

*Hà Nội, ngày 31 tháng 12 năm 2010***THÔNG TƯ****Quy định về quản lý hoạt động của các website thương mại điện tử bán hàng hoá hoặc cung ứng dịch vụ**

Căn cứ Nghị định số 189/2007/NĐ-CP ngày 27 tháng 12 năm 2007 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Công Thương;

Căn cứ Nghị định số 57/2006/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2006 của Chính phủ về thương mại điện tử;

Căn cứ Nghị định số 97/2008/NĐ-CP ngày 28 tháng 8 năm 2008 của Chính phủ về quản lý, cung cấp, sử dụng dịch vụ Internet và thông tin điện tử trên Internet;

Căn cứ Quyết định số 1073/QĐ-TTg ngày 12 tháng 7 năm 2010 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Kế hoạch tổng thể phát triển thương mại điện tử giai đoạn 2011-2015;

Bộ Công Thương quy định về quản lý hoạt động của các website thương mại điện tử bán hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ như sau:

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng**

1. Thông tư này quy định về quản lý nhà nước đối với hoạt động của các website thương mại điện tử do thương nhân, tổ chức trên lãnh thổ Việt Nam thiết lập để bán hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ.

2. Việc kinh doanh hàng hóa, dịch vụ hạn chế kinh doanh hoặc hàng hóa, dịch vụ kinh doanh có điều kiện trên website thương mại điện tử chịu sự điều chỉnh của các quy định pháp luật liên quan tới hàng hóa, dịch vụ đó.

3. Thông tư này được áp dụng đối với:

- a) Thương nhân, tổ chức thiết lập website thương mại điện tử để bán hàng hoá hoặc cung ứng dịch vụ của chính thương nhân, tổ chức đó;
- b) Thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ sàn giao dịch thương mại điện tử;
- c) Thương nhân, tổ chức, cá nhân tham gia bán hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ trên sàn giao dịch thương mại điện tử.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

- 1. Website thương mại điện tử là trang thông tin điện tử phục vụ hoạt động thương mại và các hoạt động liên quan đến thương mại.
- 2. Sàn giao dịch thương mại điện tử là website thương mại điện tử cho phép các thương nhân, tổ chức, cá nhân không phải chủ sở hữu hoặc người quản lý website có thể tiến hành bán hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ trên đó.

Điều 3. Quy định chung đối với hoạt động của các website thương mại điện tử

- 1. Hoạt động giao dịch, mua bán trên website thương mại điện tử phải tuân thủ các quy định tại Nghị định số 57/2006/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2006 của Chính phủ về thương mại điện tử, Thông tư 09/2008/TT-BCT ngày 21 tháng 7 năm 2008 của Bộ Công Thương về cung cấp thông tin và giao kết hợp đồng trên website thương mại điện tử, quy định của pháp luật liên quan và các quy định tại Thông tư này.
- 2. Chỉ các thương nhân đã đăng ký kinh doanh, các tổ chức thành lập theo quy định của pháp luật mới được thiết lập website thương mại điện tử. Thông tin về giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh của thương nhân hoặc quyết định thành lập của tổ chức phải được công bố rõ ràng trên trang chủ của website.
- 3. Thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ sàn giao dịch thương mại điện tử phải đăng ký theo quy định tại Chương II Thông tư này.

Điều 4. Những hành vi bị nghiêm cấm

- 1. Lập website thương mại điện tử để tiến hành hoạt động kinh doanh khi chưa đăng ký kinh doanh theo quy định của pháp luật.
- 2. Cung cấp thông tin giả mạo về đăng ký kinh doanh hoặc nhân thân trên website thương mại điện tử.

3. Gắn biểu tượng đăng ký giả mạo trên sản giao dịch thương mại điện tử.

4. Thực hiện các hành vi lừa đảo khách hàng trên website thương mại điện tử.

5. Tiết lộ bí mật kinh doanh của các thương nhân, cá nhân tham gia bán hàng hoá hoặc cung ứng dịch vụ trên sản giao dịch thương mại điện tử.

6. Lấy cắp hoặc sử dụng trái phép mật khẩu, khoá mật mã và thông tin riêng của các thương nhân, tổ chức, cá nhân giao dịch trên website thương mại điện tử.

7. Các hành vi bị nghiêm cấm khác theo quy định của pháp luật về thương mại và Internet.

Chương II

ĐĂNG KÝ CUNG CẤP DỊCH VỤ SẢN GIAO DỊCH THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ

Điều 5. Đối tượng đăng ký và hồ sơ đăng ký

1. Đối tượng đăng ký

Thương nhân, tổ chức được thành lập và hoạt động theo quy định của pháp luật Việt Nam; có ngành nghề kinh doanh hoặc chức năng, nhiệm vụ phù hợp; có tên miền hợp lệ; cam kết tuân thủ các quy định tại Thông tư này, Nghị định số 57/2006/NĐ-CP, Nghị định số 97/2008/NĐ-CP, Thông tư số 09/2008/TT-BCT của Bộ Công Thương và các quy định pháp luật liên quan.

2. Hồ sơ đăng ký

a) Đơn đăng ký cung cấp dịch vụ sản giao dịch thương mại điện tử (theo mẫu tại Phụ lục 01 ban hành kèm theo Thông tư này);

b) Bản sao có chứng thực Quyết định thành lập (đối với tổ chức), giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh, giấy chứng nhận đầu tư hoặc giấy phép đầu tư (đối với thương nhân);

c) Quy chế quản lý hoạt động của sản giao dịch thương mại điện tử tuân thủ các quy định tại Thông tư này, Nghị định số 57/2006/NĐ-CP, Nghị định số 97/2008/NĐ-CP, Thông tư số 09/2008/TT-BCT của Bộ Công Thương và các quy định pháp luật liên quan;

d) Mẫu hợp đồng dịch vụ hoặc thỏa thuận hợp tác giữa thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ sản giao dịch thương mại điện tử với thương nhân, tổ chức, cá nhân tham gia bán hàng hóa, dịch vụ trên sản giao dịch thương mại điện tử đó.

Điều 6. Tiếp nhận hồ sơ đăng ký

1. Việc tiếp nhận, xử lý hồ sơ đăng ký cung cấp dịch vụ sản giao dịch thương mại điện tử được Bộ Công Thương thực hiện trực tuyến tại Trang thông tin điện tử của Bộ Công Thương.

2. Để khai báo hồ sơ, thương nhân, tổ chức truy cập vào Hệ thống đăng ký sản giao dịch thương mại điện tử tại Trang thông tin điện tử của Bộ Công Thương tại địa chỉ www.moit.gov.vn. Sau khi điền đầy đủ thông tin theo yêu cầu của Hệ thống, thương nhân, tổ chức tiến hành gửi trực tuyến hồ sơ đăng ký theo quy định tại khoản 2 Điều 5 Thông tư này cho Bộ Công Thương.

3. Khi nhận được hồ sơ đăng ký, Bộ Công Thương tiến hành kiểm tra hồ sơ và thông báo cho thương nhân, tổ chức gửi hồ sơ trong 03 ngày làm việc một trong các nội dung sau:

- a) Xác nhận hồ sơ đầy đủ, hợp lệ;
- b) Đề nghị bổ sung hồ sơ theo quy định tại khoản 2 Điều 5;
- c) Từ chối xác nhận đăng ký nếu thương nhân, tổ chức không đáp ứng các quy định tại khoản 1 Điều 5.

4. Sau khi nhận được thông báo xác nhận hồ sơ đầy đủ và hợp lệ, thương nhân, tổ chức có trách nhiệm gửi về Bộ Công Thương hồ sơ đăng ký (bản giấy) theo quy định tại khoản 2 Điều 5 Thông tư này.

Thương nhân, tổ chức có thể theo dõi tình trạng xử lý hồ sơ qua thư điện tử hoặc tài khoản truy cập Hệ thống đã được cung cấp để tiến hành cập nhật và chỉnh sửa thông tin theo yêu cầu.

Điều 7. Xác nhận đăng ký

1. Thời gian xác nhận đăng ký: 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được hồ sơ đăng ký bản giấy do thương nhân, tổ chức gửi về Bộ Công Thương theo quy định tại khoản 4 Điều 6 Thông tư này.

2. Ngay sau khi xác nhận đăng ký, sản giao dịch thương mại điện tử sẽ được gắn lên trang chủ biểu tượng đăng ký. Khi chọn biểu tượng này, người sử dụng được dẫn về phần thông tin đăng ký của thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ sản giao dịch thương mại điện tử tại Trang thông tin điện tử Bộ Công Thương.

Điều 8. Cung cấp thông tin về các sản giao dịch thương mại điện tử đã được đăng ký

1. Cung cấp thông tin

Sản giao dịch thương mại điện tử đã được đăng ký sẽ được công bố công khai trên Trang thông tin điện tử của Bộ Công Thương.

Các thông tin công bố công khai về sản giao dịch thương mại điện tử đã được đăng ký bao gồm: Tên đăng ký và tên giao dịch của thương nhân, tổ chức; Địa chỉ trụ sở; Điện thoại, địa chỉ thư điện tử; Địa chỉ tên miền của sản giao dịch thương mại điện tử; Lĩnh vực kinh doanh.

2. Cập nhật thông tin

Trong trường hợp có thay đổi thông tin liên quan tới sản giao dịch thương mại điện tử đã được đăng ký như quy định tại khoản 1 Điều này, thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ sản giao dịch thương mại điện tử phải thông báo về Bộ Công Thương trong vòng 05 ngày làm việc kể từ ngày có sự thay đổi thông tin.

Thương nhân, tổ chức thực hiện việc thông báo bằng văn bản hoặc sử dụng tài khoản truy cập Hệ thống đã được cung cấp khi tiến hành đăng ký để gửi thông báo.

Điều 9. Huỷ bỏ, chấm dứt đăng ký

1. Trường hợp phát hiện sai phạm trong quá trình đăng ký hoặc trong hoạt động của sản giao dịch thương mại điện tử, Bộ Công Thương sẽ huỷ bỏ đăng ký đối với thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ sản giao dịch thương mại điện tử;

2. Sản giao dịch thương mại điện tử khi ngừng hoạt động phải thông báo cho Bộ Công Thương trước 10 ngày làm việc để chấm dứt đăng ký;

3. Khi huỷ bỏ hoặc chấm dứt đăng ký một sản giao dịch thương mại điện tử, Bộ Công Thương sẽ gỡ biểu tượng đăng ký tại website đó, đồng thời huỷ bỏ đường dẫn từ website thương mại điện tử đó tới Trang thông tin điện tử của Bộ Công Thương.

Danh sách các sản giao dịch thương mại điện tử bị huỷ bỏ hoặc chấm dứt đăng ký sẽ được công bố công khai trên Trang thông tin điện tử của Bộ Công Thương.

Chương III

TRÁCH NHIỆM CỦA THƯƠNG NHÂN, TỔ CHỨC CUNG CẤP DỊCH VỤ SÀN GIAO DỊCH THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ VÀ THƯƠNG NHÂN, TỔ CHỨC, CÁ NHÂN THAM GIA BÁN HÀNG HÓA, CUNG ỨNG DỊCH VỤ TRÊN SÀN GIAO DỊCH THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ

Điều 10. Trách nhiệm của thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ sàn giao dịch thương mại điện tử

1. Đăng ký cung cấp dịch vụ sàn giao dịch thương mại điện tử theo quy định tại Chương II Thông tư này.

2. Xây dựng và ban hành quy chế quản lý sàn giao dịch thương mại điện tử. Những nội dung chính của quy chế bao gồm: nguyên tắc, quy trình giao dịch, bảo đảm an toàn giao dịch, bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, quản lý thông tin xấu, giới hạn trách nhiệm trong các trường hợp phát sinh lỗi kỹ thuật của sàn giao dịch. Quy chế này phải hiển thị trên trang chủ website và cho phép người tham gia có thể đọc và lưu trữ một cách thuận tiện, hoàn chỉnh.

3. Thẩm tra và xác thực thông tin đăng ký kinh doanh (đối với thương nhân) hoặc nhân thân (đối với cá nhân) tham gia bán hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ trên sàn giao dịch thương mại điện tử.

4. Thiết lập cơ chế cho phép thương nhân, tổ chức, cá nhân tham gia sàn giao dịch thương mại điện tử thực hiện được quy trình giao kết hợp đồng theo quy định tại Thông tư 09/2008/TT-BCT về cung cấp thông tin và giao kết hợp đồng trên website thương mại điện tử.

5. Lưu giữ thông tin đăng ký của thương nhân hoặc thông tin cá nhân của các cá nhân ngay từ ngày thương nhân hoặc cá nhân đăng ký tham gia sàn giao dịch thương mại điện tử và thường xuyên cập nhật các thông tin thay đổi, bổ sung có liên quan.

6. Áp dụng các biện pháp cần thiết để đảm bảo an toàn thông tin liên quan đến bí mật kinh doanh của thương nhân và thông tin cá nhân. Không được tiết lộ, chuyển nhượng, cho thuê hoặc bán các thông tin liên quan đến bí mật kinh doanh hoặc thông tin cá nhân của người tiêu dùng khi chưa được sự đồng ý của các bên liên quan, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

7. Tích cực hỗ trợ cơ quan quản lý nhà nước điều tra các hành vi kinh doanh vi phạm pháp luật; cung cấp các tài liệu như thông tin đăng ký, lịch sử dữ liệu giao dịch,... của đối tượng có hành vi vi phạm pháp luật trên sàn giao dịch thương mại điện tử.

8. Công khai cơ chế giải quyết các tranh chấp phát sinh trong quá trình giao dịch trên sàn giao dịch thương mại điện tử. Khi người tiêu dùng mua hàng hóa hoặc dịch vụ phát sinh mâu thuẫn với người bán hoặc bị tổn hại lợi ích hợp pháp, thương nhân, tổ chức vận hành sàn thương mại điện tử phải cung cấp cho người tiêu dùng thông tin đăng ký của người bán, tích cực hỗ trợ người tiêu dùng bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của bản thân.

9. Trước ngày 15 tháng 01 hàng năm, báo cáo Bộ Công Thương dữ liệu thống kê về tình hình giao dịch hàng hóa và dịch vụ trên sàn giao dịch thương mại điện tử của năm trước đó (theo mẫu quy định tại Phụ lục số 02 ban hành kèm theo Thông tư này).

Điều 11. Trách nhiệm của thương nhân, tổ chức, cá nhân bán hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ trên sàn giao dịch thương mại điện tử

1. Đảm bảo tính chính xác, trung thực của thông tin về hàng hóa, dịch vụ của mình chào bán trên sàn giao dịch thương mại điện tử.

2. Tuân thủ các quy định tại Nghị định số 57/2006/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2006 của Chính phủ về thương mại điện tử, Thông tư 09/2008/TT-BCT ngày 21 tháng 7 năm 2008 của Bộ Công Thương về cung cấp thông tin và giao kết hợp đồng trên website thương mại điện tử và các quy định tại Thông tư này.

3. Tuân thủ quy định của pháp luật có liên quan về thanh toán, quảng cáo, khuyến mại.

Điều 12. Trách nhiệm liên đới giữa thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ sàn giao dịch thương mại điện tử và thương nhân, tổ chức, cá nhân tham gia bán hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ trên sàn

1. Hợp đồng dịch vụ hoặc thỏa thuận hợp tác giữa thương nhân, tổ chức, cá nhân bán hàng hoá, dịch vụ trên sàn thương mại điện tử và thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ sàn giao dịch thương mại điện tử cần quy định rõ trách nhiệm của mỗi bên trong việc cung cấp thông tin và giao kết hợp đồng theo quy định tại Thông tư số 09/2008/TT-BCT ngày 21 tháng 7 năm 2008 và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan.

2. Nếu hợp đồng dịch vụ hoặc thỏa thuận hợp tác giữa thương nhân, tổ chức, cá nhân bán hàng hoá, dịch vụ trên sàn thương mại điện tử và thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ sàn giao dịch thương mại điện tử không quy định rõ trách nhiệm của mỗi bên, thì thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ sàn giao dịch thương mại điện tử chịu trách nhiệm trong trường hợp việc bán hàng hoá hoặc cung ứng dịch vụ trên sàn vi phạm các quy định tại Thông tư số 09/2008/TT-BCT ngày 21 tháng 7 năm 2008 và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan.

Chương IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 13. Điều khoản thi hành

Thông tư này có hiệu lực thi hành từ ngày 01 tháng 6 năm 2011.

Đối với các website thương mại điện tử được thành lập và đi vào hoạt động trước ngày Thông tư này có hiệu lực thì phải tiến hành đăng ký theo quy định tại Thông tư này trong thời gian 90 ngày kể từ ngày Thông tư này có hiệu lực.

Điều 14. Tổ chức thực hiện

Bộ Công Thương giao Cục Thương mại điện tử và Công nghệ thông tin thực hiện việc xác nhận đăng ký sàn giao dịch thương mại điện tử theo quy định tại Thông tư này.

Trong quá trình thực hiện Thông tư này, nếu có phát sinh vướng mắc, thương nhân hoặc các tổ chức, cá nhân có liên quan kịp thời phản ánh về Bộ Công Thương để xem xét, xử lý./. ✓

Nơi nhận:

- Thủ tướng, các Phó Thủ tướng Chính phủ;
- Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ;
- UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc TW;
- Văn phòng Trung ương Đảng;
- Văn phòng Chính phủ;
- Văn phòng Chủ tịch nước;
- Văn phòng Quốc hội;
- Viện Kiểm sát nhân dân tối cao;
- Tòa án nhân dân tối cao;
- Cục Kiểm tra VBQPPL (Bộ Tư pháp);
- Công báo;
- Website Chính phủ;
- Bộ trưởng, các Thứ trưởng, các Vụ, Cục thuộc Bộ Công Thương;
- Các Sở Công Thương;
- Website Bộ Công Thương;
- Lưu: VT, TMDT.

KT. BỘ TRƯỞNG
CÔNG THƯƠNG



Lê Danh Vĩnh

Phụ lục 1: Mẫu Đơn đăng ký cung cấp dịch vụ sàn giao dịch thương mại điện tử

TÊN THƯƠNG NHÂN, TỔ CHỨC **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: _____

..., ngày tháng năm

ĐƠN ĐĂNG KÝ CUNG CẤP
DỊCH VỤ SÀN GIAO DỊCH THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ

Kính gửi: Bộ Công Thương - Cục Thương mại điện tử và Công nghệ thông tin

1. Tên thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ sàn giao dịch thương mại điện tử:
 - Tên đăng ký:
 - Tên giao dịch:
2. Số, ngày, nơi cấp chứng nhận đăng ký kinh doanh, chứng nhận đầu tư hoặc giấy phép đầu tư (đối với thương nhân) hoặc quyết định thành lập (đối với tổ chức):
3. Tên cơ quan chủ quản (nếu có):
4. Tên miền Internet của sàn giao dịch thương mại điện tử:
5. Các tiện ích của sàn giao dịch thương mại điện tử (rao vặt, tài khoản đăng tin, gian hàng trực tuyến, thanh toán trực tuyến, v.v...):
6. Đối tượng phục vụ:
7. Loại hàng hóa hoặc dịch vụ cung cấp trên sàn:
8. Cơ chế giám sát các thương nhân, cá nhân tham gia bán hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ trên sàn:
9. Nhà cung cấp dịch vụ kết nối Internet:
10. Số nhân viên quản lý, giám sát các hoạt động của sàn giao dịch:
11. Tên, chức danh người chịu trách nhiệm chính sàn giao dịch thương mại điện tử:
12. Trụ sở:

Điện thoại:

Fax:

Email:

Cam đoan thực hiện đúng quy định tại Nghị định số 57/2006/NĐ-CP ngày 9/6/2006 của Chính phủ về thương mại điện tử, Nghị định số 97/2008/NĐ-CP 28/8/2008 của Chính phủ về quản lý, cung cấp, sử dụng dịch vụ Internet và thông tin điện tử trên Internet, Thông tư số 09/2008/TT-BCT ngày 21/7/2008 của Bộ Công Thương hướng dẫn Nghị định Thương mại điện tử về cung cấp thông tin và giao kết hợp đồng trên website thương mại điện tử, Thông tư số ... và các quy định pháp luật liên quan.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Cơ quan chủ quản (nếu có);
- Lưu:

CHỮ KÝ NGƯỜI ĐẠI DIỆN THEO PHÁP LUẬT

(Ký tên, đóng dấu)

Phụ lục 2: Mẫu Báo cáo tình hình hoạt động năm của sàn giao dịch thương mại điện tử

TÊN THƯƠNG NHÂN, TỔ CHỨC **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: _____

..., ngày tháng năm

BÁO CÁO TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG
SÀN GIAO DỊCH THƯƠNG MẠI ĐIỆN TỬ
Năm ...

Kính gửi: Bộ Công Thương - Cục Thương mại điện tử và Công nghệ thông tin

1. Tên thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ sàn giao dịch thương mại điện tử:
2. Số xác nhận đăng ký cung cấp dịch vụ sàn giao dịch thương mại điện tử:
3. Tên miền Internet của sàn giao dịch thương mại điện tử:
4. Một số số liệu cơ bản về tình hình hoạt động của sàn giao dịch thương mại điện tử:

	Số liệu năm ...	Số liệu năm trước
Số thành viên tham gia bán hàng hóa hoặc cung ứng dịch vụ trên sàn		
Số thành viên đóng phí		
- Thành viên bán		
- Thành viên khác		
Số lượng giao dịch thành công ghi nhận được		
Tổng giá trị của các giao dịch thành công (ước tính)		
Số lượng các vụ khiếu nại liên quan đến giao dịch trên sàn		
Tỷ lệ vụ khiếu nại trực tiếp liên quan đến chủ sàn giao dịch hoặc do chủ sàn giao dịch đứng ra giải quyết		

5. Doanh thu từ các hoạt động sau đóng góp bao nhiêu phần trăm tổng doanh thu từ dịch vụ sàn giao dịch thương mại điện tử:

	Số liệu năm ...	Số liệu năm trước
Phí thu từ thành viên bán hàng hóa hoặc dịch vụ		
Phí thu từ thành viên khác		
Phí quảng cáo		
Hoạt động khác (đề nghị nêu rõ)		

6. Các thông tin khác (nếu có):

Nơi nhận:

- Như trên;
- Cơ quan chủ quản (nếu có);
- Lưu:

CHỮ KÝ NGƯỜI ĐẠI DIỆN THEO PHÁP LUẬT

(Ký tên, đóng dấu)