hoặc
- **Từ chối** đơn khiếu nại là không hợp lệ, cùng với lý do đưa ra là tại sao quyết định như vậy.

Đầu mối liên lạc đích đến chấp nhận hoặc từ chối

Đầu mối Liên lạc đích đến (trong Quốc gia thành viên ASEAN nơi mà khiếu nại hướng tới và từ đó giải pháp được tìm kiếm) xem xét chi tiết khiếu nại trong vòng 10 ngày làm việc và quyết định xem nếu:

- Trên cơ sở thông tin được cung cấp, khiếu nại dường như thể hiện một trường hợp hợp lệ, và do vậy khiếu nại được **chấp nhận**;
- Một email về việc chấp nhận được gửi tới Quản trị Trung tâm và Đầu mối Liên lạc Sở tại;
- Thông tin chi tiết được chuyển tiếp đến Thẩm quyền Quốc gia liên quan, để tìm kiếm một giải pháp tiềm năng cho vấn đề; hoặc
- Trường hợp được trình bày là không hợp lệ hoặc sau khi tham khảo ý kiến của Cơ quan có thẩm quyền quốc gia có liên quan, Đầu mối Liên lạc Đích đến quyết định rằng cơ chế ASSIST không phải là kênh thích hợp và khiếu nại bị từ chối. Quản trị Trung tâm và Đầu mối Liên lạc Sở tại được thông báo qua email, cùng với lý do từ chối được đưa ra bởi Đầu mối Liên lạc Đích đến.

THÔNG TIN QUAN TRỌNG BỔ SUNG

Nếu khiếu nại được Đầu mối Liên lạc Đích đến chấp nhận và chuyển đến Thẩm quyền liên quan để trả lời, Đầu mối Liên lạc Đích đến sẽ theo dõi tiến trình và nhận được phản hồi từ (các) Cơ quan Thẩm quyền Quốc gia có liên quan trong thời gian ASSIST đã thỏa thuận khung. Dòng thời gian được thiết lập cho từng giai đoạn của quy trình ASSIST được trình bày trong Phần D 'Dòng thời gian xử lý khiếu nại' của Phần này trong Hướng dẫn.

Quản trị Trung tâm Phản hồi với Kết quả

Câu trả lời, chẳng hạn như một giải pháp được đề xuất, được gửi bởi Đầu mối Liên lạc Đích đến cho Quản trị Trung tâm, trong vòng 30 đến 50 ngày làm việc và:

- Phản hồi hoặc giải pháp được đề xuất được xem xét bởi Quản trị Trung tâm, trong bối cảnh cung cấp câu trả lời thỏa đáng cho vấn đề gặp phải và được mô tả trong đơn khiếu nại.
- Điều này mang lại cho Quản trị Trung tâm cơ hội tìm kiếm bất kỳ sự làm rõ nào, nếu cần, trước khi đăng ký giải pháp hoặc phản hồi, và chuyển tiếp kết quả đến Doanh nghiệp ASEAN (tức là, bên khiếu nại) hoặc Thực thể Đại diện có trụ sở tại ASEAN.
- Quản trị Trung tâm chuyển tiếp phản hồi của Đầu mối Liên lạc Đích đến đối với khiếu nại cho Doanh nghiệp ASEAN (bên khiếu nại) hoặc Thực thể Đại diện có trụ sở tại ASEAN.

THÔNG TIN QUAN TRỌNG BỔ SUNG

Tất cả các giải pháp phải hoàn toàn phù hợp với các cam kết hiện hành của ASEAN và các luật và quy định hiện hành của các quốc gia thành viên ASEAN.

Bên Khiếu nại Phản hồi trong Khảo sát về Hải lòng

Sau khi đệ trình giải pháp của Quốc gia thành viên ASEAN thông qua ASSIST, Doanh nghiệp ASEAN (tức là bên khiếu nại) hoặc Thực thể Đại diện có trụ sở tại ASEAN được thông báo qua email và được yêu cầu trả lời khảo sát sự hài lòng bằng cách nhấp vào CÓ / KHÔNG. Doanh nghiệp ASEAN (tức là bên khiếu nại) hoặc Thực thể Đại diện có trụ sở tại ASEAN sau đó được chuyển hướng đến trang web ASSIST để trả lời khảo sát và được mời đưa ra bình luận, đặc biệt nếu không hài lòng.

- Nếu Doanh nghiệp ASEAN (tức là bên khiếu nại) hoặc Tổ chức Đại diện có trụ sở tại ASEAN đã gửi khiếu nại không hài lòng với kết quả được đề xuất, họ có thể tìm cách đưa vụ việc, thông qua Quốc gia Thành viên ASEAN của đăng ký kinh doanh, đến Cơ quan Tuân thủ ASEAN (ACB) hoặc Cơ chế giải quyết Tranh chấp Tăng cường ASEAN (EDSM).
- Bên khiếu nại cũng có thể quyết định theo đuổi các vụ kiện quốc gia hoặc các cơ chế giải quyết tranh chấp thay thế (tức là dàn xếp, hòa giải hoặc phân xử) trong phạm vi quyền tài phán quốc gia ASEAN.

THÔNG TIN QUAN TRỌNG BỔ SUNG

Khi một giải pháp cho một vấn đề được đề xuất, điều quan trọng cần nhớ là ASSIST được thành lập như là một quá trình tư vấn cho các quốc gia thành viên ASEAN và lời khuyên đưa ra nhằm giải quyết vấn đề cụ thể và không phải là 'quyết định ai là ai đúng và ai sai' hoặc xác định tính nhất quán của luật pháp ASEAN với luật pháp, quy định, thủ tục và / hoặc thông lệ của các quốc gia thành viên ASEAN bị khiếu nại thông qua ASSIST.

Ngoài ra, thông tin được cung cấp bởi bên khiếu nại sẽ được sử dụng trong ASSIST và bởi các bên tham gia chủ chốt chỉ cho mục đích giải quyết khiếu nại ASSIST cụ thể. Các bước thích hợp sẽ được thực hiện để bảo vệ dữ liệu cá nhân hoặc nhạy cảm thương mại mọi lúc, đặc biệt là khi truyền dữ liệu qua mạng.

Bên khiếu nại có thể chọn rút đơn khiếu nại ở bất kỳ giai đoạn nào cho đến khi giải pháp được ASSIST đề xuất.

2. Dành cho Luật sư hoặc Công ty luật Đăng ký ASEAN

Tải biểu mẫu khiếu nại ẩn danh

Nếu Luật sư hoặc Công ty luật đã đăng ký ASEAN gửi khiếu nại thay mặt cho khách hàng của mình, luật sư hoặc công ty luật phải, trước khi gửi khiếu nại thực tế, tải xuống mẫu cần thiết từ trang web của ASSIST trong trang 'Gửi khiếu nại: Luật sư hoặc công ty Luật ASEAN' hoặc liên kết sau:

<http://assist.asean.org/complaint/?m=42&type=law>, như được cung cấp dưới đây.

Gửi mẫu ẩn danh và các tài liệu yêu cầu đến ban thư ký asean / quản trị trung tâm assist

Sau khi luật sư hoặc công ty luật điền vào mẫu, phải gửi qua email cho Ban thư ký ASEAN tại địa chỉ assist@asean.org, cùng với: (i) đăng ký chuyên môn/hồ sơ giấy phép của luật sư hoặc công ty luật (nếu ngôn ngữ gốc không phải là tiếng Anh, thì đính kèm một bản dịch sang tiếng Anh không chính thức) và (ii) hồ sơ đăng ký doanh nghiệp / công ty của khách hàng (Doanh nghiệp ASEAN) mà họ thay mặt gửi khiếu nại ẩn danh.

**Form to be used by ASEAN-based Lawyers or Law Firms
to file an 'anonymous' complaint on behalf of an ASEAN Enterprise**

Special rules apply to complaints filed by ASEAN-based registered lawyers or law firms. In particular, ahead of submitting an ASSIST complaint on behalf of a client, which must be a duly registered ASEAN enterprise based in one the of the 10 ASEAN Member States, an ASEAN-based lawyer or law firm (i.e., a lawyer or law firm duly licensed to practice law in the ASEAN Member State where the client is based or against which the complaint is filed) must contact the ASEAN Secretariat and provide the required data on its professional registration and on the client on whose behalf the anonymous complaint is filed. assist@asean.org

LAWYER

- Gender:
- First Name:
- Last Name:
- Title/Position:
- Address:
- Zip code: City:
- Phone: E-mail:
- ASEAN Jurisdiction(s) where Admitted to Practice Law (country):

LAW FIRM

- Name:
- Address:
- Zip code: City:
- Phone: E-mail:
- Website:
- ASEAN Jurisdiction(s) where Local Office(s) is(are) Established (country):

PROFESSIONAL LICENCE

Please attach the Professional Licence (e.g., issued by the Government, Lawyers' Bar, Law Society, declaration by Attorney General's Chamber, etc.) for the individual lawyer showing the ability to practice law in the relevant ASEAN jurisdiction(s). Should there be no such Professional Licence, a sworn declaration should be submitted by the Lawyer or Law Firm indicating that the individual Lawyer is admitted to practice law in the relevant ASEAN jurisdiction(s). The document can be attached in PDF format in the original language. If the original language is other than English, an unofficial translation into English should also be attached and submitted to the ASEAN Secretariat.

DETAILS OF ASEAN ENTERPRISE

- ASEAN Enterprise Name:
- Company Size:
- Address:
- Zip code: City:
- Phone: E-mail:
- Website:
- Country of Legal Registration:
- Registration Number:
- Company Registration Proof: *To be attached to the email*

Ban Thư ký ASEAN phản hồi

Ban thư ký ASEAN phản hồi Luật sư hoặc Công ty luật đã đăng ký ASEAN về việc các tài liệu được đệ trình có đáp ứng các yêu cầu và có đầy đủ hay không.

- Nếu các tài liệu đã hoàn tất, thì Ban Thư ký ASEAN sẽ cung cấp Mã vụ việc Bảo mật (CCC) qua email cho luật sư hoặc công ty luật, để có thể nộp đơn khiếu nại thực tế.
- Nếu các tài liệu không đầy đủ, Ban thư ký ASEAN sẽ yêu cầu luật sư hoặc công ty luật gửi các tài liệu cần thiết còn thiếu.

Nộp Khiếu nại Thực tế

Luật sư hoặc Công ty luật đã đăng ký ASEAN chuẩn bị và gửi khiếu nại bằng mẫu đơn khiếu nại trực tuyến có sẵn trên trang web của ASSIST: <http://assist.asean.org> trong biểu tượng 'Luật sư hoặc Công ty luật ASEAN' trên thanh 'Gửi khiếu nại'. Các chi tiết nhập vào được hệ thống kiểm tra để đảm bảo rằng tất cả các thông tin bắt buộc đều hiện hữu.

THÔNG TIN QUAN TRỌNG BỔ SUNG

Mã Vụ việc Bảo mật (CCC) do Ban thư ký ASEAN cung cấp phải được đưa vào đơn khiếu nại thực tế dưới trường được cung cấp trong phần 'Mô tả Khiếu nại' trong mẫu đơn.

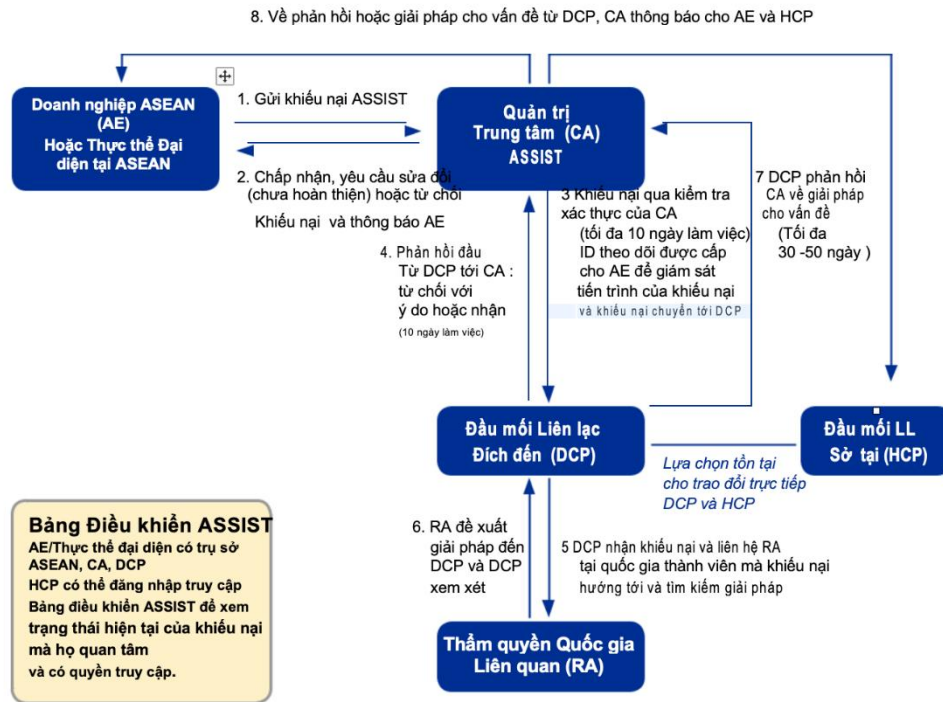
Sau đó, Luật sư hoặc Công ty luật đã đăng ký ASEAN có thể tiếp tục quy trình ASSIST bằng cách thực hiện các bước tương tự trong xử lý khiếu nại đối với Doanh nghiệp ASEAN và Thực thể đại diện có trụ sở tại ASEAN, như được liệt kê ở trên.

C. DÒNG QUY TRÌNH ASSIST

Hai dòng biểu đồ dưới đây minh họa các bước cơ bản trong xử lý khiếu nại. Dòng biểu đồ đầu tiên minh họa các bước xử lý khiếu nại của Doanh nghiệp ASEAN hoặc Thực thể đại diện có trụ sở tại ASEAN, trong khi biểu đồ thứ hai minh họa các bước xử lý khiếu nại của Luật sư hoặc Công ty luật đã đăng ký ASEAN.

Hình 2.

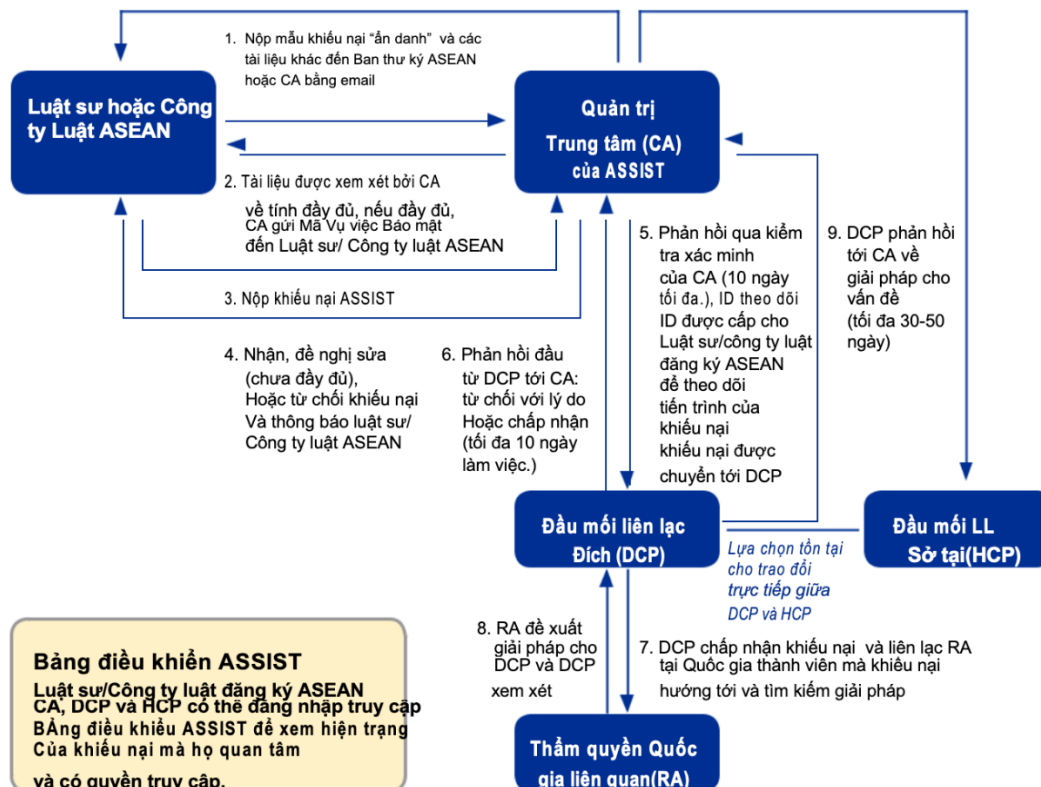
Khiếu nại nộp bởi một Doanh nghiệp ASEAN hoặc một Thực thể Đại diện có trụ sở tại ASEAN



Hình 3.

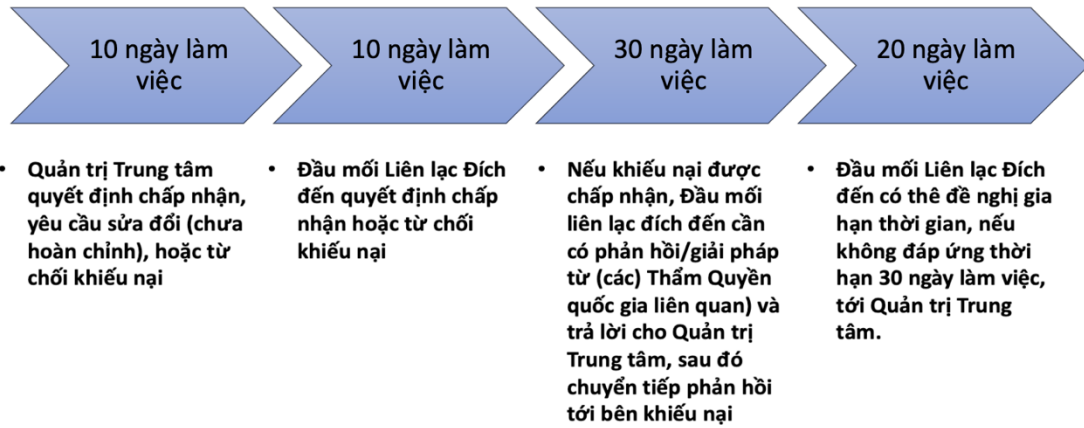
Khiếu nại nộp bởi Luật sư hoặc Công ty luật đăng ký ASEAN

10. Về phản hồi hoặc giải pháp cho vấn đề từ DCP, CA xem xét và chuyển kết quả đến Luật sư/Công ty luật đăng ký ASEAN và HCP



D. DÒNG THỜI GIAN XỬ LÝ KHIẾU NẠI

Tiến trình xử lý khiếu nại được theo dõi và các phản hồi được mong đợi trong dòng thời gian như sau:



1. Gia hạn Thời gian

Trong tình huống Cơ quan Thẩm quyền quốc gia liên quan, trong Quốc gia thành viên khiếu nại hướng tới, đang tích cực tìm cách giải quyết vấn đề thương mại mà bên khiếu nại gặp phải và không thể đáp ứng thời hạn 30 ngày làm việc do Quản trị Trung tâm của ASSIST đặt ra do vấn đề phức tạp và cần tham khảo ý kiến với các cơ quan trong nước khác, Đầu mối Liên lạc Đích đến có thể yêu cầu gia hạn thời gian.

- Quản trị Trung tâm có thể gia hạn thời hạn tối đa 20 ngày làm việc theo yêu cầu của Đầu mối liên lạc Đích đến.
- Thời hạn gia hạn này sẽ không kéo dài tổng thời gian được phân bổ cho Quốc gia đích đến để cung cấp giải pháp hơn 50 ngày làm việc kể từ khi khiếu nại được Đầu mối Liên lạc Đích đến chấp nhận.
- Việc gia hạn thời gian được ghi lại trong hệ thống và Quản trị Trung tâm thông báo cho Đầu mối Liên lạc Đích đến về thời hạn được gia hạn cho một giải pháp được gửi.
- Trong thời gian gia hạn, toàn bộ quy trình ASSIST không được vượt quá 60 ngày làm việc kể từ khi Quản trị Trung tâm chấp nhận khiếu nại.

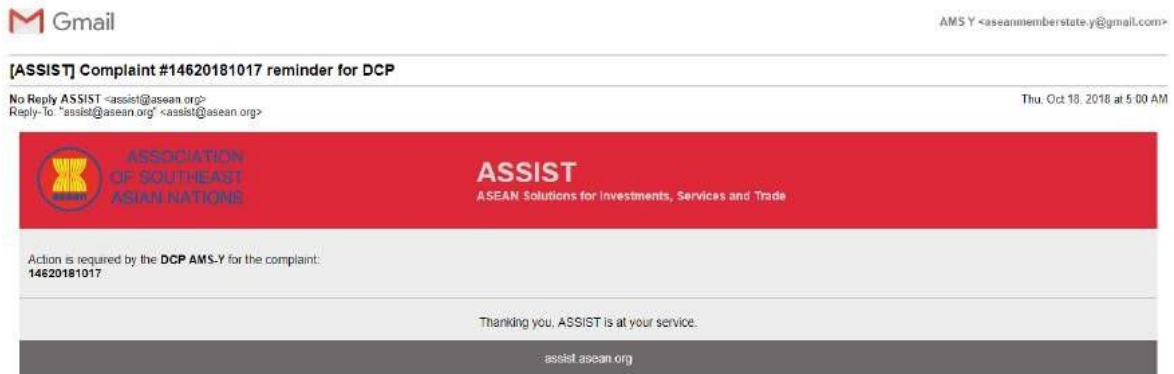
2. Theo dõi các hoạt động quá hạn



Khi một số hành động bị quá hạn bởi Quản trị trung tâm hoặc Đầu mối Liên lạc Đích đến hoặc cần nhắc nhở về các hành động được thực hiện trong khoảng thời gian dự kiến, các cảnh báo màu vàng hoặc đỏ, như được thấy ở đây, được hiển thị cho bảng điều khiển của Quản trị Trung tâm hoặc Đầu mối Liên lạc Đích đến, bao gồm hiển thị trạng thái khiếu nại của bên khiếu nại thông qua việc truy cập trang web.

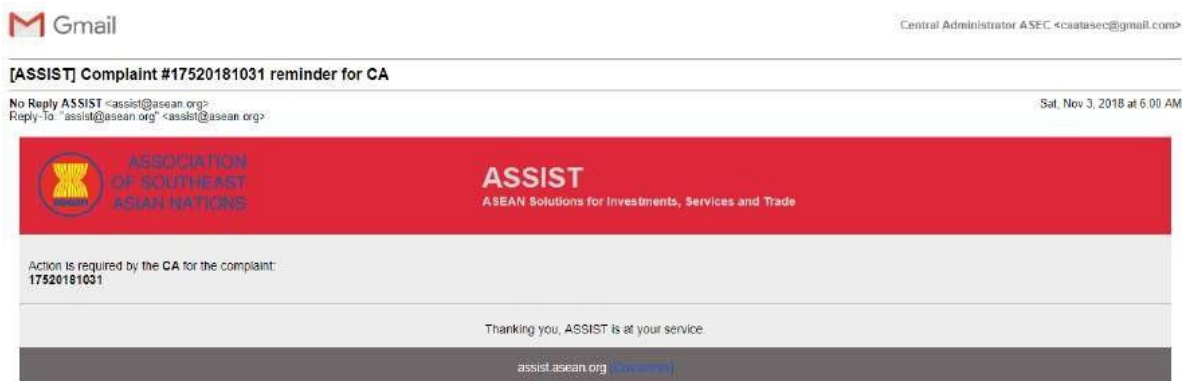
Lời nhắc tự động qua email từ hệ thống ASSIST cũng được gửi đến Quản trị Trung tâm và Đầu mối Liên lạc Đích đến, với các bản sao được gửi đến Đầu mối Liên lạc Sở tại, nếu Quản trị trung tâm và / hoặc Đầu mối Liên lạc Đích đến không thực hiện hành động trong các khung thời gian cần thiết cho hành động nhất định đó.

- Nếu, khi nhận được khiếu nại, Quản trị Trung tâm không gửi lại cho bên khiếu nại trong vòng 10 ngày làm việc sau khi khiếu nại được gửi, Quản trị trung tâm sẽ nhận được lời nhắc tự động qua email từ ASSIST trong vòng 7 ngày sau khi khiếu nại được gửi. Quản trị Trung tâm phải quyết định chấp nhận, yêu cầu sửa đổi (không đầy đủ) hoặc từ chối khiếu nại trong vòng 10 ngày làm việc.
- Nếu Quản trị Trung tâm vẫn chưa cung cấp phản hồi cho bên khiếu nại, Quản trị Trung tâm sẽ nhận được một lời nhắc tự động khác qua email từ ASSIST, trong vòng 14 ngày lịch sau khi khiếu nại được gửi, thông báo cho Quản trị trung tâm rằng cần phải có hành động để tiếp tục quá trình ASSIST.



Một ví dụ về lời nhắc bằng email đến Quản trị Trung tâm rằng một hành động bị quá hạn.

- Nếu Quản trị trung tâm chấp nhận khiếu nại và chuyển đến Đầu mối Liên lạc Đích đến, nhưng Đầu mối liên lạc Đích đến không đưa phản hồi trong vòng 10 ngày làm việc, Đầu mối Liên lạc Đích đến sẽ nhận được lời nhắc tự động qua email từ ASSIST trong vòng 7 ngày lịch sau khi khiếu nại đã được chấp nhận bởi Quản trị Trung tâm. Đầu mối Liên lạc Đích đến phải quyết định xem có nên chấp nhận hoặc từ chối khiếu nại trong vòng 10 ngày làm việc.
- Nếu Đầu mối Liên lạc Đích đến vẫn chưa cung cấp phản hồi, Đầu mối Liên lạc Đích đến sẽ nhận được một lời nhắc tự động khác qua email từ ASSIST, trong vòng 14 ngày lịch sau khi khiếu nại được gửi, thông báo cho Đầu mối Liên lạc Đích đến rằng phải hành động để tiếp tục quá trình ASSIST.



Một ví dụ về lời nhắc email đến Đầu mối liên lạc đích đến rằng một hành động đã quá hạn.

THÔNG TIN QUAN TRỌNG BỔ SUNG

Khung thời gian để giải quyết các vấn đề xuyên biên giới được đưa ra theo ASSIST sẽ không quá 30 ngày làm việc (trừ khi đã gia hạn tối đa 20 ngày làm việc) kể từ ngày khiếu nại được Đầu mối Liên lạc Đích đến chấp nhận (tức là: Quốc gia thành viên ASEAN mà khiếu nại hướng tới).

Phụ lục 2 'Biểu đồ dòng chảy của Cơ chế ASSIST và Dòng thời gian liên quan' của Hướng dẫn này cung cấp mô tả chi tiết nhưng dễ theo dõi về các quy trình ASSIST.

E. BÊN KHIẾU NẠI CÓ THỂ THEO DÕI TIẾN TRÌNH KHIẾU NẠI

Để theo dõi tiến trình khiếu nại, chọn thanh 'Theo dõi Khiếu nại' từ trang web tại <http://assist.asean.org>, và trang bên dưới sẽ xuất hiện. Bên khiếu nại có thể đăng nhập bằng địa chỉ email và ID theo dõi của họ được cung cấp trong thông báo xác nhận gửi khiếu nại.

ASSOCIATION OF SOUTHEAST ASIAN NATIONS **ASSIST**
ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

WELCOME TO ASSIST WHAT IS ASSIST? FILE A COMPLAINT FOLLOW A COMPLAINT PROCESS FAQ CONTACT

Follow a Complaint

Please log in using your email address and the tracking ID that you were given at the time of filing your complaint to enter the ASSIST dashboard and check on the progress of your proceeding.

Email Tracking ID

Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat - 70A Jl. Setiabudi - Jakarta 12110 - Indonesia
ASSIST - Supported by ARISE - [Disclaimer]

Bằng cách sử dụng ID theo dõi, hệ thống sẽ hiển thị cho bên khiếu nại các chi tiết về khiếu nại và các bước xử lý được thực hiện bởi ASSIST trong bảng điều khiển ASSIST của bên khiếu nại.

Trong phần hiển thị ví dụ về bảng điều khiển của ASSIST bên dưới, sử dụng dữ liệu giả tưởng được phát triển cho mục đích phát triển hướng dẫn, khiếu nại được đưa ra trong trường hợp này nhằm vào vấn đề thương mại với Quốc gia thành viên ASEAN Y (AMS-Y). Bên khiếu nại được đại diện bởi một Luật sư đã đăng ký ASEAN do khách hàng của họ, một doanh nghiệp đã đăng ký hợp lệ tại AMS-X (tức là, Doanh nghiệp ASEAN) muốn ẩn danh

- Khiếu nại đã được xác nhận khi được nhận bởi ASSIST, qua email;
- Sau khi được xem xét ban đầu bởi Quản trị Trung tâm, khiếu nại được xem là chưa đầy đủ (vì các lý do được nêu trong email gửi cho bên khiếu nại) và Quản trị Trung tâm đã yêu cầu Luật sư đã đăng ký ASEAN sửa đổi khiếu nại và cung cấp thêm thông tin;
- Khiếu nại đã được sửa đổi và gửi lại bởi Luật sư trong cùng một ngày; và
- Tình trạng khiếu nại vẫn còn ở giai đoạn này (theo lịch sử của khiếu nại) với Quản trị Trung tâm để xác minh tính đầy đủ và chấp nhận..

ASSIST
ASEAN Solutions for Investments, Services and Trade

WELCOME TO ASSIST | WHAT IS ASSIST? | MY COMPLAINT | LOGOUT | PROCESS | FAQ | CONTACT | DISCLAIMER

Tracking ID #18120181102 / AMS-Y

History			
Date	Action	Action By	Comments
02/11/2018 16:52:15	Revised	ASEAN-based Enterprise	
02/11/2018 16:10:12	Submitted	Central Administrator of ASSIST	Dear Ms. Sierra Riviera, Thank you for lodging your complaint under ASSIST. In order to properly assess your complaint and determine its eligibility under ASSIST, the Central Administrator of ASSIST (i.e. the ASEAN Secretariat or CA) requests additional information. In particular, the CA requests that your complaint be re-submitted together with information on the AMS-Y measure that is allegedly inconsistent with the ATIGA (i.e. AMS-Y's Ministry of Health's Regulation ...)
02/11/2018 12:19:35	Email Confirmed	ASEAN-based Enterprise	Email Confirmed
02/11/2018 12:10:02	New	ASEAN-based Enterprise	

[WITHDRAW COMPLAINT](#)

ASEAN ENTERPRISE

ASEAN Enterprise Name: ARISE & Partners

Company Size		Address	Danube Street No. 13 City P Country X
Phone	+36 1 7683572	City	City P
Website	www.arise&partners.com	ZIP Code	12310
		Country	AMS-X

CONTACT PERSON

First Name	Sierra	Address	Danube Street No. 13 City P Country X
Last Name	Riviera	City	City P
Phone	+36 7878137886	ZIP Code	12310
Position	Senior Associate	Country	AMS-X
Email	seeriviera@gmail.com (Confirmed)		

COMPLAINT DESCRIPTION

Country of Legal Registration	AMS-X	Business Sector	Goods
Registration Number	117811	Type of Problem	Goods / Internal taxes and charges levied on imports
		Encountered	
Company Registration Proof	Annex 1: Simulated_Professional_License_of_Ms_Sierra_Riviera.pdf	Destination Country	AMS-Y
Type of Business	Export/Import		
Description	We are a registered law firm in AMS-X filing a complaint under ASSIST on behalf of our client, a duly registered palm oil company in AMS-X. The complaint is in relation to the new excise duty imposed by AMS-Y (the Destination Contact Point or DCP) on palm oil and food products containing palm oil under its Ministry of Health's Food Regulation Chapter 1100, Section 100 of 2015. The measure adopted by AMS-Y introduced taxes on foods high in sugar and saturated fat as part of a strategy for addressing the rising problem of obesity in AMS-Y. We are of the view that AMS-Y's measure expressly targeted palm oil and not just the saturated fat component of palm oil and of products containing palm oil, thereby discriminating against palm oil and denigrating the product as a vehicle instead of just discouraging excessive consumption of products containing saturated fats, independently of the vegetable or animal origin of the fats. Thus, we find the measure adopted and applied by AMS-Y is contrary to Article 6 of the ATIGA (on National Treatment on Internal Taxation and Regulation), in as much as it discriminates against palm oil as a whole and is not applied to other 'like' products manufactured or sold in AMS-Y (i.e., food products containing saturated fats deriving from soy, sunflower, rapeseed, corn, peanut or animal fat).		
Attachment	Annex 2-Simulated_Regulation_of_AMS-Y1.pdf Annex 3-Simulated_Legal_Risk-ARISE_Partners1.pdf		

Central Administrator of ASSIST / ASEAN Secretariat - 79A Jl. Setiabudi Raya - Jakarta 12110 - Indonesia
ASSIST - Supported by ARISE - [Disclaimer]

Một ví dụ về Bảng điều khiển ASSIST của bên khiếu nại khi xem trạng thái của khiếu nại .

Phụ lục 1.

CÁC BẢNG THAM KHẢO

1.1. Danh sách các Tiểu mục Hàng hóa ¹

2.4.1. Tiểu mục Hàng hóa

I. HÀNG HÓA

1. Các biện pháp liên quan đến Thuế quan
2. Quy tắc xuất xứ
3. Các biện pháp phi Thuế quan

3.1 Các biện pháp vệ sinh và kiểm dịch thực phẩm

- 3.1.1 Cấm và hạn chế nhập khẩu vì lý do SPS
- 3.1.2 Giới hạn dung sai đối với dư lượng và sử dụng hạn chế các chất
- 3.1.3 Yêu cầu ghi nhãn đánh dấu và đóng gói
- 3.1.4 Các yêu cầu vệ sinh
- 3.1.5 Xử lý để loại bỏ các loài gây hại thực vật và động vật và sinh vật gây bệnh trong thành phẩm (ví dụ xử lý sau thu hoạch)
- 3.1.6 Các quy trình khác về quy trình sản xuất hoặc hậu sản xuất
- 3.1.7 Đánh giá phù hợp liên quan đến SPS
- 3.1.8 Các biện pháp SPS không được chỉ định ở nơi khác

3.2 Rào cản Kỹ thuật đối với thương mại

- 3.2.1 Cấm và hạn chế nhập khẩu vì lý do TBT
- 3.2.2 Giới hạn dung sai đối với dư lượng và sử dụng hạn chế các chất
- 3.2.3 Yêu cầu ghi nhãn đánh dấu và đóng gói
- 3.2.4 Các yêu cầu Sản xuất hoặc Hậu Sản xuất
- 3.2.5 Yêu cầu nhận dạng Sản phẩm
- 3.2.6 Yêu cầu chất lượng sản phẩm hoặc hiệu suất
- 3.2.7 Đánh giá phù hợp liên quan đến TBT
- 3.2.8 Các biện pháp TBT không được chỉ định ở nơi khác

3.3 Kiểm tra trước khi chuyển hàng và các thủ tục khác

- 3.3.1 Kiểm tra trước khi chuyển hàng
- 3.3.2 Yêu cầu ký gửi trực tiếp
- 3.3.3 Các yêu cầu qua hải quan quy định
- 3.3.4 Các yêu cầu giám sát và theo dõi nhập khẩu và các biện pháp cấp phép tự động khác
- 3.3.5 Các thủ tục khác không được chỉ định ở nơi khác

1 Phân loại này dựa trên phân loại được đề xuất và chứng thực để sử dụng trong Kho lưu trữ thương mại ASEAN, theo nghĩa vụ thông báo trong Điều 13 của ATIGA

3.4 Các biện pháp bảo vệ thương mại dự phòng

- 3.4.1 Biện pháp chống bán phá giá
- 3.4.2 Biện pháp đối kháng
- 3.4.3 Các biện pháp phòng vệ

3.5 Các biện pháp cấp phép không tự động, hạn ngạch, cấm và kiểm soát số lượng khác lý do SPS hoặc TBT

- 3.5.1 Các thủ tục cấp phép nhập khẩu không tự động ngoài các ủy quyền vì lý do SPS TBT
- 3.5.2 Hạn ngạch
- 3.5.3 Các lệnh cấm khác ngoài lý do SPS và TBT
- 3.5.4 Sắp xếp hạn chế xuất khẩu
- 3.5.5 Hạn ngạch thuế quan (TRQs)
- 3.5.6 Các biện pháp kiểm soát số lượng không được chỉ định ở nơi khác

3.6 Các biện pháp kiểm soát giá khác bao gồm thuế và phí bổ sung

- 3.6.1 Các biện pháp hành chính ảnh hưởng giá trị hải quan
- 3.6.2 Hạn chế giá xuất khẩu tự nguyện (VEPRs)
- 3.6.3 Phí biến đổi
- 3.6.4 Phụ phí hải quan
- 3.6.5 Thuế quan theo mùa
- 3.6.6 Các khoản thuế và phí bổ sung liên quan đến dịch vụ cung cấp bởi Chính phủ
- 3.6.7 Thuế và phí nội bộ đánh vào nhập khẩu
- 3.6.8 Trị giá Hải quan theo sắc lệnh
- 3.6.9 Các biện pháp kiểm soát giá không được chỉ định ở nơi khác

3.7 Các biện pháp tài chính

- 3.7.1 Yêu cầu thanh toán tạm ứng
- 3.7.2 Nhiều tỷ giá hối đoái
- 3.7.3 Quy định về phân bổ ngoại hối chính thức
- 3.7.4 Các quy định liên quan đến điều khoản thanh toán cho nhập khẩu
- 3.7.5 Các biện pháp tài chính không được chỉ định ở nơi khác

3.8 Các biện pháp ảnh hưởng cạnh tranh

- 3.8.1 Doanh nghiệp thương mại nhà nước, cho nhập khẩu; các kênh nhập khẩu chọn lọc khác
- 3.8.2 Sử dụng bắt buộc các dịch vụ quốc gia
- 3.8.3 Các biện pháp ảnh hưởng cạnh tranh không được chỉ định ở nơi khác

3.9 Các biện pháp đầu tư liên quan thương mại (TRIMs)

- 3.9.1 Các biện pháp nội dung địa phương
- 3.9.2 Các biện pháp cân bằng thương mại
- 3.9.3 Các biện pháp đầu tư liên quan đến thương mại không được chỉ định ở nơi khác

3.10 Hạn chế Phân phối

- 3.10.1 Hạn chế địa lý
- 3.10.2 Hạn chế đối với người bán lại

3.11 Hạn chế về các dịch vụ sau bán hàng

3.12 Trợ cấp (không bao gồm trợ cấp xuất khẩu)

3.13 Hạn chế mua sắm chính phủ

3.14 Sở hữu trí tuệ

3.15 Các biện pháp liên quan đến xuất khẩu

- 3.15.1 Giấy phép xuất khẩu, hạn ngạch cấm, và hạn chế định lượng khác
- 3.15.2 Doanh nghiệp thương mại nhà nước, cho xuất khẩu; các kênh xuất khẩu chọn lọc
- 3.15.3 Các biện pháp kiểm soát giá xuất khẩu
- 3.15.4 Các biện pháp tái xuất
- 3.15.5 Thuế và phí xuất khẩu
- 3.15.6 Các biện pháp kỹ thuật xuất khẩu
- 3.15.7 Trợ cấp xuất khẩu
- 3.15.8 Tín dụng xuất khẩu
- 3.15.9 Các biện pháp xuất khẩu không được chỉ định ở nơi khác

1.2. Danh sách các ngành Dịch vụ và tiểu ngành²

1. CÁC DỊCH VỤ KINH DOANH

1.1 Các dịch vụ Chuyên nghiệp

- 1.1.1 Dịch vụ Pháp lý
- 1.1.2 Dịch vụ Kế toán, kiểm toán và ghi sổ
- 1.1.3 Dịch vụ Thuế
- 1.1.4 Dịch vụ Kiến trúc
- 1.1.5 Dịch vụ Kỹ thuật
- 1.1.6 Dịch vụ kỹ thuật tích hợp
- 1.1.7 Dịch vụ Quy hoạch đô thị và Kiến trúc cảnh quan
- 1.1.8 Dịch vụ Y tế và Nha khoa
- 1.1.9 Dịch vụ Thú y
- 1.1.10 Các dịch vụ cung cấp bởi hộ sinh, điều dưỡng viên, nhân viên vật lý trị liệu
- 1.1.11 Các dịch vụ chuyên nghiệp khác

1.2 Máy tính và các dịch vụ liên quan

- 1.2.1 Dịch vụ tư vấn liên quan đến lắp đặt phần cứng máy tính
- 1.2.2 Dịch vụ triển khai phần mềm
- 1.2.3 Dịch vụ xử lý dữ liệu
- 1.2.4 Dịch vụ cơ sở dữ liệu
- 1.2.5 Dịch vụ máy tính và các dịch vụ liên quan khác

² 2.2 Danh sách ngành dịch vụ và tiểu ngành này được điều chỉnh từ Tài liệu WTO # MTN / GNS / W / 120, Danh sách phân loại ngành dịch vụ.

1.3 Dịch vụ Nghiên cứu và Phát triển

- 1.3.1 Dịch vụ R&D về khoa học tự nhiên
- 1.3.2 Dịch vụ R&D về khoa học xã hội và nhân văn
- 1.3.3 Dịch vụ R&D liên ngành

1.4 Dịch vụ Bất động sản

- 1.4.1 Liên quan đến tài sản riêng hoặc cho thuê
- 1.4.2 Trên cơ sở phí hoặc hợp đồng

1.5 Dịch vụ Thuê/cho Thuê không có người Vận hành

- 1.5.1 Liên quan đến tàu
- 1.5.2 Liên quan đến máy bay
- 1.5.3 Liên quan đến các thiết bị vận tải khác
- 1.5.4 Liên quan đến thiết bị và máy móc khác
- 1.5.5 Các dịch vụ thuê/cho thuê không có người vận hành khác

1.6 Các Dịch vụ Kinh doanh khác

- 1.6.1 Dịch vụ Quảng cáo
- 1.6.2 Dịch vụ nghiên cứu thị trường và thăm dò dư luận
- 1.6.3 Dịch vụ tư vấn quản lý
- 1.6.4 Dịch vụ liên quan đến tư vấn sản xuất
- 1.6.5 Dịch vụ kiểm tra và phân tích kỹ thuật
- 1.6.6 Dịch vụ liên quan đến nông nghiệp, săn bắn và lâm nghiệp
- 1.6.7 Dịch vụ liên quan đến đánh bắt cá
- 1.6.8 Dịch vụ liên quan đến khai thác mỏ
- 1.6.9 Dịch vụ liên quan đến sản xuất
- 1.6.10 Dịch vụ liên quan đến phân phối năng lượng
- 1.6.11 Dịch vụ cung cấp và sắp xếp nhân sự
- 1.6.12 Điều tra và An ninh
- 1.6.13 Dịch vụ tư vấn kỹ thuật và khoa học liên quan
- 1.6.14 Sửa chữa và bảo trì thiết bị
- 1.6.15 Dịch vụ vệ sinh tòa nhà
- 1.6.16 Dịch vụ nhiếp ảnh
- 1.6.17 Dịch vụ đóng gói
- 1.6.18 In ấn, xuất bản
- 1.6.19 Dịch vụ hội nghị
- 1.6.20 Các dịch vụ kinh doanh khác

2. DỊCH VỤ TRUYỀN THÔNG**3. 2.1 Dịch vụ bưu chính****2.2 Dịch vụ chuyển phát****2.3 Dịch vụ viễn thông**

- 2.3.1 Dịch vụ Điện thoại
- 2.3.2 Dịch vụ truyền dữ liệu chuyển gói
- 2.3.3 Dịch vụ truyền dữ liệu chuyển mạch

- 2.3.4 Dịch vụ telex
- 2.3.5 Dịch vụ điện báo
- 2.3.6 Dịch vụ fax
- 2.3.7 Dịch vụ cho thuê mạch riêng
- 2.3.8 Thư điện tử
- 2.3.9 Thư thoại
- 2.3.10 Truy hồi cơ sở dữ liệu và thông tin trực tuyến
- 2.3.11 Trao đổi dữ liệu điện tử (EDI)
- 2.3.12 Dịch vụ fax tăng giá trị/tăng cường, bao gồm lưu trữ, chuyển tiếp, lưu trữ và truy hồi
- 2.3.13 Chuyển đổi mã và giao thức
- 2.3.14 Thông tin trực tuyến và/hoặc xử lý dữ liệu (bao gồm xử lý giao dịch)
- 2.3.15 Các dịch vụ viễn thông khác

2.4 Dịch vụ Nghe- Nhìn

- 2.4.1 Dịch vụ sản xuất và phân phối phim điện ảnh và băng video
- 2.4.2 Dịch vụ chiếu phim
- 2.4.3 Dịch vụ phát thanh và truyền hình
- 2.4.4 Dịch vụ truyền phát radio và truyền hình
- 2.4.5 Ghi âm
- 2.4.6 Các dịch vụ nghe nhìn khác

2.5 Các dịch vụ truyền thông khác

3. DỊCH VỤ XÂY DỰNG VÀ KỸ THUẬT LIÊN QUAN

- 3.1 Công trình xây dựng chung cho các tòa nhà**
- 3.2 Công trình xây dựng chung cho xây dựng dân dụng**
- 3.3 Công trình cài đặt và lắp ráp**
- 3.4 Hoàn thành xây dựng và hoàn thiện công trình**
- 3.5 Các dịch vụ xây dựng và kỹ thuật liên quan khác**

4. DỊCH VỤ PHÂN PHỐI

- 4.1 Dịch vụ Hoa hồng Đại lý**
- 4.2 Dịch vụ Thương mại bán buôn**
- 4.3 Dịch vụ Thương mại bán lẻ**
- 4.4 Nhượng quyền**
- 4.5 Các dịch vụ phân phối khác**

5. DỊCH VỤ GIÁO DỤC

- 5.1 Dịch vụ giáo dục tiểu học**
- 5.2 Dịch vụ giáo dục trung học**
- 5.3 Dịch vụ giáo dục đại học**
- 5.4 Giáo dục người lớn**
- 5.5 Các Dịch vụ giáo dục khác**

6. DỊCH VỤ MÔI TRƯỜNG

- 6.1 Dịch vụ Thoát nước
- 6.2 Dịch vụ xử lý rác thải
- 6.3 Dịch vụ Vệ sinh và các dịch vụ tương tự
- 6.4 Các dịch vụ Môi trường khác

7. DỊCH VỤ TÀI CHÍNH**7.1 Tất cả bảo hiểm dịch vụ liên quan bảo hiểm**

- 7.1.1 Dịch vụ bảo hiểm nhân thọ, tai nạn và sức khỏe
- 7.1.2 Dịch vụ bảo hiểm phi nhân thọ
- 7.1.3 Tái bảo hiểm và chuyển nhượng bảo hiểm
- 7.1.4 Các dịch vụ phụ trợ bảo hiểm (bao gồm dịch vụ môi giới và đại lý)

7.2 Ngân hàng và các dịch vụ tài chính khác

- 7.2.1 Nhận tiền gửi và các khoản tiền hoàn trả khác từ công chúng
- 7.2.2 Cho vay các loại, bao gồm trong số những thứ khác, tín dụng tiêu dùng, tín dụng thế chấp, bao thanh toán và tài trợ giao dịch thương mại
- 7.2.3 Cho thuê tài chính
- 7.2.4 Tất cả các dịch vụ thanh toán và chuyển tiền
- 7.2.5 Đảm bảo và cam kết
- 7.2.6 Giao dịch cho tài khoản riêng hoặc cho tài khoản của khách hàng, kể cả trên trao đổi, trong thị trường phi tập trung hay nói cách khác, như sau:
- 7.2.7 Tham gia vào các vấn đề của tất cả các loại chứng khoán, bao gồm dịch vụ bảo lãnh và đại lý (công khai hoặc riêng tư) và Cung cấp dịch vụ liên quan đến các vấn đề đó
- 7.2.8 Môi giới tiền tệ
- 7.2.9 Quản lý tài sản, chẳng hạn như quản lý tiền mặt hoặc danh mục đầu tư tất cả các hình thức quản lý đầu tư tập thể, quỹ hưu trí, dịch vụ lưu ký và ủy thác
- 7.2.10 Dịch vụ thanh toán và bù trừ tài sản tài chính, bao gồm chứng khoán, các sản phẩm phái sinh, và các công cụ chuyển nhượng khác
- 7.2.11 Tư vấn và các dịch vụ tài chính phụ trợ khác
- 7.2.12 Cung cấp và chuyển thông tin tài chính, xử lý dữ liệu tài chính và phần mềm liên quan của các nhà cung cấp dịch vụ tài chính khác

7.3 Dịch vụ tài chính, khác**8. DỊCH VỤ XÃ HỘI VÀ LIÊN QUAN ĐẾN SỨC KHỎE**

- 8.1 Dịch vụ bệnh viện
- 8.2 Các Dịch vụ Sức khỏe con người khác
- 8.3 Dịch vụ Xã hội
- 8.4 Các dịch vụ Xã hội và liên quan đến sức khỏe khác

9. DỊCH VỤ DU LỊCH VÀ DỊCH VỤ LIÊN QUAN ĐẾN LỮ HÀNH

- 9.1 Khách sạn và nhà hàng (bao gồm dịch vụ ăn uống)
- 9.2 Công ty lữ hành và dịch vụ điều hành tour
- 9.3 Dịch vụ hướng dẫn du lịch
- 9.4 Các dịch vụ du lịch và dịch vụ liên quan đến lữ hành khác

10. DỊCH VỤ GIẢI TRÍ, VĂN HÓA VÀ THỂ THAO

- 10.1 Dịch vụ giải trí
- 10.2 Dịch vụ hăng tin
- 10.3 Thư viện, kho lưu trữ, bảo tàng và các dịch vụ văn hóa khác
- 10.4 Dịch vụ thể thao và các dịch vụ giải trí khác
- 10.5 Các dịch vụ giải trí, văn hóa và thể thao khác

11. DỊCH VỤ VẬN TẢI

11.1 Dịch vụ Vận tải hàng hải

- 11.1.1 Vận tải hành khách
- 11.1.2 Vận tải hàng hóa
- 11.1.3 Cho thuê tàu có thuyền viên
- 11.1.4 Bảo dưỡng và sửa chữa tàu
- 11.1.5 Dịch vụ đẩy và kéo
- 11.1.6 Các dịch vụ hỗ trợ vận tải hàng hải

11.2 Giao thông đường thủy

- 11.2.1 Vận tải hành khách
- 11.2.2 Vận tải hàng hóa
- 11.2.3 Cho thuê tàu có thuyền viên
- 11.2.4 Bảo dưỡng và sửa chữa tàu
- 11.2.5 Dịch vụ đẩy và kéo
- 11.2.6 Các dịch vụ hỗ trợ giao thông đường thủy

11.3 Dịch vụ Vận tải hàng không

- 11.3.1 Vận tải hành khách
- 11.3.2 Vận tải hàng hóa
- 11.3.3 Cho thuê máy bay với phi hành đoàn
- 11.3.4 Bảo dưỡng và sửa chữa máy bay
- 11.3.5 Dịch vụ hỗ trợ vận tải hàng không

11.4 Vận tải vũ trụ

11.5 Vận tải đường sắt

- 11.5.1 Vận tải hành khách
- 11.5.2 Vận tải hàng hóa
- 11.5.3 Dịch vụ đẩy và kéo
- 11.5.4 Sửa chữa và bảo dưỡng thiết bị vận tải đường sắt
- 11.5.5 Dịch vụ hỗ trợ vận tải đường sắt

11.6 Dịch vụ giao thông đường bộ

- 11.6.1 Vận tải hành khách
- 11.6.2 Vận tải hàng hóa
- 11.6.3 Cho thuê phương tiện thương mại với người vận hành
- 11.6.4 Sửa chữa và bảo dưỡng thiết bị vận tải đường bộ
- 11.6.5 Dịch vụ hỗ trợ cho dịch vụ giao thông đường bộ

11.7 Vận tải đường ống

- 11.7.1 Vận chuyển nhiên liệu
- 11.7.2 Vận chuyển các hàng hóa khác

11.8 Dịch vụ phụ trợ cho tất cả các phương thức vận tải

- 11.8.1 Dịch vụ xếp dỡ hàng hóa
- 11.8.2 Dịch vụ lưu trữ và kho
- 11.8.3 Dịch vụ đại lý vận tải hàng hóa
- 11.8.3 Dịch vụ phụ trợ cho tất cả các phương thức vận tải khác

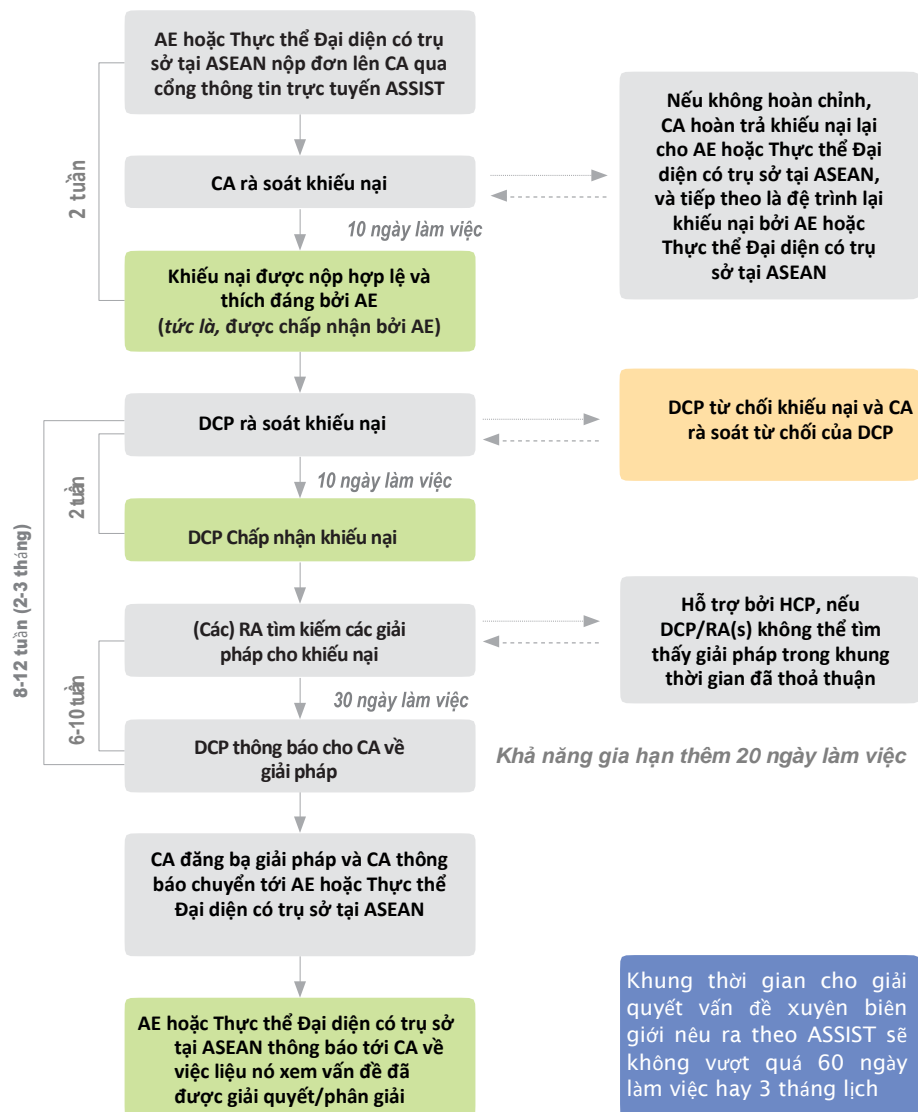
11.9 Các dịch vụ vận tải khác

Phụ lục 2. SƠ ĐỒ CỦA CƠ CHẾ ASSIST VÀ DÒNG THỜI GIAN LIÊN KẾT

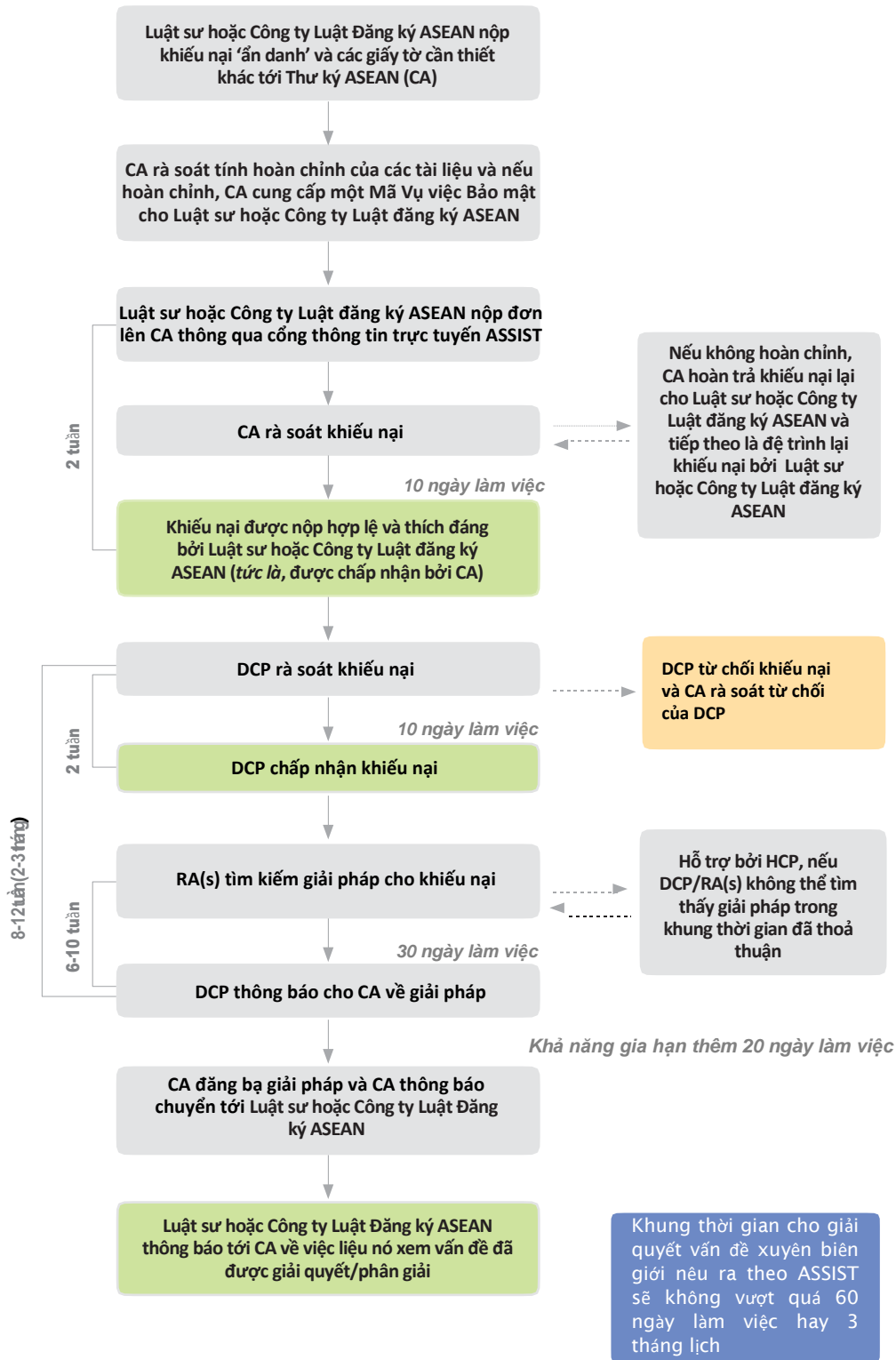
Sơ đồ sau cung cấp một tóm tắt về quy trình ASSIST. Các từ viết tắt sau được áp dụng:

- AE : Doanh nghiệp ASEAN
- CA : Quản trị Trung tâm
- DCP : Đầu mối Liên lạc Đích đến
- HCP : Đầu mối Liên lạc Sở tại
- RAs : (các) Thẩm quyền Liên quan

2.1. Dành cho Khiếu nại nộp bởi Doanh nghiệp ASEAN hoặc Thực thể Đại diện có trụ sở tại ASEAN



2.2. Dành cho Khiếu nại nộp bởi Luật sư hoặc Công ty Luật đăng ký ASEAN



Phục lục 3. NHỮNG CÂU HỎI THƯỜNG GẶP (FAQs)



1. Các câu hỏi chung về ASSIST

1.1 Có bất kỳ khoản phí hay lệ phí nào khi sử dụng ASSIST không?

Không, ASSIST có thể được sử dụng miễn phí. Không có phí, lệ phí, và không có chi phí đăng ký hoặc chi phí nộp.

1.2 Tại sao ASSIST hiện chỉ khả dụng cho các khiếu nại liên quan đến thương mại hàng hóa và thương mại dịch vụ xuyên biên giới trong nội bộ ASEAN?

Khi nào sẽ được mở rộng cho các vấn đề đầu tư? ASSIST đã có sẵn cho các vấn đề liên quan đến thương mại hàng hóa từ tháng 8, 2016 và cho các vấn đề xảy ra liên quan đến thương mại dịch vụ xuyên biên giới trong ASEAN từ 1 tháng 5 năm 2019. ASSIST có xu hướng sẽ được mở rộng sang các vấn đề đầu tư vào năm 2020.

1.3 Khi nói rằng ASSIST là phi ràng buộc nghĩa là như thế nào?

Không ràng buộc có nghĩa là các Quốc gia Thành viên ASEAN có thể quyết định không chấp nhận khiếu nại hoặc đưa ra giải pháp một khi khiếu nại đã được nộp trên hệ thống ASSIST. Mặc dù ASSIST không ràng buộc, các Quốc gia thành viên ASEAN sẽ giải quyết các khiếu nại trên cơ sở nỗ lực cao nhất.

1.4 Tại sao ASSIST là tư vấn về bản chất?

ASSIST không phải là mở ra một hệ thống tư pháp trước tòa án quốc gia hay quốc tế và nó không được quản lý và quyết định bởi một thẩm phán, trọng tài viên, hòa giải viên, hội đồng chuyên gia hoặc cơ quan xét xử thứ ba độc lập. Nó mở ra thông qua tư vấn trực tuyến trực tiếp thông qua nền tảng phần mềm ASSIST giữa các doanh nghiệp có trụ sở tại ASEAN (các công ty hoặc hiệp hội thương mại/phòng thương mại) và các Chính phủ ASEAN.

1.5 Loại thông tin nào sẽ được đặt trong trang diễn đàn công cộng của trang web ASSIST?

Theo thời gian, Diễn đàn Công cộng sẽ cung cấp thông tin có thể hữu ích cho các Doanh nghiệp ASEAN đang tìm kiếm giải pháp kinh doanh trong khi kinh doanh trong khu vực. Thông tin sẽ bao gồm các câu chuyện thành công, các nghiên cứu trường hợp và hướng dẫn nhằm giúp các doanh nghiệp hiểu rõ hơn về các thỏa thuận ASEAN. Diễn đàn cũng sẽ khuyến khích doanh nghiệp chia sẻ kinh nghiệm của mình và các bài học hữu ích trong việc tìm kiếm giải pháp trong ASEAN. Thông tin bí mật sẽ không được đưa lên Diễn đàn.

1.6 Khiếu nại sẽ được duy trì bảo mật hay không? Ai có quyền truy cập thông tin cung cấp bởi bên khiếu nại trong đơn khiếu nại hoặc chính phủ ASEAN như là một phần của giải pháp đang được đề xuất?

Bảo mật được đặt làm trọng tâm hàng đầu và chỉ những người khiếu nại, các Quốc gia thành viên ASEAN trực tiếp liên quan và Ban Thư ký ASEAN mới có quyền truy cập khiếu nại thực tế và giải pháp được đề xuất. (Vui lòng xem phần từ chối trách nhiệm pháp lý trên trang web ASSIST về vấn đề này).

1.7 Sau đó, bất kỳ thông tin nào được trao đổi thông qua ASSIST có thể được sử dụng trong tòa án của pháp luật cho các mục đích tranh tụng trong nước hoặc giải quyết tranh chấp quốc tế (tức là, WTO và / hoặc ASEAN) không?

Không. Tuyên bố từ chối trách nhiệm của ASSIST (vui lòng xem đường liên kết ở chân trang của tất cả các trang web của ASSIST) là rõ ràng. Không có thông tin hay tuyên bố nào được đưa ra bởi bên khiếu nại hoặc bởi các Quốc gia Thành viên ASEAN trong quy trình của ASSIST có thể được sử dụng trong các vụ kiện quốc gia hoặc quốc tế. Tuy nhiên, mặc dù không được thi hành tại tòa án, các giải pháp được đề xuất có thể có giá trị cụ thể trong bối cảnh của khiếu nại tương tự trước các cơ quan hành chính (ví dụ, cán bộ hải quan, cán bộ thương mại, cơ quan thẩm quyền cấp giấy phép nhập khẩu, các cơ quan đánh giá phù hợp, v.v...) của quốc gia thành viên ASEAN đã đề xuất giải pháp.

2. Phạm vi của ASSIST

2.1 Một Doanh nghiệp ASEAN có thể khiếu nại Chính phủ của mình không?

Không. ASSIST chỉ dành cho các vấn đề thương mại xuyên biên giới trong ASEAN giữa một Doanh nghiệp ASEAN đã đăng ký hợp pháp tại một trong các Quốc gia Thành viên ASEAN và Chính phủ của một trong chín Quốc gia Thành viên ASEAN khác. Các vấn đề hoàn toàn trong nước Chính phủ sở tại của doanh nghiệp khiếu nại không thể giới thiệu thông qua ASSIST. Trong trường hợp nhà cung cấp dịch vụ, thuộc công ty mẹ có trụ sở tại Quốc gia Thành viên ASEAN A, cung cấp dịch vụ của mình tại Quốc gia Thành viên ASEAN B, có ý định nộp đơn khiếu nại chống lại Quốc gia Thành viên ASEAN B, thì công ty mẹ tại Quốc gia thành viên ASEAN A sẽ nộp đơn khiếu nại lên ASSIST. Tuy nhiên, vụ việc cũng có thể được đệ trình 'ẩn danh' bởi một hiệp hội thương mại, phòng thương mại, hội đồng kinh doanh, liên đoàn doanh nghiệp, luật sư hoặc công ty luật đã đăng ký có trụ sở tại ASEAN thay mặt cho bên khiếu nại thật sự.

2.2 ASSIST có thể được sử dụng để khiếu nại Chính phủ của một quốc gia ngoài ASEAN không (ví dụ, Australia, Trung Quốc, EU, Nhật Bản, Hàn Quốc, Hoa Kỳ, v.v.)?

Không. ASSIST chỉ dành cho các vấn đề thương mại xuyên biên giới trong ASEAN giữa một Doanh nghiệp ASEAN đã đăng ký hợp pháp tại một trong các Quốc gia Thành viên ASEAN và Chính phủ của một trong chín Quốc gia Thành viên ASEAN khác.

2.3 Bên khiếu nại có thể khiếu nại liên quan đến một biện pháp đã có trước tòa án quốc gia trong vụ kiện trong nước, hay đó là đối tượng của một hòa giải đang diễn ra hoặc đã được Chính phủ của mình đưa ra WTO hoặc ASEAN theo các cơ chế giải quyết tranh chấp tương ứng?

Không. Nếu khiếu nại được nộp trong bất kỳ trường hợp nào như vậy, Ban Thư ký ASEAN hoặc quốc gia Đích đến có thể sẽ từ chối đơn khiếu nại vì không được nộp một cách hợp lệ.

3. Trước khi khiếu nại

3.1 Có cần thiết phải xin phép hoặc xin hỗ trợ từ Chính phủ ASEAN nơi bên khiếu nại đăng ký hợp pháp trước khi gửi khiếu nại lên ASSIST không?

Không, không cần thiết. ASSIST sẵn có cho sử dụng trực tiếp bởi Doanh nghiệp ASEAN và không cần tìm kiếm sự cho phép của Chính phủ sở tại của họ. Mặc dù nói như vậy, bên khiếu nại được khuyến khích tìm kiếm ý kiến và hỗ trợ có thể của Chính phủ nước họ trước khi nộp khiếu nại thông qua ASSIST.

3.2 Nếu bên khiếu nại không hiểu đầy đủ các Hiệp định ASEAN hoặc cần tư vấn trước khi khiếu nại, các nguồn lực sẵn có để tìm kiếm tư vấn và hướng dẫn là gì?

Bên khiếu nại có thể tìm kiếm ý kiến và hỗ trợ có thể của chính phủ nước họ trước khi nộp khiếu nại thông qua ASSIST. Họ cũng có thể tìm kiếm sự hướng dẫn và trợ giúp từ các chuyên gia tư vấn độc lập, các luật sư, công ty luật, phòng thương mại, hội đồng kinh doanh, liên đoàn kinh doanh, các hiệp hội thương mại hoặc thậm chí là học viện. Hướng dẫn và hỗ trợ của bất kỳ bên nào trong số này cũng là rất khuyến khích khi bên khiếu nại là các doanh nghiệp có thể bị hạn chế về năng lực kỹ thuật liên quan đến hiểu biết các vấn đề ASEAN hoặc khó khăn trong giao tiếp bằng tiếng Anh.

3.3 Nếu khiếu nại là một doanh nghiệp siêu nhỏ, nhỏ hoặc vừa (MSME), cách tốt nhất để tìm kiếm hỗ trợ khi nộp khiếu nại ASSIST là gì?

Bằng cách tìm kiếm sự hướng dẫn và trợ giúp từ các chuyên gia tư vấn độc lập, luật sư, công ty luật, phòng thương mại, hội đồng kinh doanh, liên đoàn kinh doanh, hiệp hội thương mại hoặc thậm chí là học viện. Hoặc bằng cách tìm kiếm ý kiến và hỗ trợ có thể của chính phủ nước họ trước khi nộp đơn khiếu nại thông qua ASSIST.

3.4 Làm thế nào để bên khiếu nại chắc chắn rằng vấn đề đang ảnh hưởng hoạt động kinh doanh của mình nằm trong phạm vi của ASSIST?

Phạm vi của ASSIST được trình bày trên trang web của ASSIST. Khiếu nại có thể bị từ chối nếu thuộc một trong các loại sau: Nó không được bảo vệ hoặc quy định bởi bất kỳ hiệp định thương mại ASEAN nào; Nó vượt ra ngoài thương mại trong khối ASEAN; Nó chỉ là một tranh chấp giữa các doanh nghiệp; Nó không được hỗ trợ bởi thông tin đầy đủ và đáng tin cậy; Nó phải chịu sự xem xét hành chính hoặc tư pháp pháp lý khác và / hoặc kiện tụng; và Nó đang đề cập các vấn đề đầu tư, hiện chưa có sẵn theo ASSIST.

Do đó, bên khiếu nại nên thực hiện nghiên cứu cẩn thận trên cơ sở thông tin được cung cấp trên trang web của ASSIST và / hoặc tìm kiếm sự hướng dẫn và trợ giúp từ chính phủ của mình hoặc từ các chuyên gia tư vấn độc lập, luật sư, công ty luật, hội đồng kinh doanh, phòng thương mại, liên đoàn kinh doanh và hiệp hội thương mại.

3.5 Tại sao điều quan trọng là phải xây dựng được một trường hợp được tranh luận/chứng minh rõ ràng và kỹ lưỡng trước khi gửi khiếu nại trên on ASSIST?

Điều này rất quan trọng vì vụ việc sẽ được kiểm tra bởi các cơ quan hữu quan có liên quan đến ASSIST. Biện pháp hoặc thực hành đang bị thách thức, hoặc vấn đề mà bên khiếu nại phải đối mặt phải được trình bày rõ ràng, và rất khuyến khích rằng tài liệu hỗ trợ phải được cung cấp. Bên khiếu nại thậm chí có thể xem xét đề xuất các giải pháp có thể để tạo thuận lợi cho quá trình. Các khiếu nại được trình bày toàn diện sẽ có cơ hội được Quốc gia Đích đến chấp nhận cao hơn, với mục tiêu tìm ra giải pháp.

4. Nộp khiếu nại

4.1 Bên khiếu nại có cần đăng ký trước để thể hiện rằng công ty của mình là một doanh nghiệp hoặc hiệp hội thương mại có trụ sở tại ASEAN hay đăng ký tự động khi gửi khiếu nại?

Không có quá trình đăng ký trước. Bên khiếu nại phải cung cấp số đăng ký kinh doanh quốc gia và bằng chứng đăng ký, đây là điều bắt buộc trong mẫu đơn khiếu nại trên trang web của ASSIST. Luật sư hoặc công ty luật nộp đơn khiếu nại thay mặt cho khách hàng của họ (khiếu nại ẩn danh) trước tiên phải đăng ký với Ban thư ký ASEAN và nộp một mẫu đơn dành riêng để có được Mã Vụ việc Bảo mật từ Ban thư ký ASEAN.

4.2 Bên khiếu nại có cần điền biểu mẫu khiếu nại trực tuyến và đăng ký mỗi lần họ muốn khiếu nại không hay họ có thể nộp nhiều khiếu nại với một mẫu đơn?

Bên khiếu nại phải điền vào Mẫu Khiếu nại trực tuyến mỗi lần doanh nghiệp (hoặc đơn vị đại diện, trong các khiếu nại ẩn danh) gửi khiếu nại mới với tất cả các trường bắt buộc được điền đầy đủ.

4.3 Bên khiếu nại có cần đăng ký là Doanh nghiệp ASEAN tại đăng ký trung tâm nào đó không?

Không, không có đăng ký trung tâm Chỉ có luật sư hoặc công ty luật nộp đơn khiếu nại thay mặt cho khách hàng của họ (khiếu nại ẩn danh) trước tiên phải đăng ký với Ban thư ký ASEAN và nộp một mẫu đơn dành riêng để có được Mã Vụ việc Bảo mật từ Ban thư ký ASEAN.

4.4 Tư cách Doanh nghiệp ASEAN (tức là, công ty hoặc hiệp hội thương mại) đăng ký hợp pháp tại một trong mười quốc gia thành viên ASEAN có nghĩa là gì?

Điều này có nghĩa là Doanh nghiệp ASEAN đã thực hiện đầy đủ nghĩa vụ pháp lý của quốc gia mà nó hoạt động và đã đăng ký làm doanh nghiệp hoặc hiệp hội thương mại / phòng thương mại / hội đồng kinh doanh / liên đoàn doanh nghiệp. Điều này sẽ phù hợp với luật pháp hiện hành tại quốc gia ASEAN tương ứng. Tiêu chí tương tự áp dụng cho luật sư hoặc công ty luật nộp đơn khiếu nại thay mặt cho khách hàng của họ. Họ sẽ cần phải xuất trình đăng ký với một trong các Quốc gia Thành viên ASEAN và giấy phép hành nghề để hành nghề luật trong khu vực tài phán ASEAN có liên quan.

4.5 Nếu bên khiếu nại là văn phòng ASEAN đã đăng ký hợp pháp (tức là, chi nhánh, công ty con, văn phòng đại diện, nhà máy, trung tâm phân phối, v.v . .) của một công ty đa quốc gia từ một quốc gia bên ngoài ASEAN, thì khiếu nại có thể được gửi bởi "trụ sở chính" của bên khiếu nại nằm tại quốc gia ngoài ASEAN không?

Không. Khiếu nại phải được nộp bởi doanh nghiệp hoạt động tại một trong các quốc gia ASEAN. Tuy nhiên, 'trụ sở chính' có thể cung cấp tư vấn hoặc hỗ trợ kỹ thuật cho Doanh nghiệp ASEAN khi đơn vị này nộp đơn khiếu nại.

4.6 Khiếu nại có thể được gửi bởi nhà tư vấn, luật sư hoặc cố vấn thay mặt cho Doanh nghiệp ASEAN không? Nếu có, số đăng ký kinh doanh và bằng chứng đăng ký nào nên được cung cấp?

Có, khiếu nại có thể được gửi bởi một nhà tư vấn, luật sư hoặc cố vấn thay mặt cho Doanh nghiệp ASEAN, nhưng trong trường hợp này, số đăng ký và bằng chứng đăng ký pháp lý phải là của Doanh nghiệp ASEAN (AE) được đại diện, bởi vì đó là Khiếu nại của AE đang được nộp. Tất nhiên, Bên khiếu nại có thể được tư vấn và hỗ trợ trong việc nộp khiếu nại của họ bởi các cá nhân hoặc tổ chức không làm việc cho Doanh nghiệp ASEAN đó. Tuy nhiên, nếu khiếu nại được nộp là khiếu nại ẩn danh, số đăng ký kinh doanh (đối với hiệp hội thương mại, phòng thương mại, hội đồng kinh doanh, liên đoàn kinh doanh, v.v.) và bằng chứng đăng ký pháp lý (đối với luật sư và công ty luật) sẽ là của đơn vị nộp đơn khiếu nại thay mặt cho doanh nghiệp ASEAN chứ không phải của chính doanh nghiệp ASEAN.

4.7 Một cá nhân có thể gửi khiếu nại trên ASSIST không?

Không. Tại thời điểm này, ASSIST chỉ có sẵn để sử dụng cho các doanh nghiệp đã đăng ký hợp pháp (tức là, thực thể pháp lý). Nó không dành cho các cá nhân (tức là, thể nhân). Tuy nhiên, một luật sư duy nhất có thể nộp đơn khiếu nại ẩn danh thay mặt cho một trong những khách hàng của mình (tức là, một Doanh nghiệp có trụ sở tại ASEAN), miễn là tất cả các yêu cầu khác đều được đáp ứng.

4.8 Bên khiếu nại có thể gửi khiếu nại ẩn danh mà không sử dụng tên công ty của mình không? Nếu có, phương pháp thay thế để làm như vậy là gì?

Có, khiếu nại ẩn danh có thể được gửi khi bên khiếu nại muốn, vì bất kỳ lý do gì, danh tính của nó không được tiết lộ cho Đầu mối liên lạc Sở tại và/hoặc Đích đến. Để làm như vậy, bên khiếu nại có thể sử dụng một hiệp hội thương mại hoặc tổ chức đại diện tương tự (ví dụ phòng thương mại, hội đồng kinh doanh, liên đoàn kinh doanh, luật sư hoặc công ty luật) để thay mặt nộp khiếu nại. Hiệp hội thương mại hoặc tổ chức đại diện có trụ sở tại ASEAN không cần chỉ ra tên của (các) Doanh nghiệp ASEAN cụ thể mà họ nộp đơn khiếu nại thay mặt và chỉ cần nộp đơn khiếu nại bằng cách sử dụng số đăng ký kinh doanh của riêng mình (ví dụ, số đăng ký kinh doanh tại khu vực tài phán ASEAN nơi nó được hợp nhất hoặc giấy phép hành nghề cho luật sư hoặc công ty luật). Luật sư và các công ty luật cũng cần đăng ký trước với Ban thư ký ASEAN và nộp một mẫu đơn chuyên dụng để nhận được một Mã vụ việc Bảo mật được sử dụng khi nộp đơn khiếu nại ẩn danh. Cách tiếp cận này cũng nhằm cho phép nhiều người khiếu nại, có cùng một vấn đề thương mại, tránh phải nộp nhiều đơn khiếu nại. Cần lưu ý rằng phí có thể được áp dụng khi các đơn vị đại diện cung cấp dịch vụ này cho các Doanh nghiệp ASEAN tìm kiếm sự ẩn danh.

4.9 Tại sao/khi nào bên khiếu nại hoặc nhiều bên khiếu nại nên xem xét việc gửi một khiếu nại thông qua hiệp hội thương mại ASEAN hoặc phòng thương mại, hội đồng kinh doanh hoặc liên đoàn kinh doanh đã đăng ký hợp pháp?

Chế độ này có thể được sử dụng nếu một số công ty đều có cùng một vấn đề hoặc vụ việc thương mại và họ quyết định sử dụng hiệp hội doanh nghiệp đại diện của họ (ví dụ, hiệp hội thương mại, phòng thương mại, hội đồng kinh doanh, liên đoàn kinh doanh, v.v.) để nộp đơn khiếu nại thay mặt họ tìm kiếm một giải pháp cho tất cả họ. Một tình huống khác có thể là doanh nghiệp không muốn tiết lộ danh tính do sự nhạy cảm tiềm ẩn của một vấn đề và muốn hiệp hội doanh nghiệp của mình gửi khiếu nại đại diện, do đó duy trì ẩn danh. Trong trường hợp sau, các luật sư hoặc công ty luật được đăng ký hợp lệ và có giấy phép của ASEAN cũng có thể được sử dụng, tùy theo việc họ đáp ứng các yêu cầu đăng ký với Ban Thư ký ASEAN.

4.10 Bên khiếu nại có thể tải lên bất kỳ tài liệu nào (ví dụ, luật, thư từ với cơ quan thẩm quyền, giấy phép, bằng chứng ảnh, biên bản ghi nhớ pháp lý, v.v.) khi nộp đơn khiếu nại của mình không?

Có. Trong bất kỳ định dạng nào, miễn là nó nằm trong giới hạn Mb đối với các tệp đính kèm được chỉ định trong mẫu đơn khiếu nại trực tuyến ASSIST. Trong trường hợp đặc biệt, bên khiếu nại có thể được yêu cầu cung cấp cho Quản trị Trung tâm thông tin bổ sung qua email.

4.11 Có thể lưu bản nháp khiếu nại trên trang web của ASSIST (tức là, biểu mẫu khiếu nại trực tuyến) để hoàn thành sau này không?

Không. Bên khiếu nại nên làm việc ngoại tuyến để chuẩn bị khiếu nại, sau đó sao chép và dán thông tin vào mẫu đơn khiếu nại trực tuyến tại thời điểm khiếu nại.

4.12 Có thể nộp một đơn khiếu nại chống lại nhiều quốc gia thành viên ASEAN nếu cùng một vấn đề thương mại đang xảy ra tại nhiều quốc gia?

Không. Mỗi khiếu nại chỉ có thể chống lại một quốc gia thành viên ASEAN tại một thời điểm bất kỳ nào. Bên khiếu nại sẽ phải nộp nhiều đơn khiếu nại nếu gặp phải vấn đề tương tự ở nhiều quốc gia.

4.13 Bên khiếu nại có cần gửi một bản sao khiếu nại tới bất kỳ bên hành động nào khác trong ASSIST không?

Không. Tất cả thông tin liên lạc được thực hiện trực tuyến thông qua nền tảng ASSIST.

4.14 Có thể gửi khiếu nại bằng một ngôn ngữ khác tiếng Anh không? Nếu không, ít nhất một số thông tin hỗ trợ thực tế và pháp lý (ví dụ, bằng chứng đăng ký công ty hoặc bản sao của luật quốc gia) có thể được cung cấp bằng ngôn ngữ của bên khiếu nại hoặc quốc gia nơi vấn đề thương mại đang xảy ra không?

Tiếng Anh là ngôn ngữ giao tiếp chính thức trong hệ thống và khiếu nại phải được viết bằng tiếng Anh. Tất cả các tài liệu hỗ trợ được bên khiếu nại tải lên (như tóm tắt pháp lý, báo cáo kỹ thuật và tương tự) phải được viết bằng tiếng Anh. Tuy nhiên, bất kỳ tài liệu chính thức nào như bằng chứng đăng ký, luật quốc gia, chứng chỉ, giấy phép hoặc tương tự, được viết bằng ngôn ngữ chính thức quốc gia đều có thể được tải lên hệ thống để hỗ trợ khiếu nại, nhưng phải kèm theo bản dịch tiếng Anh. Giải pháp từ Quốc gia Đích đến cũng sẽ được cung cấp bằng tiếng Anh.

5. Khi khiếu nại được nộp

5.1 Bên khiếu nại sẽ làm gì khi bị mất hoặc quên ID theo dõi và e-mail được sử dụng để khiếu nại?

Bên khiếu nại nên liên hệ với Đầu mối Liên lạc của Ban thư ký ASEAN như được hiển thị trên trang web của ASSIST.

5.2 Điều gì xảy ra với khiếu nại nếu bị từ chối hoặc bởi Quản trị Trung tâm (CA) hoặc Đầu mối Liên lạc Đích đến (DCP)?

Khi một khiếu nại bị từ chối, thủ tục đó được kết thúc về mặt kỹ thuật và khiếu nại được chấm dứt. Tuy nhiên, Bên khiếu nại có thể nộp đơn khiếu nại mới theo ASSIST, cung cấp thông tin bổ sung hoặc mới để biện minh cho khiếu nại của mình hoặc tìm kiếm các lựa chọn thay thế khác để tìm giải pháp phù hợp, bao gồm đưa vấn đề đến các cơ chế giải quyết tranh chấp khác (xem thông tin được cung cấp bên dưới trong phần "Một khi một giải pháp được cung cấp").

5.3 Quản trị Trung tâm hoặc Đầu mối Liên lạc Đích đến có thể yêu cầu thông tin bổ sung từ bên khiếu nại (Doanh nghiệp ASEAN) không?

Họ có thể. Quản trị Trung tâm có thể gửi khiếu nại trở lại Doanh nghiệp bằng cách sử dụng chức năng 'Chưa đầy đủ' trên hệ thống ASSIST và yêu cầu thêm thông tin. Đầu mối Liên lạc Đích đến chỉ có thể yêu cầu thông tin bổ sung từ Doanh nghiệp ASEAN thông qua Quản trị Trung tâm và việc này sẽ được thực hiện 'ngoại tuyến' (tức là, qua e-mail hoặc liên lạc qua điện thoại). Đầu mối Liên lạc Đích đến không có liên hệ trực tiếp với Doanh nghiệp ASEAN.

5.4 Bên khiếu nại có thể tình nguyện cung cấp thêm thông tin sau khi đã nộp khiếu nại không? Nếu có, thủ tục để làm như vậy là gì?

Không. Bên khiếu nại không thể cung cấp thêm thông tin sau khi khiếu nại đã được chấp nhận hoặc từ chối bởi Quản trị Trung tâm hoặc Quốc gia Đích đến. Để làm như vậy, bên khiếu nại sẽ phải rút đơn khiếu nại và nộp đơn mới với thông tin bổ sung.

5.5 Có thể rút đơn khiếu nại sau khi bên khiếu nại đã nộp không? Nếu có, thủ tục để làm như vậy là gì?

Có thể. Chỉ bên khiếu nại mới có thể rút đơn khiếu nại bất cứ lúc nào trong quá trình xử lý. Để làm như vậy, bên khiếu nại sẽ cần phải đăng nhập vào bảng điều khiển ASSIST của mình, mở đơn khiếu nại và nhấp vào chức năng 'Rút'. Tất cả các tác nhân có liên quan theo ASSIST sẽ được hệ thống ASSIST tự động thông báo về việc rút.

5.6 Doanh nghiệp ASEAN có trực tiếp liên lạc với Đầu mối Liên lạc Đích đến hoặc với Cơ quan thẩm quyền có trách nhiệm không?

Không. Không có liên hệ trực tiếp ở bất kỳ giai đoạn nào trong quy trình.

5.7 Tần suất Đầu mối Liên lạc Đích đến có thể đề nghị gia hạn thời gian tối đa 20 ngày?

Chỉ một lần sử dụng chức năng trực tuyến.

5.8 Bên khiếu nại nên làm gì nếu không nhận được phản hồi từ ASSIST với câu trả lời trong vòng 30 đến 50 ngày làm việc (tức là 6-10 tuần lịch) từ ngày Đầu mối Liên lạc Đích đến chấp nhận khiếu nại?

Trong trường hợp này, bên khiếu nại có thể liên hệ với Quản trị Trung tâm của ASSIST qua email (xem trang web của ASSIST để biết chi tiết liên hệ của Đầu mối Liên lạc ASSIST của Ban thư ký ASEAN) để hỏi về tình trạng tiến hành của vụ việc, hoặc liên hệ với Đầu mối Liên lạc Sở tại ở quốc gia của mình để đại diện theo dõi với Đầu mối Liên lạc Đích đến về lý do tại sao có sự chậm trễ.

6. Cung cấp giải pháp

6.1 Bên khiếu nại có thể làm gì nếu không nhận được giải pháp cho khiếu nại của mình?

Trong trường hợp này, bên khiếu nại có thể liên hệ với Quản trị Trung tâm của ASSIST bằng cách gửi email để hỏi về tình trạng của vụ việc và liên hệ với Đầu mối Liên lạc sở tại ở Quốc gia của mình để tạo điều kiện thuận lợi cho quá trình. Bên khiếu nại có thể tìm kiếm các lựa chọn khác bao gồm các cơ chế giải quyết tranh chấp (ví dụ: các thủ tục của Cơ chế giải quyết Tranh chấp Tăng cường ASEAN, thông qua Chính phủ nước nhà, hoặc kiện tụng quốc gia tại quốc gia đích đến, hoặc hòa giải, hoặc thậm chí các thủ tục của Cơ chế Giải quyết Tranh chấp của WTO, thông qua Chính phủ nước mình đóng vai trò là thành viên WTO chống lại nước đích đến).

6.2 Bên khiếu nại có thể làm gì nếu không hài lòng với giải pháp cho khiếu nại của mình?

Trong trường hợp này, bên khiếu nại có thể xem xét nộp đơn khiếu nại mới theo ASSIST với thông tin thực tế mới hoặc bổ sung hoặc tìm kiếm các lựa chọn thay thế khác, bao gồm cả việc truy đòi các cơ chế giải quyết tranh chấp như đã nêu trong 6.1 ở trên.

6.3 Bên khiếu nại có thể kháng cáo tố tụng rằng không đưa ra được giải pháp hoặc giải pháp không thỏa đáng? Không. ASSIST là một cơ chế tự nguyện và "không ràng buộc". Đây không phải là một phần của thủ tục tố tụng mà bên khiếu nại có thể kháng cáo quyết định của chính phủ.

6.4 Bên khiếu nại có thể nộp lại khiếu nại tương tự nếu không nhận được trả lời hoặc họ đã nhận được giải pháp mà họ cho là không thỏa đáng?

Có, về mặt kỹ thuật có thể, nhưng có thể sẽ không hiệu quả và lãng phí thời gian và nguồn lực. Tuy nhiên, nếu bên khiếu nại quyết định làm như vậy, chúng tôi khuyến nghị nên xem xét cải cách khiếu nại, cung cấp thêm bằng chứng thực tế hoặc lập luận pháp lý để Quốc gia Đích đến xem xét.



designed by freepik

Một trang 'Những Câu hỏi Thường gặp' cũng sẵn có cho người sử dụng hay các nhà hoạt động chủ chốt của ASSIST truy cập dưới thanh 'FAQ' trên trang ASSIST tại: <https://assist.asean.org/read/faq/30/>.

Phụ lục 4.

NGHIÊN CỨU TRƯỜNG HỢP GIẢ ĐỊNH

Một số nghiên cứu trường hợp đã được phát triển để kiểm tra hoạt động và hoạt động của hệ thống ASSIST. Các tình huống mô phỏng này thêm chi tiết thực tế trong việc minh họa phạm vi dự định của ASSIST và sự tương tác của doanh nghiệp khiếu nại, Quản trị trung tâm và các Đầu mối liên lạc quốc gia. Thông tin trong năm trường hợp nghiên cứu này là giả định và không phản ánh vị trí và / hoặc bất kỳ điều khoản nào liên quan đến bất kỳ quốc gia thành viên ASEAN nào. Không có sự đồng nhất với các công ty, quốc gia thực tế, thương mại hàng hóa, dịch vụ hoặc đầu tư được dự định hoặc được suy luận.

Hướng dẫn từng bước dựa trên nghiên cứu trường hợp cũng được xây dựng để giúp hiểu rõ hơn về quy trình của ASSIST. Các hướng dẫn từng bước này cũng có sẵn trong phần cuối của bộ công cụ này và đồng thời trên trang web ASSIST tại: <https://assist.asean.org/read/proces/20>.

Tình huống đầu tiên là cho một khiếu nại không thuộc ASSIST, tình huống thứ hai và thứ ba là các trường hợp thương mại hàng hóa giả định, trong khi hai tình huống cuối cùng là các trường hợp thương mại dịch vụ giả định.

Các Tình huống

Trường hợp 1:

Một khiếu nại được nộp bởi Doanh nghiệp ASEAN và bị từ chối bởi Quản trị trung tâm của ASSIST

Lý do từ chối:

Khiếu nại về một vấn đề nằm ngoài phạm vi của ASSIST và do đó không được đưa ra một cách hợp lệ bởi Doanh nghiệp ASEAN.

Trường hợp 2:

Khiếu nại được gửi bởi Hiệp hội Thương mại có trụ sở tại ASEAN thay mặt cho Thành viên của nó, một Doanh nghiệp ASEAN, được Quản trị Trung tâm ASSIST chấp nhận là hợp lệ, (tức là, hoàn thành và nằm trong phạm vi của ASSIST), nhưng bị từ chối bởi Đầu mối liên lạc Đích đến.

Lý do từ chối:

Khiếu nại bị từ chối bởi Đầu mối Liên lạc Đích đến vì tranh chấp tương tự đã được kiện tụng tại Tổ chức Thương mại Thế giới (WTO) trong một khiếu nại của quốc gia đăng ký Doanh nghiệp ASEAN (nơi có trụ sở của Đầu mối Liên lạc sở tại) chống lại quốc gia của Đầu mối Liên lạc Đích đến. Điều này đặt khiếu nại bên ngoài phạm vi của ASSIST và trong các quyền của Đầu mối liên lạc Đích đến để từ chối. Trong trường hợp này, sự từ chối của Đầu mối Liên lạc Đích đến là đủ động lực và nằm trong chủ quyền của các quốc gia thành viên ASEAN trong hệ thống ASSIST.

Trường hợp 3:

Khiếu nại được đệ trình bởi một Luật sư của Công ty Luật đã đăng ký ASEAN thay mặt cho khách hàng của mình, một Doanh nghiệp ASEAN, được Quản trị Trung tâm chấp nhận là đã được nộp một cách hợp lệ (tức là, hoàn thành và nằm trong phạm vi ASSIST), cũng được chấp nhận và giải pháp được đề xuất bởi Đầu mối Liên lạc Đích đến và được Doanh nghiệp ASEAN chấp nhận.

Lý do cho chấp nhận:

Đầu mối Liên lạc đích đến đã chấp nhận đơn khiếu nại là một vấn đề mà họ sẵn sàng tham gia với Luật sư ASEAN thông qua ASSIST, tương tác với các Cơ quan thẩm quyền quốc gia có liên quan trong nước (RA) và cung cấp giải pháp cho Luật sư ASEAN thông qua ASSIST.

Trong trường hợp này, Đầu mối Liên lạc Sở tại không được tham gia tích cực, nhưng tất cả các bước có thể khác trong quy trình ASSIST, bao gồm yêu cầu ban đầu của Quản trị trung tâm để biết thêm thông tin từ Luật sư ASEAN, được mô phỏng cho mục đích xem xét đầy đủ quy trình của ASSIST.

Trường hợp 4:

Khiếu nại được gửi bởi một Doanh nghiệp ASEAN, được Quản trị Trung tâm chấp nhận là đã được đưa ra một cách hợp lệ (tức là, hoàn thành và nằm trong phạm vi ASSIST), cũng được chấp nhận và giải pháp được đề xuất bởi Đầu mối Liên lạc Đích đến và được chấp nhận bởi Doanh nghiệp ASEAN

Lý do cho chấp nhận:

Đầu mối Liên lạc Đích đến đã chấp nhận đơn khiếu nại là vấn đề mà Quốc gia thành viên ASEAN cụ thể sẵn sàng tham gia với Doanh nghiệp ASEAN, tương tác với các Cơ quan thẩm quyền có liên quan trong nước (RA) và cung cấp giải pháp cho AE thông qua ASSIST. Trường hợp này được xây dựng để phản ánh Mode 1 (hay còn gọi là Cung cấp xuyên biên giới) của thương mại dịch vụ quốc tế, được quy định trong Hiệp định khung dịch vụ ASEAN (AFAS) và Hiệp định chung về thương mại dịch vụ (GATS). , có sửa đổi thích đáng, về việc cung cấp dịch vụ từ lãnh thổ của một quốc gia vào lãnh thổ của một quốc gia khác, hay nói cách khác, trong tất cả các trường hợp thương mại nơi dịch vụ di chuyển qua biên giới.

Trường hợp 5:

Khiếu nại được gửi bởi một Doanh nghiệp ASEAN (công ty mẹ của công ty con), được Quản trị Trung tâm chấp nhận là đã được nộp một cách hợp lệ (tức là, đã hoàn thành và nằm trong phạm vi ASSIST,) nhưng bị từ chối bởi Đầu mối Liên lạc Đích đến.

Lý do từ chối:

Đầu mối Liên lạc Đích đến đã từ chối đơn khiếu nại vì nhận thấy rằng các cáo buộc của Doanh nghiệp ASEAN thiếu giá trị vì Đầu mối Liên lạc Đích đến đã tuân thủ các cam kết liên quan của ASEAN. Trường hợp này thuộc Mode 3 (Hiện diện thương mại) của thương mại dịch vụ, được quy định trong GATS và AFAS, với sửa đổi thích hợp, là việc cung cấp dịch vụ của một quốc gia, thông qua sự hiện diện thương mại trên lãnh thổ của bất kỳ quốc gia nào khác.

Doanh nghiệp ASEAN trong trường hợp này là công ty mẹ tại một quốc gia thành viên ASEAN khác của công ty con, nơi Quốc gia thành viên ASEAN đối tượng hoặc DCP có trụ sở và đó thực sự là bên có vấn đề hoặc khiếu nại.

Trường hợp 1:

Khiếu nại từ chối bởi Quản trị Trung tâm

Bên khiếu nại

Ông Very Upset là giám đốc của *Blue Sapphire Consulting Group* (Doanh nghiệp ASEAN) và ông có bằng sau đại học về kinh tế. Ông đã được mời làm việc trong một công ty tư vấn ở AMS-Y (Quốc gia đích) và dự định chuyển đến Phnom Penh và sống ở đó thường xuyên.

Chi tiết Khiếu nại

Công ty Campuchia chỉ ra rằng sẽ mất khoảng một tháng để đảm bảo giấy phép lao động của ông Upset. Tuy nhiên, thủ tục này mất nhiều thời gian hơn và đến nay đã gần ba tháng, giấy phép bị Chính phủ AMS-Y giữ lại. Điều này đang gây nguy hiểm cho cơ hội nhận được công việc của ông Upset. Ông Upset muốn đưa ra một khiếu nại ASSIST chống lại Chính phủ Campuchia, mặc dù công ty của ông ở AMS-X, vì đã trì hoãn việc cấp giấy phép lao động. Cơ sở của khiếu nại của ông Upset, là có Hiệp định ASEAN về di chuyển thể nhân, cho phép di chuyển tự do những người có kỹ năng trong ASEAN cũng như Hiệp định khung về dịch vụ ASEAN (AFAS).

Xem xét bởi Quản trị Trung tâm ASSIST

Quản trị trung tâm của ASSIST (tức là Ban thư ký ASEAN) xem xét đơn khiếu nại và từ chối. Trường hợp này dường như là vấn đề riêng tư của một cá nhân chứ không phải là vấn đề của công ty và do đó, không nằm trong Hiệp định

ASEAN về Di chuyển thể nhân, quy định tại Điều 2.2, nó không áp dụng cho các biện pháp ảnh hưởng đến thể nhân tìm cách tiếp cận thị trường việc làm của một quốc gia thành viên ASEAN khác, cũng sẽ không áp dụng các biện pháp liên quan đến quyền công dân, cư trú hoặc việc làm trên cơ sở lâu dài thường xuyên.

ASSIST có sẵn cho các khiếu nại được nêu bởi các Doanh nghiệp ASEAN (nghĩa là các pháp nhân được đăng ký hợp lệ, không phải thể nhân) và sử dụng nhân tạo của một pháp nhân (ví dụ: Doanh nghiệp ASEAN), để giải quyết và vấn đề liên quan đến tương tác giữa quốc gia thành viên ASEAN và một thể nhân, không đủ để mở rộng phạm vi phụ trách của ASSIST cho nó. Trong trường hợp này, ông Upset nên tương tác trực tiếp với Bộ Nội vụ và / hoặc Bộ Lao động của AMS-Y.

Kết quả

Việc từ chối có vẻ hợp lệ và đủ hợp lý. ASSIST sẽ xem xét thủ tục này như một thủ tục mà không có khiếu nại nào được đưa ra.

Trường hợp 2:

Khiếu nại được đệ trình bởi Hiệp hội thương mại có trụ sở tại ASEAN và bị từ chối bởi Đầu mối Liên lạc Đích đến.

Bên Khiếu nại

Doanh nghiệp ASEAN là một công ty đã đăng ký tại AMS-X. Hiệp hội Thương mại Thuốc lá ASEAN, Hiệp hội Thương mại có trụ sở tại ASEAN, nộp đơn khiếu nại ASSIST thay mặt cho Doanh nghiệp ASEAN chống lại AMS-Y (Đầu mối Liên lạc Đích đến) liên quan đến một số biện pháp tài chính và hải quan của AMS-Y ảnh hưởng đến thuốc lá xuất khẩu từ AMS- X sang AMS-Y.

Chi tiết Khiếu nại

Các biện pháp này bao gồm các biện pháp trị giá hải quan AMS-Y, thuế tiêu thụ đặc biệt, thuế y tế, chế độ VAT, yêu cầu cầu cấp phép bán lẻ và đảm bảo nhập khẩu áp dụng cho các nhà nhập khẩu thuốc lá. Hiệp hội Thương mại Thuốc lá ASEAN tuyên bố rằng AMS-Y thực hiện các biện pháp này một cách không công bằng và không hợp lý và do đó vi phạm Điều 57 của ATIGA, có sửa đổi, Hiệp định WTO về Trị giá Hải quan. Theo Hiệp hội Thương mại Thuốc lá ASEAN, AMS-Y không sử dụng giá trị giao dịch làm cơ sở chính cho việc xác định trị giá hải quan theo yêu cầu và không tuân thủ trình tự các phương pháp trị giá theo Điều 57 của ATIGA, thay vào đó, họ sử dụng phương pháp trị giá không có cơ sở trong Hiệp định.

Ngoài ra, Hiệp hội Thương mại Thuốc lá ASEAN tuyên bố rằng chương trình cấp phép kép của AMS-Y, yêu cầu các nhà bán lẻ sợi thuốc lá và / hoặc thuốc lá phải có giấy phép riêng để bán thuốc lá trong nước và nhập khẩu, không phù hợp với Điều 6 của ATIGA, kết hợp Điều III của Hiệp định chung về Thuế quan và Mậu dịch (GATT) 1994, vì nó đưa ra sự đối xử ít thuận lợi hơn cho các sản phẩm nhập khẩu so với các sản phẩm nội địa.

Xem xét bởi Quản trị Trung tâm ASSIST

Khiếu nại này đã được nộp một cách hợp lệ và được phê duyệt bởi Quản trị Trung ương của ASSIST - Ban Thư ký ASEAN.

Chi tiết về khiếu nại được Quản trị trung tâm chuyển đến Đầu mối Liên lạc Đích đến (AMS-Y) và Đầu mối Liên lạc Sở tại (AMS-X).

Xem xét và Quyết định bởi Đầu mối Liên lạc Đích đến

Đầu mối Liên lạc Đích đến (AMS-Y) đã từ chối đơn khiếu nại vì cho rằng vụ việc này giống với trường hợp mà AMS-X đã đưa ra chống lại AMS-Y theo cơ chế giải quyết tranh chấp của WTO.

Trên thực tế, vào ngày 29 tháng 9 năm 2008, AMS-X đã yêu cầu thành lập một ban hội thẩm để giải quyết tranh chấp đúng như chế độ trị giá hải quan của AMS-Y khi áp dụng cho thuốc lá nhập khẩu.

- Tại cuộc họp ngày 17 tháng 11 năm 2008, Cơ quan giải quyết tranh chấp của WTO (DSB) đã thành lập một

hội đồng, gửi báo cáo của mình tới các Thành viên vào ngày 15 tháng 11 năm 2010.

- Vào ngày 22 tháng 2 năm 2011, AMS-Y đã thông báo cho DSB về quyết định kháng cáo lên Cơ quan phúc thẩm một số vấn đề về luật pháp và giải thích pháp lý được nêu trong báo cáo của hội đồng.
- Vào ngày 17 tháng 6 năm 2011, báo cáo của Cơ quan phúc thẩm đã được gửi cho các Thành viên và tại cuộc họp ngày 15 tháng 7 năm 2011, DSB đã thông qua báo cáo của Cơ quan phúc thẩm và báo cáo của Hội đồng xét xử, như được sửa đổi bởi báo cáo của Cơ quan phúc thẩm.
- Vào ngày 11 tháng 8 năm 2011, AMS-Y đã thông báo cho DSB rằng họ dự định thực hiện các khuyến nghị và phán quyết của DSB phù hợp với các nghĩa vụ của WTO và rằng họ sẽ cần một khoảng thời gian hợp lý để thực hiện.
- Vào ngày 23 tháng 9 năm 2011, AMS-Y và AMS-X thông báo cho DSB rằng họ đã thỏa thuận với nhau về khoảng thời gian hợp lý để AMS-Y tuân thủ các khuyến nghị và phán quyết của DSB.
- Tại một cuộc họp DSB vào ngày 28 tháng 1 năm 2013, AMS-Y đã báo cáo rằng họ đã hoàn thành các bước xuất sắc cuối cùng trong quy trình thực hiện. Tuy nhiên, AMS-X không đồng ý rằng AMS-Y đã thực hiện đầy đủ các khuyến nghị và phán quyết của DSB.
- Tại cuộc họp DSB ngày 27 tháng 2 năm 2013, AMS-X bày tỏ lo ngại rằng họ đã không được thông báo về bất kỳ tiến triển nào trong việc giải quyết các mâu thuẫn còn lại của WTO và nói thêm rằng sẽ sớm thực hiện các bước thích hợp..
- Tại cuộc họp DSB vào ngày 18 tháng 6 năm 2014, AMS-Y đã báo cáo rằng họ không phải thực hiện thêm bất kỳ hành động nào để thực hiện các khuyến nghị và phán quyết của DSB. AMS-X không đồng ý và cho rằng AMS-Y đã không tuân thủ.

Mặc dù không có thỏa thuận giữa AMS-X và AMS-Y về việc tranh chấp WTO đã thực sự được giải quyết và liệu AMS-Y có tuân thủ các nghĩa vụ WTO hay không, khiếu nại được gửi bởi Hiệp hội Thương mại Thuốc lá ASEAN là một trong những khiếu nại Đầu mối Liên lạc Đích đến coi là đã được giải quyết trong khuôn khổ WTO, bao gồm cân nhắc các nghĩa vụ ASEAN mà *Hiệp hội Thương mại Thuốc lá ASEAN* đã đề cập trong đơn khiếu nại ASSIST. Các Đầu mối liên lạc Đích đến có quyền trong việc quyết định liệu họ có ý định tham gia vào Quy trình ASSIST để đưa ra một giải pháp cho Hiệp hội Thương mại có trụ sở tại ASEAN.

Kết quả

Việc từ chối có vẻ hợp lệ và đủ hợp lý. ASSIST sẽ coi thủ tục này là một trong những khiếu nại đã bị từ chối và một giải pháp không được cung cấp.

Trường hợp 3:

Khiếu nại được nộp bởi một Luật sư hoặc Công ty Luật đã đăng ký ASEAN và Giải pháp cho Khiếu nại được Đề xuất và Chấp nhận

Bên Khiếu nại

ARISE & Partners (Doanh nghiệp ASEAN) là một công ty luật được đăng ký hợp lệ có trụ sở tại AMS-X. Công ty nộp đơn khiếu nại theo ASSIST thay mặt cho khách hàng của mình, một công ty được đăng ký hợp lệ tại AMS-X, liên quan đến thuế tiêu thụ đặc biệt mới do AMS-Y (Đầu mối Liên lạc Đích đến hoặc DCP) áp dụng đối với dầu cọ và các sản phẩm thực phẩm có chứa dầu cọ theo Quy định thực phẩm của Bộ Y tế năm 2015, Chương 1000, phần 100.

Chi tiết Khiếu nại

Biện pháp được áp dụng bởi Chính phủ AMS-Y đã áp dụng thuế đối với thực phẩm chứa nhiều đường và chất béo bão hòa như là một phần của chiến lược giải quyết vấn đề béo phì đang gia tăng ở Singapore.

ARISE & Partners tuyên bố rằng biện pháp của AMS-Y nhằm mục tiêu rõ ràng vào dầu cọ và không chỉ là thành phần chất béo bão hòa của dầu cọ và các sản phẩm có chứa dầu cọ, do đó phân biệt đối xử với dầu cọ và làm xấu toàn bộ sản phẩm thay vì chỉ ngăn cản việc tiêu thụ quá mức các sản phẩm có chứa chất béo bão hòa, độc lập với nguồn gốc thực vật hoặc động vật của các chất béo.

ARISE & Partners tuyên bố trong khiếu nại ASSIST của mình, rằng biện pháp được AMS-Y chấp nhận và áp dụng là trái với Điều 6 của ATIGA (về Đối xử quốc gia về Thuế và Quy định nội bộ), cũng như phân biệt đối xử với dầu cọ nói chung và không áp dụng cho các sản phẩm 'tương tự' khác được sản xuất hoặc bán tại AMS-Y (nghĩa là các sản phẩm thực phẩm có chứa chất béo bão hòa có nguồn gốc từ đậu nành, hướng dương, hạt cải dầu, ngô, đậu phộng hoặc mỡ động vật).

Xem xét bởi Quản trị Trung tâm ASSIST

Khiếu nại này đã được gửi hợp lệ bởi Luật sư đăng ký ASEAN, nhưng Quản trị trung tâm của ASSIST yêu cầu thêm thông tin từ bên khiếu nại để đánh giá đúng yêu cầu và chấp nhận khiếu nại. Cụ thể, Quản trị Trung tâm yêu cầu gửi lại đơn khiếu nại bằng cách thêm vào thông tin về biện pháp AMS-Y được cho là không phù hợp với ATIGA.

Gửi lại Khiếu nại với Thông tin Bổ sung

ARISE & Partners gửi lại đơn khiếu nại và gửi kèm cả bản sao (bằng tiếng Anh) của Quy định về thực phẩm của Bộ Y tế AMS-Y Chương 1000, Mục 100 năm 2015 và một bản tóm tắt pháp lý nêu chi tiết các cáo buộc của mình, các phần của biện pháp AMS-Y được cho là phân biệt đối xử và các lý lẽ mà Doanh nghiệp ASEAN tin rằng nên được xem xét cho các mục đích chấp nhận khiếu nại và có thể cung cấp giải pháp

Quản trị Trung tâm Chấp nhận

Trên cơ sở khiếu nại được gửi lại và hiện đã hoàn tất, Quản trị Trung tâm chấp nhận đơn khiếu nại thuộc phạm vi của ASSIST là được nộp một cách hợp lệ. Tiến trình ASSIST bắt đầu và khiếu nại được gửi đến AMS-Y (Đầu mối Liên lạc Đích đến) và được sao chép đến AMS-X (Đầu mối Liên lạc Sở tại) để biết thông tin.

Đầu mối Liên lạc Đích đến Đồng ý Chấp nhận

Đầu mối Liên lạc Đích đến (tức là, Bộ Thương mại và Công nghiệp của AMS-Y) xem xét đơn khiếu nại, tương tác không chính thức với các Cơ quan thẩm quyền có liên quan trong nước, cụ thể là Văn phòng Thủ tướng, Bộ Y tế, Bộ Tài chính, Cơ quan Thực phẩm và Thú y, và Hội đồng Xúc tiến Sức khỏe của AMS-Y, và trả lời Quản trị Trung tâm rằng họ muốn chấp nhận khiếu nại và tham gia vào quy trình ASSIST.

Giải pháp được Tìm kiếm

Sau khi thảo luận nội bộ giữa Đầu mối Liên lạc Đích đến và Cơ quan có liên quan, thực tế, biện pháp được áp dụng bởi AMS-Y, áp dụng thuế tiêu thụ đặc biệt đối với một loạt thực phẩm chứa nhiều đường và chất béo bão hòa, nhằm mục đích ngăn chặn tiêu thụ quá mức các chất được coi là nguy hiểm theo chiến lược của Singapore trong việc giải quyết vấn đề béo phì đang gia tăng trong dân chúng. Điều này phù hợp với các hành động tương tự được thực hiện bởi một số quốc gia trên thế giới và với Kế hoạch hành động toàn cầu của Tổ chức Y tế Thế giới về phòng ngừa và kiểm soát các bệnh không lây nhiễm 2013-2020, như bệnh tiểu đường và béo phì.

Tuy nhiên, AMS-Y nhận thấy rằng biện pháp này đã thực hiện nhằm vào một số sản phẩm nhất định (nghĩa là, cùng với những thứ khác, dầu cọ) và không nhằm mục tiêu, theo cách 'trung tính', các chất (tức là chất béo bão hòa) mà Chính phủ coi là nguy hiểm (nếu tiêu thụ vượt mức) từ quan điểm chính sách chế độ ăn uống và sức khỏe. Do đó, Đầu mối Liên lạc Đích đến, phối hợp với Cơ quan có liên quan của AMS-Y, đề xuất đình chỉ ngay lập tức biện pháp có trong Quy định của Bộ Y tế Chương 1000, Mục 100 năm 2015, trong khi chờ sửa đổi để xóa bỏ bất kỳ tham chiếu đối với các sản phẩm cụ thể và chỉ áp dụng cho các sản phẩm có chứa chất béo bão hòa, không phân biệt nguồn gốc thực vật hoặc động vật. Singapore nhấn mạnh rằng biện pháp của họ không bao giờ có ý định, theo luật hay thực tế, có bất kỳ mục tiêu hay kết quả phân biệt đối xử nào, được chứng minh trong khoa học và nhằm mục đích bảo vệ sức khỏe và áp dụng cho tất cả các sản phẩm chứa chất béo bão hòa 'như vậy'.

Giải pháp được Đề xuất và Chấp nhận

Đầu mối Liên lạc Đích đến đã truyền đạt giải pháp được đề xuất cho Quản trị trung tâm, từ đó thông báo cho Cơ quan có liên quan và Đầu mối Liên lạc Sở tại thông qua ASSIST.

Sau khi xem xét giải pháp được đề xuất, *ARISE & Partners* trả lời Quản trị Trung tâm thông qua ASSIST và bày tỏ sự hài lòng của họ về giải pháp được đề xuất do đó chấp nhận giải pháp.

ASSIST sẽ xem xét thủ tục này như một trong những khiếu nại được chấp nhận và một giải pháp được cung cấp bởi Đầu mối Liên lạc Đích đến và được Bên khiếu nại chấp nhận.

Trường hợp 4:

Khiếu nại được nộp bởi một Doanh nghiệp ASEAN và Giải pháp cho Khiếu nại được Đề xuất và Chấp nhận

Bên Khiếu nại

Star 88 Co., Ltd., Doanh nghiệp ASEAN, là một công ty vận tải được đăng ký hợp lệ tại AMS-X. Là một chủ tàu, công ty đã tham gia vào một thỏa thuận ràng buộc hai năm kể từ tháng 1 năm 2018 với một công ty xuất nhập khẩu tại AMS-X. Phạm vi của thỏa thuận là xuất khẩu sắt và nhôm từ AMS-X sang AMS-Y và nhập khẩu cao su và bông từ AMS-Y vào AMS-X bằng đội tàu của *Star 88 Co.*,

Họ đã đồng ý thực hiện giao dịch xuất nhập khẩu này trong các chuyến khứ hồi từ AMS-X đến AMS-Y bằng cùng một tàu. Mục đích, là để tiết kiệm chi phí tiêu thụ nhiên liệu và nhân lực bằng cách tải đầy đủ hàng hóa trong cả chuyến xuất và nhập khẩu, do đó có thể cung cấp một dịch vụ hiệu quả chi phí và cạnh tranh trên cơ sở xuyên biên giới cho khách hàng cả AMS-X và AMS-Y.

Chi tiết Khiếu nại

Vào tháng 8 năm 2018, *Star 88 Co., Ltd.* đã biết rằng AMS-Y đã ban hành luật vận chuyển mới, cụ thể là Bộ luật Thương mại số 13 năm 2018, quy định rằng một số mặt hàng chỉ có thể được vận chuyển để xuất nhập khẩu bởi các công ty vận tải hàng hải quốc gia. Bốn mặt hàng (tức là sắt, nhôm, cao su và bông), là mặt hàng trong những mặt hàng được liệt kê trong luật vận chuyển mới này. Luật mới này chắc chắn sẽ dẫn đến tổn thất tài chính cho *Star 88 Co., Ltd.*, và ngăn họ cung cấp dịch vụ vận chuyển hàng hải giữa AMS-X và AMS-Y. *Star 88 Co., Ltd.* rất lo lắng và tin rằng việc phát triển luật này trái với thương mại tự do, theo tinh thần của Cộng đồng kinh tế ASEAN (AEC) và, có thể, chống lại các cam kết và nghĩa vụ cụ thể của AMS-Y theo Các hiệp định kinh tế ASEAN có liên quan (ví dụ: Hiệp định khung về dịch vụ ASEAN, hoặc AFAS).

Star 88 Co., Ltd. nộp đơn khiếu nại theo ASSIST liên quan đến việc ban hành luật vận chuyển mới của AMS-Y. AE cho rằng luật mới này là một biện pháp rõ ràng của chủ nghĩa bảo hộ và không phù hợp với các nguyên tắc thương mại tự do và luật tục về các dịch vụ hàng hải quốc tế, sẽ ảnh hưởng nghiêm trọng đến các công ty vận tải của AMS-X đang cung cấp dịch vụ vận tải hàng hải xuyên biên giới liên quan đến các mặt hàng bị ảnh hưởng bởi luật này. Hơn nữa, AE tuyên bố rằng biện pháp mới này của AMS-Y là vi phạm rõ ràng các cam kết của AMS-Y đưa ra đối với Tổ chức Thương mại Thế giới và quan trọng nhất là vì mục đích của ASSIST, là vi phạm rõ ràng về Biểu cam kết cụ thể của ASEAN của AMS-Y theo AFAS, nơi AMS-Y đã cam kết cho phép các công ty vận tải nước ngoài đang cung cấp dịch vụ vận tải hàng hóa xuyên biên giới trong ASEAN hoạt động trong vùng biển của mình mà không có bất kỳ hạn chế nào đối với việc tiếp cận thị trường và đối xử quốc gia.

Xem xét bởi Quản trị Trung tâm

Quản trị trung tâm của ASSIST - Ban thư ký ASEAN ban đầu xem xét và chấp nhận đơn khiếu nại thuộc phạm vi của ASSIST và được nộp một cách hợp lệ.

Doanh nghiệp ASEAN đã cung cấp bằng chứng rằng đó là một doanh nghiệp đã đăng ký tại một quốc gia thành viên ASEAN (tức là AMS-X) bằng cách cung cấp số đăng ký công ty và bản sao điện tử của đăng ký kinh doanh/công ty bằng cả ngôn ngữ địa phương và bản dịch tiếng Anh (không chính thức). Doanh nghiệp ASEAN cũng đã đính kèm một bản sao của Bộ luật Thương mại số 13 năm 2018 được cho là vi phạm Biểu cam kết cụ thể ASEAN của AMS-Y theo AFAS. AE cũng đã đưa ra một mô tả chi tiết trong đơn khiếu nại về vấn đề này trong bối cảnh luật mới và các

cáo buộc về nó, mà Quản trị viên Trung tâm cho là đủ.

Chi tiết về khiếu nại được gửi tới AMS-Y (Đầu mối Liên lạc Đích đến hoặc DCP) và được sao chép đến AMS-X (Đầu mối Liên lạc Sở tại hoặc HCP) để biết thông tin.

Đầu mối Liên lạc Đích đến Chấp nhận Khiếu nại

Đầu mối Liên lạc Đích đến của AMS-Y, (tức là Bộ Thương mại AMS-X) xem xét đơn khiếu nại, tương tác không chính thức với các Cơ quan thẩm quyền có liên quan trong nước (RA), cụ thể là Tổng cục Thương mại Quốc tế, Bộ Giao thông Vận tải, Bộ Các vấn đề hàng hải và thủy sản, và Bộ Tài chính, và thông báo cho Quản trị viên Trung tâm rằng họ muốn chấp nhận khiếu nại và tham gia vào thủ tục ASSIST.

Giải pháp được Tìm kiếm

Upon Sau khi thảo luận nội bộ giữa DCP và RA, AMS-Y quyết định hoãn áp dụng quy định mới yêu cầu các nhà xuất khẩu và nhập khẩu một số mặt hàng nhất định, bao gồm sắt, nhôm, bông và cao su, chỉ sử dụng các tàu nội địa của AMS-Y (nghĩa là các tàu thuộc các công ty hàng hải có trụ sở tại AMS-Y), vì cũng có những chỉ trích và bất đồng từ các nhà xuất khẩu địa phương rằng quy định mới này có thể sẽ ảnh hưởng đến khối lượng xuất khẩu và doanh thu của Nhà nước, vì nó sẽ làm nản lòng hoặc xa lánh các nhà đầu tư nước ngoài, vì nhiều người mua các mặt hàng bị hạn chế hiện đang chờ hoàn thiện hợp đồng của họ. Tuy nhiên, AMS-Y tuyên bố rằng họ không có ý định coi quy định này được coi là một biện pháp bảo hộ chống lại các tàu nước ngoài và vi phạm các nguyên tắc thương mại tự do. AMS-Y nhấn mạnh rằng biện pháp ban đầu của họ là nhằm khuyến khích ngành vận tải AMS-Y, tăng năng lực vận chuyển nội địa vì hơn 90% tất cả các vận chuyển trong vùng biển AMS-Y được xử lý bởi các tàu nước ngoài. Do đó, ví dụ, trong ngành cao su, hơn 90% các lô hàng xuất khẩu được thực hiện bởi các tàu nước ngoài. Năng lực vận chuyển nội địa ước tính khoảng 50 triệu tấn trong năm 2017, trong khi các tàu nước ngoài vận chuyển 800 triệu tấn trong cùng năm, đó là một sự khác biệt lớn.

AMS-Y nói thêm rằng mục tiêu chính của quy định là các công ty dịch vụ vận chuyển nội địa bắt đầu hưởng lợi đáng kể hơn từ lượng giao dịch đường biển gia tăng trong vùng biển AMS-Y. Hiện nay, hầu hết các hợp đồng và khối lượng giao dịch đường biển bị chi phối bởi các công ty dịch vụ vận chuyển nước ngoài. Tuy nhiên, AMS-Y đồng ý rằng nó đòi hỏi một quá trình dần dần thay vì đột ngột, do đó quyết định hoãn vô thời hạn (mặc dù không hủy bỏ) việc áp dụng luật mới.

Giải pháp được Đề xuất và Chấp nhận

Đầu mối Liên lạc Đích đến đã truyền đạt giải pháp được đề xuất cho Quản trị viên trung tâm, từ đó thông báo cho Cơ quan thẩm quyền liên quan và Đầu mối Liên lạc Sở tại thông qua ASSIST.

Sau khi xem xét giải pháp được đề xuất, Star 88 Co., Ltd. trả lời Quản trị viên Trung tâm thông qua ASSIST và bày tỏ sự hài lòng về giải pháp được đề xuất do đó chấp nhận giải pháp.

ASSIST sẽ xem xét thủ tục này như một trong những khiếu nại được chấp nhận và một giải pháp được cung cấp bởi Đầu mối Liên lạc Đích đến và được Bên khiếu nại chấp nhận.

Trường hợp 5:

Khiếu nại được nộp bởi một Doanh nghiệp ASEAN (Công ty mẹ của Công ty con) và bị từ chối bởi Đầu mối Liên lạc Đích đến

Bên Khiếu nại

AirTel Co., Ltd. là một công ty viễn thông được đăng ký hợp lệ tại AMS-X. Đây là một công ty con của *AirTel Holdings, Inc.*, có trụ sở tại AMS-Y. 80% tổng số cổ phần do *AirTel Co., Ltd.* phát hành thuộc sở hữu của các cổ đông AMS-X và các vị trí cấp quản lý cao cấp của nó bị chi phối bởi các công dân AMS-Y. Giấy phép hoạt động của *AirTel Co., Ltd.* đã bị thu hồi bởi Cơ quan truyền thông Quốc gia AMS-Y, vào tháng 9 năm 2018 với lập luận rằng giấy phép viễn thông mà *AirTel Co., Ltd.* sở hữu không còn hiệu lực. Trên thực tế, vào tháng 8 năm 2018, AMS-Y đã sửa đổi Đạo luật Cấp phép Kinh doanh Viễn thông số 1500, theo đó các nhà khai thác nước ngoài

không còn được phép đăng ký giấy phép Loại B và Loại C.

Giấy phép viễn thông loại B dành cho nhà khai thác có hoặc không có mạng riêng, nhưng cung cấp dịch vụ nhằm mục tiêu đến một phân khúc hoặc thậm chí một số phân khúc công cộng. Giấy phép viễn thông loại C dành cho nhà khai thác có mạng cung cấp dịch vụ cho công chúng hoặc các dịch vụ mà gây ra một tác động đáng kể đến cạnh tranh công bằng, lợi ích công cộng hoặc yêu cầu bảo vệ người tiêu dùng đặc biệt. Người nộp đơn xin cấp giấy phép Loại B và Loại C phải là các công ty nơi công dân AMS-Y nắm giữ ít nhất 51% cổ phần và ít nhất ba phần tư quản lý cấp cao của người nộp đơn và là người được ủy quyền ký bất kỳ cam kết ràng buộc nào, như là một đại diện của công ty nộp đơn, phải là công dân AMS-Y. *AirTel Co., Ltd.* cảm thấy rằng họ đã bị đối xử bất công vì đơn giản là họ tuân theo quy trình của chính phủ vào thời điểm đó khi họ đã xin giấy phép và AMS-Y không đưa ra bất kỳ thông báo nào về sự phát triển mới này. Họ cũng đã tuân thủ các yêu cầu đối với các công ty nước ngoài với phần lớn các cổ đông nước ngoài, đang có Giấy phép kinh doanh nước ngoài từ Bộ Thương mại.

Việc thu hồi giấy phép của *AirTel Co., Ltd.* và sửa đổi quy định giấy phép kinh doanh đã khiến cổ phiếu của công ty mẹ của *AirTel Co., Ltd.*, *AirTel Holdings, Inc.*, giảm 5,67% tại AMS-X vì AMS-Y là thị trường di động lớn thứ hai thế giới. *AirTel Co., Ltd.* tin rằng việc thu hồi giấy phép là sự phân biệt đối xử với các nhà đầu tư nước ngoài trong lĩnh vực viễn thông và vi phạm các cam kết và nghĩa vụ cụ thể của AMS-Y theo Thỏa thuận khung dịch vụ ASEAN có liên quan (AFAS).

Chi tiết Khiếu nại

AirTel Co., Ltd. quyết định khiếu nại thông qua ASSIST. Tuy nhiên, theo ASSIST, một Doanh nghiệp ASEAN đã đăng ký hợp pháp trong AMS-Y không thể khiếu nại với AMS-Y về một biện pháp được thông qua hoặc duy trì sau đó. Đối với thương mại dịch vụ, nguyên tắc này sẽ loại trừ mọi khiếu nại được đưa ra theo Mode 3 về Hiện diện thương mại, ở đó một Doanh nghiệp ASEAN đã đăng ký hợp pháp và 'hiện diện thương mại' tại AMS-Y sẽ cần đưa ra khiếu nại chống lại biện pháp của AMS-Y. Do đó, *AirTel Co., Ltd.* đã quyết định yêu cầu công ty mẹ *AirTel Holdings, Inc.*, có trụ sở và đăng ký hợp pháp tại AMS-X, đưa vụ việc này theo ASSIST chống lại AMS-Y.

Do đó, *AirTel Holdings, Inc.*, Doanh nghiệp ASEAN, một công ty được đăng ký hợp lệ tại AMS-X, nộp đơn khiếu nại theo ASSIST liên quan đến việc thu hồi giấy phép của công ty con, *AirTel Co., Ltd.*, đã đăng ký tại AMS-Y. *AirTel Holdings, Inc.* lập luận rằng việc thu hồi giấy phép của *AirTel Co., Ltd.* và sửa đổi Đạo luật Cấp phép Kinh doanh Viễn thông là hành vi bất hợp pháp trong lĩnh vực viễn thông của AMS-Y và do đó, một sự phân biệt đối xử với các nhà đầu tư nước ngoài và rõ ràng vi phạm Biểu cam kết cụ thể về ASEAN của AMS-Y theo AFAS nơi AMS-Y đã cam kết cho phép sự hiện diện thương mại của một công ty nước ngoài (nghĩa là cung cấp dịch vụ viễn thông Mode 3), nói cách khác là quyền hợp pháp cho các nhà khai thác nước ngoài, đã đăng ký hợp pháp tại một quốc gia thành viên ASEAN khác để cung cấp dịch vụ thông qua cơ sở thương mại, không có bất kỳ giới hạn nào đối với việc tiếp cận thị trường và đối xử quốc gia.

Xem xét bởi Quản trị Trung tâm của ASSIST

Quản trị trung tâm của ASSIST - Ban thư ký ASEAN ban đầu xem xét và chấp nhận đơn khiếu nại thuộc phạm vi của ASSIST và được nộp một cách hợp lệ.

Doanh nghiệp ASEAN đã cung cấp bằng chứng rằng đây là một doanh nghiệp được đăng ký hợp lệ tại một quốc gia thành viên ASEAN bằng cách cung cấp số đăng ký công ty và bản sao đăng ký kinh doanh/công ty bằng cả ngôn ngữ địa phương và bản dịch tiếng Anh (không chính thức). Doanh nghiệp ASEAN cũng đã đính kèm một bản sao của Chương trình cụ thể của AMS-Y về Các cam kết dịch vụ ASEAN, cụ thể trong lĩnh vực Dịch vụ viễn thông, cũng như Đạo luật cấp phép kinh doanh viễn thông AMS-Y 2010 số 1500 và đạo luật sửa đổi (2018).

Chi tiết của khiếu nại được gửi tới AMS-Y (Đầu mối Liên lạc Đích đến hoặc DCP) và được sao chép tới AMS-X (Đầu mối Liên lạc Sở tại hoặc HCP) để biết thông tin.

Đánh giá và Quyết định bởi Đầu mối Liên lạc Đích đến

Đầu mối Liên lạc Đích đến của AMS-Y, (tức là Bộ Thương mại AMS-X) xem xét đơn khiếu nại, tương tác không chính thức với Cơ quan thẩm quyền có liên quan trong nước (RA), cụ thể là Bộ Viễn thông, Cơ quan truyền thông Quốc

gia và Bộ thương mại và thông báo cho CA rằng họ muốn từ chối khiếu nại.

Đầu mối Liên lạc Đích đến nhận thấy đủ cơ sở rằng AMS-Y đã tuân thủ các cam kết ASEAN có liên quan và khiếu nại thiếu giá trị. Họ lập luận rằng, mặc dù theo Biểu cam kết cụ thể của AFAS, AMS-Y không có giới hạn nào đối với quyền sở hữu nước ngoài, điều đó được nêu trong Cam kết nền của nó, như một hạn chế đối với tiếp cận thị trường, Sự hiện diện thương mại của (các) nhà cung cấp dịch vụ nước ngoài có thể dưới hình thức liên doanh và / hoặc văn phòng đại diện, đáp ứng các yêu cầu sau: (i) không quá 49% vốn cổ phần của công ty có thể thuộc sở hữu của đối tác nước ngoài; (ii) ít nhất ba phần tư quản lý cấp cao của công ty và người được ủy quyền ký bất kỳ cam kết ràng buộc nào với tư cách là đại diện của công ty phải là công dân AMS-Y. Do đó, việc sửa đổi luật Cấp phép Kinh doanh Viễn thông 2018 số 1500 không vi phạm Cam kết về Dịch vụ của AMS-Y.

Đáp lại tuyên bố của AE rằng họ đã không nhận được bất kỳ thông báo nào từ AMS-Y về sửa đổi mới, AMS-Y trả lời rằng Chính phủ của AMS-Y đã ban hành sửa đổi luật thông qua các trang web chính thức của chính phủ và các tờ báo địa phương sau khi nó được đưa ra phê duyệt vào ngày 1 tháng 9 năm 2018.

Kết quả

The Các lý do từ chối của Đầu mối Liên lạc Đích đến được gửi đến Quản trị trung tâm và được xem xét về ngôn ngữ và tính đầy đủ của thông tin. Quản trị trung tâm chấp nhận lý do từ chối vì nó có vẻ hợp lệ và đủ hợp lý. Quản trị trung tâm: (i) thông báo cho Doanh nghiệp ASEAN về quyết định; (ii) thông báo cho Doanh nghiệp ASEAN rằng các thủ tục ASSIST chấm dứt; và (iii) thông báo cho Doanh nghiệp ASEAN về các lựa chọn của mình (tức là, hành động pháp lý, trọng tài, rút dịch vụ, v.v.) và thông báo cho Quản trị Trung tâm xem họ có ý định theo đuổi bất kỳ hành động nào trong đây không.

ASSIST sẽ xem xét thủ tục này như một trong những khiếu nại đã bị từ chối và một giải pháp không được cung cấp

