

Bản án số: 07/2025/DS-PT
Ngày: 07/01/2025.
V/v tranh chấp hợp đồng dịch
vụ

NHÂN DANH
NƯỚC CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
TÒA ÁN NHÂN DÂN TỈNH VĨNH LONG

- *Thành phần Hội đồng xét xử phúc thẩm gồm có:*

Thẩm phán - Chủ tọa phiên tòa: Bà Sơn Nữ Phà Ca.

Các Thẩm phán:

- Ông Nguyễn Thành Đăng
- Bà Đặng Thị Ánh Bình

- *Thư ký phiên tòa:* Bà Nguyễn Vân Khanh - Thư ký Tòa án nhân dân tỉnh
Vĩnh Long.

- *Đại diện Viện kiểm sát nhân dân tỉnh Vĩnh Long tham gia phiên tòa:*
Ông Nguyễn Anh Tuấn - Kiểm sát viên tham gia phiên tòa.

Ngày 07 tháng 01 năm 2025, tại trụ sở Tòa án nhân dân tỉnh Vĩnh Long
xét xử phúc thẩm công khai vụ án thụ lý số 385/2024/TLPT-DS ngày 21 tháng
11 năm 2024 về việc “*Tranh chấp hợp đồng dịch vụ*”.

Do bản án dân sự sơ thẩm số 177/2024/DS-ST ngày 30 tháng 9 năm 2024
của Tòa án nhân dân thành phố Vĩnh Long, tỉnh Vĩnh Long bị kháng cáo.

Theo Quyết định đưa vụ án ra xét xử phúc thẩm số 374/2024/QĐ-PT ngày
22 tháng 11 năm 2024 giữa các đương sự:

* *Nguyên đơn:* Bà **Tăng Thị Thu T**, sinh năm 1965

Địa chỉ: Số A, đường H, Phường A, thành phố V, tỉnh Vĩnh Long

Người đại diện theo ủy quyền: Ông **Nguyễn Văn X**, sinh năm 1957

Địa chỉ: Số A, đường H, Phường A, thành phố V, tỉnh Vĩnh Long (theo
văn bản ủy quyền ngày 23/11/2024)

** Bị đơn: Phòng khám N*

Địa chỉ: Số C, đường C, Phường A, thành phố V, tỉnh Vĩnh Long.

Người đại diện theo pháp luật: Ông **Lê Văn H** - Chủ hộ kinh doanh.

Người đại diện theo ủy quyền: Huỳnh Quốc K. Địa chỉ: Ấp Đ, xã P, huyện P, tỉnh Cà Mau. (Văn bản ủy quyền ngày 16/12/2024).

** Người kháng cáo: Bị đơn Phòng khám N.*

NỘI DUNG VỤ ÁN:

** Theo đơn khởi kiện ngày 11/9/2023, ngày 06/10/2023, đơn sửa đổi bổ sung khởi kiện ngày 10/4/2024 và trong quá trình tố tụng, giải quyết vụ án, nguyên đơn bà Tăng Thị Thu T trình bày:*

Vào ngày 13 tháng 4 năm 2023, bà T đến Phòng khám N tại địa chỉ số C, đường C, Phường A, thành phố V, tỉnh Vĩnh Long để làm răng sứ. Tại đây, bà T được bác sĩ Trần Văn T1 và nhân viên kế toán Huỳnh Thị Cẩm T2 tư vấn về dịch vụ. Sau khi tư vấn và kiểm tra, bà T đồng ý làm 02 hàm răng sứ với số lượng 23 cái răng, đơn giá 5.000.000 đồng/răng, tổng số tiền là 115.000.000 đồng. Phòng khám thỏa thuận giảm cho bà 20% trên tổng số tiền 115.000.000 đồng theo tờ rơi khuyến mãi của Công ty.

Thời gian làm răng và chỉnh sửa là 02 tháng, trong thời gian đó, bà T đã tạm ứng thanh toán 05 lần theo yêu cầu của kế toán, tổng cộng số tiền đã tạm ứng là 115.500.000 đồng. Vì nhân viên kế toán giữ toàn bộ hồ sơ làm răng và tin tưởng phòng khám nên bà T nộp tiền theo yêu cầu của kế toán mà không kiểm tra lại từng đợt. Đến khi hoàn thành, bà T có kiểm tra xem lại số tiền đã tạm ứng thanh toán thì phát hiện kế toán chưa khấu trừ phần giảm 20%, là 23.000.000 đồng, đã thỏa thuận trước đó cho bà và tiền tạm ứng thanh toán thừa 500.000 đồng. Bà T đã đến gặp nhân viên kế toán của phòng khám để yêu cầu được nhận lại phần tiền giảm giá như đã thỏa thuận, thì nhân viên kế toán phòng khám đã trả lời do bác sĩ T1 không ghi vào hồ sơ nên kế toán không nhớ để trừ. Cùng lúc đó, bác sĩ T1 đã ra gặp bà T và giải thích là ông đã có báo với kế toán, nhưng do kế toán không nhớ, vì chuyện ghi chép là trách nhiệm của nhân viên kế toán. Ông cũng nói sẽ báo cáo sự việc này lên lãnh đạo công ty và sẽ giải quyết vào khoảng cuối tháng, ông sẽ nhờ nhân viên kế toán thông báo cho bà T khi có hướng giải quyết.

Đến ngày 14/6, phía phòng khám có thông báo cho bà T biết là lãnh đạo chỉ duyệt số tiền giảm giá là 15%. Đến ngày 28/6, bà T đến phòng khám và gặp ông K, ông giới thiệu là cổ đông của công ty V sẽ giải quyết thỏa đáng cho bà. Sau nhiều lần hẹn, phía phòng khám vẫn không giải quyết cho bà T nhận lại số tiền giảm giá nêu trên. Đến ngày 11/8/2023, bà T có đến phòng khám để lấy hồ sơ, phiếu thu tiền và phiếu bảo hành thì được nhân viên kế toán thông báo là ông K đã thu hồi toàn bộ hồ sơ của bà. Vì vậy, bà T gửi đơn khởi kiện đến Tòa án, yêu cầu Phòng khám N trả cho bà số tiền 28.750.000 đồng, tương ứng với 25% trên tổng số tiền 115.000.000 đồng (theo tờ rơi mà Phòng khám N1) và tiền thanh toán thừa 500.000 đồng, tổng cộng số tiền bà T yêu cầu là 29.250.000 đồng.

Tại phiên tòa sơ thẩm, bà T xin vắng mặt và theo nội dung đơn xin vắng mặt, bà T xin rút một phần yêu cầu khởi kiện, chỉ yêu cầu phía Phòng khám N trả số tiền 23.000.000 đồng, tương ứng với 20% trên tổng số tiền 115.000.000 đồng. Ngoài ra, bà rút lại yêu cầu xem xét đoạn ghi âm làm chứng cứ tranh tụng và không yêu cầu giám định giọng nói trong đoạn ghi âm.

** Trong quá trình tham gia tố tụng và tại phiên tòa người đại diện theo ủy quyền của bị đơn là ông Huỳnh Quốc K trình bày:*

Ông K thống nhất như lời trình bày của bà T về việc bà T có sử dụng dịch vụ làm răng sứ của Phòng khám N, theo đó, ngày 23/4/2023, bà T đã được bác sĩ Trần Văn T1 tư vấn dịch vụ và đã tiến hành làm tổng cộng 23 chiếc răng sứ với đơn giá 5.000.000 đồng/răng, tổng cộng số tiền bà T phải thanh toán là 115.000.000 đồng.

Bà T đã thanh toán 05 lần, lần thứ nhất vào ngày 23/4/2023 bằng hình thức chuyển khoản với số tiền là 35.000.000 đồng, lần thứ hai vào ngày 27/4/2023 bằng tiền mặt với số tiền là 20.000.000 đồng, lần thứ ba vào ngày 11/5/2023 bằng hình thức chuyển khoản với số tiền là 33.000.000 đồng, lần thứ tư vào ngày 15/5/2023 bằng tiền mặt với số tiền là 20.000.000 đồng và lần thứ năm vào ngày 23/5/2023 bằng hình thức chuyển khoản với số tiền là 7.000.000 đồng.

Đối với chương trình giảm giá 25% mà bà T trình bày, Phòng khám N không đồng ý, vì tại thời điểm bà T thực hiện dịch vụ, chương trình giảm giá này đã hết hiệu lực. Vì vậy, phía phòng khám N không đồng ý trả cho bà T số tiền 29.250.000 đồng. Ngoài ra, ông K yêu cầu Tòa án đưa Bác sĩ Trần Văn T1,

địa chỉ: ấp T, thị trấn C, huyện C, thành phố Cần Thơ tham gia tố tụng với tư cách là người có quyền lợi, nghĩa vụ liên quan, vì bác sĩ T1 là người trực tiếp tư vấn cho bà T và hiện nay bác sĩ T1 đã chấm dứt hợp đồng với phòng khám.

Tại phiên tòa sơ thẩm, ông K trình bày phòng khám N hoạt động thử nghiệm từ năm 2022 và đến ngày 28/7/2023 được Sở y tế cấp giấy phép hoạt động; ông K xác nhận tờ rơi khuyến mãi của nguyên đơn giao nộp là của Phòng khám N phát hành, nội dung tờ rơi không bao gồm thời gian bắt đầu và thời gian kết thúc chương trình khuyến mãi; lãnh đạo sẽ gửi thông tin cho các phòng khám trong hệ thống qua email về việc áp dụng và chấm dứt chương trình khuyến mãi để bác sĩ và nhân viên tư vấn cho khách hàng; ông K xác nhận Phòng khám N với bà T không có ký kết hợp đồng, bác sĩ T1 đã tư vấn miệng cho bà T. Ông K cũng xác nhận phòng khám N đã nhận được các thông báo yêu cầu cung cấp tài liệu, chứng cứ của Tòa án nhưng phía phòng khám đã không nộp chứng cứ theo thông báo của Tòa án.

Cũng tại phiên tòa sơ thẩm, bà Nguyễn Thị Huyền T3 là nhân viên lễ tân của phòng khám N trình bày, từ ngày 23/4/2023 đến ngày 28/5/2023, bà T có đến phòng khám N để làm răng, và trong quá trình làm, bà không nhắc đến việc khuyến mãi, cũng không có thắc mắc hay khiếu nại gì đối với chất lượng dịch vụ, chương trình khuyến mãi của phòng khám. Sau khi hoàn thành dịch vụ, bà T cũng đã thanh toán đầy đủ chi phí theo báo giá của bác sĩ trực tiếp làm răng.

** Tại bản án dân sự sơ thẩm số: 177/2024/DS-ST ngày 30 tháng 9 năm 2024 của Tòa án nhân dân thành phố Vĩnh Long, tỉnh Vĩnh Long đã quyết định:*

Căn cứ các Điều 26, 35, 39, 40, 147, Điều 217 và Điều 228 của Bộ luật Tố tụng dân sự; khoản 2 Điều 26 của Nghị quyết số 326/2016/UBTVQH14 ngày 30-12-2016 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội quy định án phí và lệ phí Tòa án;

Áp dụng các Điều 513, 516 và Điều 517 của Bộ luật Dân sự năm 2015.

Tuyên xử:

- Chấp nhận yêu cầu khởi kiện của nguyên đơn. Buộc bị đơn Phòng khám N phải có nghĩa vụ trả cho nguyên đơn số tiền 23.000.000 đồng (hai mươi ba triệu đồng) tiền khuyến mãi giảm giá.

- Đình chỉ giải quyết một phần yêu cầu của nguyên đơn đòi bị đơn trả lại 500.000 đồng thanh toán thừa tiền làm răng. Nguyên đơn được quyền khởi kiện lại vụ án dân sự khác khi có yêu cầu.

Ngoài ra, Tòa án cấp sơ thẩm còn quyết định về nghĩa vụ trả tiền lãi chậm

trả theo quy định pháp luật, án phí dân sự sơ thẩm, nghĩa vụ thi hành án và quyền kháng cáo của đương sự theo luật định.

** Theo đơn kháng cáo và đơn tường trình ngày 10/10/2024, bị đơn Phòng khám N – Người đại diện có ông Lê Văn H trình bày:*

Phòng khám N hoạt động tại thành phố V. Sau khi đi vào hoạt động, phòng khám có phát tờ rơi khuyến mãi, thời hạn khuyến mãi từ ngày 01/12/2022 đến 01/01/2023. Hình thức khuyến mãi, thời hạn khuyến mãi, mức khuyến mãi sẽ được nhân viên và bác sĩ tại phòng khám thông báo cho khách hàng. Khi thời hạn khuyến mãi hết, nhân viên cũng như bác sĩ tại phòng khám sẽ không thông báo cho khách hàng.

Ngày 13/04/2023, bà Tăng Thị Thu T đã đến phòng khám N làm răng khi thời hạn khuyến mãi đã hết. Vì vậy, nhân viên cũng như bác sĩ đã không thông báo cho bà T biết về hình thức cũng như thời hạn khuyến mãi. Sau khi hoàn tất dịch vụ, bà T đã thanh toán đủ chi phí dịch vụ là 115.000.000 đồng. Bà T cũng không có ý kiến gì về việc chữa trị răng cũng như thời hạn khuyến mãi.

Sau thời gian làm răng khoảng 01 tháng, bà T có mang tờ rơi khuyến mãi của phòng khám đến để yêu cầu được khuyến mãi 25%. Nhân viên phòng khám đã thông báo cho bà T biết về việc thời hạn khuyến mãi đã hết nên không thực hiện được việc giảm giá. Vì vậy, Phòng khám N kháng cáo, yêu cầu Tòa án cấp phúc thẩm không chấp nhận yêu cầu khởi kiện của bà Tăng Thị Thu T về việc buộc phòng khám trả cho bà T số tiền khuyến mãi 23.000.000 đồng.

Tại phiên tòa phúc thẩm:

Ông K đại diện bị đơn Phòng khám N vẫn giữ nguyên yêu cầu kháng cáo. Đề nghị Tòa án bác toàn bộ yêu cầu khởi kiện của nguyên đơn. Tờ rơi thông báo khuyến mãi 25% phía nguyên đơn cung cấp do Phòng khám N phát hành. Tuy nhiên, tại thời điểm bà T làm răng thì đã hết thời hạn khuyến mãi theo tờ rơi. Bác sĩ Trần Văn T1 là người trực tiếp làm răng cho bà T, việc ông T1 hứa khuyến mãi cho bà T nhưng nay ông T1 đã nghỉ việc và Phòng khám N không đồng ý giảm tiền cho bà T.

Người đại diện hợp pháp của bà T có ông X đề nghị bác kháng cáo của bị đơn Phòng khám N. Đề nghị giữ nguyên bản án sơ thẩm.

Đại diện Viện kiểm sát nhân dân tỉnh Vĩnh Long phát biểu quan điểm:

Về việc tuân theo pháp luật của Thẩm phán, Hội đồng xét xử và người tham gia tố tụng: Tất cả đều tuân thủ đúng theo quy định của Bộ luật Tố tụng dân sự từ khi thụ lý vụ án đến khi xét xử phúc thẩm.

Về nội dung: Căn cứ khoản 1 Điều 308 của Bộ luật tố tụng dân sự. Không chấp nhận yêu cầu kháng cáo của bị đơn Phòng khám N. Giữ nguyên bản án sơ thẩm số 177/2024/DS-ST ngày 30 tháng 9 năm 2024 của Tòa án nhân dân thành phố Vĩnh Long, tỉnh Vĩnh Long.

Án phí dân sự phúc thẩm: Buộc Phòng khám N phải chịu án phí dân sự là 300.000 đồng.

NHẬN ĐỊNH CỦA TÒA ÁN:

[1] Bị đơn Phòng khám N có người đại diện hợp pháp thừa nhận tờ rơi khuyến mãi do nguyên đơn giao nộp là của Phòng khám N phát hành, nội dung tờ rơi không bao gồm thời gian bắt đầu và thời gian kết thúc chương trình khuyến mãi nhưng thời điểm bà T làm răng ngày 13/4/2023 chương trình khuyến mãi đã kết thúc nên không được áp dụng. Thời gian này Phòng khám N chưa được cấp phép hoạt động đang trong thời gian thử nghiệm. Tại phiên tòa, ông K đại diện hợp pháp của bị đơn cho rằng tờ rơi khuyến mãi của Phòng khám N không ghi thời gian bắt đầu và kết thúc là vì tùy lượng khách nhiều hay ít mà phòng khám sẽ tự điều chỉnh và thông báo áp dụng cho từng khách hàng khác nhau. Trường hợp bà T khi tư vấn không có thông báo được áp dụng chương trình khuyến mãi nên phòng khám không đồng ý trừ tiền khuyến mãi cho bà T. Ông K thừa nhận khi bà T nộp tiền tạm ứng thì phòng khám không ra phiếu thu tạm ứng giao cho khách hàng.

Tại phiên tòa, người đại diện hợp pháp của bà T cho rằng do nhận được tờ rơi do Phòng khám N phát quảng cáo chương trình khuyến mãi giảm 25% trong thời gian khai trương nên bà T mới liên hệ và làm răng. Ngày 13 tháng 4 năm 2023, bà T đến Phòng khám N tại địa chỉ số C, đường C, Phường A, thành phố V, tỉnh Vĩnh Long để làm răng sứ. Tại đây, bà T được bác sĩ Trần Văn T1 và nhân viên kế toán Huỳnh Thị Cẩm T2 tư vấn về dịch vụ. Sau khi tư vấn và kiểm tra, bà T đồng ý làm 02 hàm răng sứ với số lượng 23 cái răng, đơn giá 5.000.000 đồng/răng, tổng số tiền là 115.000.000 đồng. Trong quá trình thực hiện bà T đã thanh toán tạm ứng cho Phòng khám N tổng cộng 05 lần tiền bằng số tiền 115.500.000 đồng. Nguyên đơn bà T cho rằng tại thời điểm làm răng sứ trên Phòng khám N có chương trình khuyến mãi giảm 25%/ hóa đơn. Sau khi làm răng xong nguyên đơn cộng sổ phát hiện phần tạm ứng đã nộp cho phòng khám vượt quá số tiền mà nguyên đơn phải trả nên đã nhiều lần đến phòng khám và gặp bác sĩ T1 và bác sĩ hứa phòng khám chỉ đồng ý hoàn trả tiền khuyến mãi 15%/hóa đơn.

Căn cứ hồ sơ thể hiện trong quá trình làm răng cho khách hàng Phòng khám N khi tiếp xúc khách hàng không có phiếu tư vấn, quá trình điều trị, các quyền lợi khách hàng khi làm răng và khi thu tiền tạm ứng phòng khám không ra phiếu thu tạm ứng giao cho khách hàng theo dõi dẫn đến khách hàng nhầm lẫn. Phòng khám thừa nhận tờ rơi chương trình khuyến mãi 25% mà bà Thủy cung C là do phòng khám phát hành nhưng đã hết chương trình. Tuy nhiên, Phòng khám không cung cấp được chứng cứ chứng minh thời điểm ngày 13/4/2023 chương trình khuyến mãi đã hết. Do đó, bà T yêu cầu bị đơn hoàn trả lại số tiền 23.000.000 đồng tiền khuyến mãi theo tờ rơi và được cấp sơ thẩm chấp nhận là có căn cứ. Vì vậy, không chấp nhận yêu cầu kháng cáo của bị đơn Phòng khám N.

2/ Án phí dân sự sơ thẩm, phúc thẩm: Buộc bị đơn Phòng khám N phải chịu án phí dân sự sơ thẩm là 1.150.000 đồng và 300.000 đồng án phí dân sự phúc thẩm. Số tiền tạm ứng án phí dân sự 300.000 đồng theo biên lai thu số 7388 ngày 04/11/2024 của Chi cục Thi hành án dân sự thành phố Vĩnh Long sẽ được khấu trừ. Sau khi khấu trừ buộc bị đơn Phòng khám N phải nộp 1.150.000 đồng.

Nguyên đơn bà Tăng Thị Thu T không phải chịu án phí dân sự sơ thẩm, do đó, hoàn trả cho bà Tăng Thị Thu T số tiền 719.000 đồng (Bảy trăm mười chín ngàn đồng) tạm ứng án phí dân sự sơ thẩm đã nộp theo biên lai thu số 0006412, ngày 29/11/2023 của Chi cục Thi hành án dân sự thành phố Vĩnh Long.

3/ Các phần khác của bản án sơ thẩm về đình chỉ giải quyết một phần yêu cầu của nguyên đơn đòi bị đơn trả lại 500.000 đồng thanh toán thừa tiền làm răng; nguyên đơn được quyền khởi kiện lại vụ án dân sự khác khi có yêu cầu không có kháng cáo, không kháng nghị có hiệu lực pháp luật kể từ ngày hết thời hạn kháng cáo, kháng nghị.

Vì các lẽ trên,

QUYẾT ĐỊNH:

Căn cứ Khoản 1 Điều 308 Bộ luật Tố tụng Dân sự 2015; khoản 2 Điều 26; Điều 29 của Nghị quyết số 326/2016/UBTVQH14 ngày 30-12-2016 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội quy định án phí và lệ phí Tòa án;

Không chấp nhận kháng cáo của Phòng khám N, giữ nguyên bản án sơ thẩm số 177/2024/DS-ST ngày 30 tháng 9 năm 2024 của Tòa án nhân dân thành

phố Vĩnh Long, tỉnh Vĩnh Long.

Áp dụng các Điều 513, Điều 516 và Điều 517 của Bộ luật Dân sự năm 2015.

Tuyên xử:

1/ Chấp nhận yêu cầu khởi kiện của nguyên đơn. Buộc bị đơn Phòng khám N – Do ông Lê Văn H – Chủ hộ kinh doanh phải có nghĩa vụ trả cho nguyên đơn bà Tăng Thị Thu T số tiền 23.000.000 đồng (*hai mươi ba triệu đồng*).

Kể từ ngày bản án có hiệu lực pháp luật cho đến khi thi hành án xong, bên phải thi hành án còn phải chịu khoản tiền lãi của số tiền còn phải thi hành án theo mức lãi suất quy định tại khoản 2 Điều 468 của Bộ luật dân sự năm 2015

2/ Án phí dân sự sơ thẩm, phúc thẩm: Buộc bị đơn Phòng khám N phải chịu án phí dân sự sơ thẩm 1.150.000 đồng và 300.000 đồng án phí dân sự phúc thẩm. Số tiền tạm ứng án phí dân sự 300.000 đồng theo biên lai thu số 7388 ngày 04/11/2024 của Chi cục Thi hành án dân sự thành phố Vĩnh Long sẽ được khấu trừ. Sau khi khấu trừ buộc bị đơn Phòng khám N phải nộp 1.150.000 đồng (Một triệu một trăm năm chục ngàn đồng).

Hoàn trả cho bà Tăng Thị Thu T số tiền 719.000 đồng (Bảy trăm mười chín ngàn đồng) tạm ứng án phí dân sự sơ thẩm đã nộp theo biên lai thu số 0006412, ngày 29/11/2023 của Chi cục Thi hành án dân sự thành phố Vĩnh Long.

3/ Các phần khác của bản án sơ thẩm về đình chỉ giải quyết một phần yêu cầu của nguyên đơn đòi bị đơn trả lại 500.000 đồng thanh toán thừa tiền làm rảnh; nguyên đơn được quyền khởi kiện lại vụ án dân sự khác khi có yêu cầu không có kháng cáo, không kháng nghị có hiệu lực pháp luật kể từ ngày hết thời hạn kháng cáo, kháng nghị.

Trường hợp bản án, quyết định được thi hành án theo quy định tại Điều 2 Luật thi hành án dân sự thì người được thi hành án dân sự, người phải thi hành án dân sự có quyền thỏa thuận thi hành án, quyền yêu cầu thi hành án, tự nguyện thi hành án hoặc cưỡng chế thi hành án theo quy định tại các Điều 6, 7, 7a, 7b và 9 Luật thi hành án dân sự; thời hiệu thi hành án được thực hiện theo quy định tại Điều 30 Luật thi hành án dân sự.

Bản án phúc thẩm có hiệu lực pháp luật kể từ ngày tuyên án./.

Nơi nhận:

- TANDTC + VKSNDTC: 02;
- TANDCC + VKSNDCC: 02;
- VKSND TVL: 02;
- TAND TPVL: 01;
- Cục THADS TVL: 01;
- Chi Cục THADS TPVL: 01;
- Đương sự: 02;
- Lưu VP: 01;
- Phòng KTNV&THA: 01;
- Lưu: 04.

**TM. HỘI ĐỒNG XÉT XỬ
THẨM PHÁN - CHỦ TOẠ PHIÊN TÒA**

Sơn Nữ Phà Ca