

Bản án số: 522/2022/DS- PT

Ngày: 15/12/2022

V/v: Tranh chấp về hứa thưởng

NHÂN DANH
NƯỚC CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
TOÀ ÁN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HÀ NỘI

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

Thẩm phán - Chủ tọa phiên tòa: Bà Nguyễn Thị Thúy

Các Thẩm phán: Ông Đỗ Minh Hoàng

Bà Nguyễn Thị Lan Anh

-Thư ký phiên tòa: Ông Nguyễn Hoàng- Thư ký Toà án nhân dân TP. Hà Nội

-Đại diện Viện kiểm sát nhân dân TP. Hà Nội tham gia phiên tòa: Bà Nguyễn Thị Phương Lan- Kiểm sát viên

Ngày 15 tháng 12 năm 2022, tại trụ sở Toà án nhân dân thành phố Hà Nội, xét xử sơ thẩm công khai vụ án dân sự thụ lý số 287/2022/TLPT–DS ngày 06 tháng 10 năm 2022 về “*Tranh chấp về hứa thưởng*”. Do Bản án dân sự sơ thẩm số 119/2022/DSST ngày 19/7/2022 của Tòa án quận Đống Đa bị kháng cáo; Theo Quyết định đưa vụ án ra xét xử số: 400/2022/QĐXX-PT ngày 12 tháng 10 năm 2022; giữa các đương sự:

* **Nguyên đơn:** Anh Nguyễn Trung Ng, sinh năm 1981. *Có mặt*

Hộ khẩu thường trú và nơi cư trú: Số A74, khu phố Bình Hòa, phường Bình Nhâm, thành phố Thuận An, tỉnh Bình Dương.

* **Bị đơn:** Tổng công ty dịch vụ viễn thông (VNPT Vinaphone)

Trụ sở: Tòa nhà VNPT số 57 phố Huỳnh Thúc Kháng, phường Láng Hạ, quận Đống Đa, Thành phố Hà Nội.

- *Người đại diện theo pháp luật:* Ông Nguyễn Trường Giang-Tổng giám đốc

- *Người đại diện theo ủy quyền:* Anh Phan Hồng Điệp, chị Phạm Thanh Huyền (Văn bản ủy quyền ngày 04.3.2021 và ngày 15.7.2022). *Có mặt*

* *Người có quyền lợi và nghĩa vụ liên quan:* Công ty cổ phần truyền thông HB

Trụ sở: Số nhà 4, ngách 178/22 phố Tây Sơn, phường Trung Liệt, quận Đống Đa, Thành phố Hà Nội.

- *Người đại diện theo pháp luật:* Bà Trần Thị Vân Thanh – Giám đốc

- *Người đại diện theo ủy quyền:*Chị Nguyễn Hồng Hạnh (Văn bản ủy quyền ngày 26.3.2021). *Có mặt.*

- *Người bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp:* Luật sư Nguyễn Thị Thanh Phương Công ty Luật TNHH Lê Hồng Hiến và Cộng sự thuộc Đoàn Luật sư Thành phố Hà Nội.*Có mặt.*

Người kháng cáo: Anh Nguyễn Trung Ng- Là Nguyên đơn

NỘI DUNG VỤ ÁN:

** Theo đơn khởi kiện ngày 10.5.2018, đơn khởi kiện bổ sung ngày 23.10.2018 và các đơn trình bày trong quá trình giải quyết vụ án, nguyên đơn là anh Nguyễn Trung Ng trình bày:*

Tôi là khách hàng sử dụng dịch vụ, tham gia chương trình khuyến mại và trúng thưởng chương trình do Tổng công ty dịch vụ viễn thông (sau đây gọi tắt là VNPTVinaphone) tổ chức, được công bố đầy đủ thể lệ tại địa chỉ <http://thethao.vinaphone.com.vn/Page/home.htm>.

Tôi tham gia chương trình khuyến mại bằng 19 số thuê bao và đã được trúng thưởng theo danh sách bên dưới với trị giá giải thưởng tương ứng từng thuê bao cụ thể như sau:

<i>Chương trình</i>	<i>Thời gian tham gia</i>	<i>Thuê bao tham gia</i>	<i>Số điểm đạt được và đứng đầu</i>	<i>Trị giá giải thưởng cho thuê bao dẫn đầu</i>	<i>Thời gian công bố</i>
Triệu phú thể thao					
1	19.5.2015 đến 25.5.2015	841233193578	17000	30 triệu	15.12.2016
2	01.6.2015 đến 07.6.2015	841243104417	16500	30 triệu	15.12.2016
3	15.6.2015 đến 21.6.2015	841233195431	13500	30 triệu	15.12.2016
4	29.6.2015 đến 05.7.2015	841242065950	15500	30 triệu	15.12.2016
5	27.7.2015 đến 02.8.2015	84914104521	18500	30 triệu	15.12.2016
6	03.8.2015 đến 09.8.2015	84914089951	18000	30 triệu	15.12.2016
7	24.8.2015 đến 30.8.2015	84914005124	15500	30 triệu	15.12.2016
8	07.9.2015 đến 13/09.2015	841235179031	16500	30 triệu	15.12.2016
9	21.9.2015 đến 27.9.2015	841236977274	15500	30 triệu	15.12.2016
10	19.10.2015 đến 25.10.2015	84913335703	17500	30 triệu	15.12.2016
11	02.11.2015 đến 08.11.2015	84913335703	17500	30 triệu	15.12.2016
12	23.11.2015 đến 29.11.2015	841276911376	18000	30 triệu	15.12.2016
13	28.12.2015 đến 03.01.2016	84917690528	17000	30 triệu	15.12.2016
14	11.01.2016 đến 17.01.2016	84946183953	16500	30 triệu	15.12.2016

15	25.01.2016 đến 31.01.2016	841236975950	19500	30 triệu	15.12.2016
16	08.02.2016 đến 14.02.2016	84911762040	16500	30 triệu	15.12.2016
17	04.4.2016 đến 10.4.2016	84911147092	16500	30 triệu	15.12.2016
18	16.5.2016 đến 22.5.2016	841255207735	15500	30 triệu	15.12.2016
Nhà tiên tri					
1	01.8.2015 đến 31.8.2015	84946780179	2490	20 triệu	15.12.2016
2	01.9.2015 đến 30.9.2015	84946780179	2400	20 triệu	15.12.2016
3	01.10.2015 đến 30.10.2015	84946780179	2260	20 triệu	15.12.2016

Tổng giá trị giải thưởng của chương trình “ Triệu phú thể thao” và chương trình “ Nhà tiên tri” là 600.000.000 đồng.

Theo thể lệ chương trình khuyến mại được công bố tại <http://thethao.vinaphone.com.vn/Page/home.htm> thì chương trình khuyến mại được áp dụng cho khách hàng của Vinaphone trên toàn quốc, có quy định quyền và nghĩa vụ của các bên. Với điều kiện thể lệ cho trước, những ai tham gia chương trình thì được xem là đã giao kết hợp đồng thi có giải với VNPT Vinaphone, nơi thực hiện hợp đồng là nơi khách hàng sử dụng số thuê bao tham gia tương tác với hệ thống tại nhà riêng của các chủ thuê bao.

Quá trình thực hiện hợp đồng, tôi được VNPT Vinaphone công bố 19 thuê bao của tôi là những thuê bao chiến thắng với những giải thưởng kèm theo như đã nêu trên. Tôi liên hệ nhiều lần với VNPT Vinaphone và đối tác là Công ty cổ phần truyền thông HB (sau đây gọi tắt là Công ty HB) để nhận thưởng nhưng không được trả thưởng theo như cam kết trong thể lệ.

Vào tháng 8.2016, sau nhiều lần liên hệ với bộ phận trao giải Triệu phú thể thao và Nhà tiên tri để xin thông tin danh sách số điện thoại trúng thưởng, tôi đã nhận được file danh sách từ bà Nguyễn Thanh Vân – phòng Marketing Ban khách hàng cá nhân phụ trách trao giải thưởng của hai chương trình trên bao gồm 16 giải thưởng Triệu phú thể thao và 03 giải thưởng Nhà tiên tri của tôi. Tôi đã nhanh chóng làm thủ tục nhận giải như trong thể lệ chương trình đưa ra, gửi hồ sơ nhưng không được trao giải. Tôi được yêu cầu liên hệ trực tiếp với bà Nguyễn Lan Phương- nhân viên Công ty HB để liên hệ nhận thưởng. Tôi cũng đã làm hồ sơ, thủ tục nhận thưởng theo yêu cầu gửi đến Công ty HB nhưng vẫn không được nhận thưởng với lý do thuê bao không chính chủ sở hữu tại thời điểm tham gia chương trình, yêu cầu tôi phải có hợp đồng chuyển nhượng thuê bao hoặc giấy ủy quyền. Công ty đã nhiều lần thông báo sẽ tiến hành hủy giải thưởng.

Trước đây, đối với những thuê bao tham gia chương trình được xác định trúng thưởng mà không chính chủ sở hữu, theo thể lệ chương trình tham gia tôi chỉ cần ra Phòng giao dịch của VNPT Vinaphone để đăng ký lại thông tin và hoàn

chính các thủ tục là được nhận giải thưởng dễ dàng (từ sau khi nhận giải thưởng cũng không hề có bất cứ tranh chấp nào phát sinh). Sau này 19 thuê bao được xác định trúng tương tự như thế lại không được nhận giải thưởng với lý do thuê bao không chính chủ tại thời điểm tham gia chương trình. Yêu cầu tôi phải có hợp đồng chuyên nhượng hoặc giấy ủy quyền mà Công ty HB đưa ra là hoàn toàn không có trong quy định của thể lệ chương trình. Trong khi đó tôi là chủ thuê bao từ thời điểm số thuê bao được kích hoạt cho đến nay, không có ai tranh chấp với tôi về số thuê bao và giải thưởng. Bằng chứng là tôi đã đăng thông tin “Thông tin tìm chủ thuê bao” những số tôi đã sử dụng và đã trúng thưởng trên Báo Công lý số 29 (1568) ngày 11.4.2018 nhưng đến nay không có ai liên hệ với tôi hoặc VNPT Vinaphone hay đối tác của VNPT Vinaphone để khiếu nại về số thuê bao và giải thưởng. Tôi có đủ cơ sở để xác lập những số thuê bao tham gia và trúng thưởng từ khi kích hoạt đến thời điểm hiện tại là của cá nhân tôi, tôi có quyền sở hữu những giải thưởng. Ngoài ra những thuê bao trúng thưởng đã có thông tin cá nhân của tôi trên cổng thông tin của Bộ Thông tin và truyền thông 1414.

Anh Nguyễn Trung Ng khởi kiện đề nghị Tòa án: Buộc VNPT Vinaphone và Công ty HB thanh toán 16 giải thưởng của chương trình “Triệu phú thể thao” và 03 giải “Nhà Tiên tri” với tổng số tiền là 540.000.000 đồng (Năm trăm bốn mươi triệu đồng) và lãi suất chậm trả thưởng tính từ tháng 12.2016 đến tháng 12.2021 với mức lãi suất là 10%/năm theo khoản 2 Điều 468 Bộ luật Dân sự là 270.000.000 đồng. Tổng cộng đề nghị giải quyết là 810.000.000 đồng (Tám trăm mười triệu đồng).

Để chứng minh cho yêu cầu khởi kiện, anh Nguyễn Trung Ng đã nộp:

- Vi bằng ngày 02.10.2017 xác nhận về chương trình “*Triệu phú thể thao*”, “*Nhà Tiên tri*” và các thuê bao trúng thưởng.
- Các phiếu đăng ký kinh doanh thông tin di động trả trước ghi ngày 22.10.2018 đối với 19 số thuê bao đã trúng thưởng chương trình “*Triệu phú thể thao*” và “*Nhà Tiên tri*”.
- Báo Công lý số 29 (1568) ngày 11.4.2018

Anh Nguyễn Trung Ng đề nghị được vắng mặt trong toàn bộ quá trình giải quyết vụ án và tại phiên tòa xét xử vụ án.

*** Bị đơn là Tổng công ty dịch vụ viễn thông do anh Phan Hồng Điệp, chị Phạm Thanh Huyền đại diện theo ủy quyền trình bày:**

Theo Quyết định số 888/QĐ-TTg ngày 10/6/2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Đề án Tái cơ cấu Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam, ngày 08.5.2015 Hội đồng thành viên Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam ban hành Quyết định số 88/QĐ-VNPT-HĐTV-TCCB về việc thành lập Tổng Công ty Dịch vụ Viễn thông (VNPT Vinaphone), trụ sở tại số 57 Huỳnh Thúc Kháng, phường Láng Hạ, quận Đống Đa, Thành phố Hà Nội. VNPT Vinaphone là Công ty TNHH một thành viên do Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam sở hữu 100% vốn điều lệ, hoạt động theo mô hình Công ty mẹ - Công ty con và kế thừa toàn bộ phần kinh doanh của các Công ty dọc (Chi nhánh) trực thuộc Tập đoàn VNPT trong đó có Công ty Vinaphone. Hiện có 70 đơn vị trực thuộc, hoạch toán phụ thuộc của Tổng Công ty gồm:

- Ban Khách hàng cá nhân;
- Ban Khách hàng Tổ chức – Doanh nghiệp;

- Công ty Viễn thông Quốc tế (VNPT-I);
- Trung tâm truyền thông (Vcomms);
- Ban Quản lý dự án VNPT Vinaphone;
- Trung tâm Hỗ trợ bán hàng Miền Nam;
- Trung tâm Hỗ trợ bán hàng Miền Trung;
- 63 Chi nhánh Tổng công ty Dịch vụ Viễn thông là 63 Trung tâm Kinh doanh trên 63 địa bàn tỉnh/ thành phố của Việt Nam.

Công ty Dịch vụ Viễn thông (Vinaphone cũ) và sau thời điểm tái cơ cấu là VNPT Vinaphone đã ký hợp đồng hợp tác với Công ty HB để triển khai chương trình “*Triệu phú thể thao*” và “*Nhà tiên tri*” trên nền tảng mạng di động Vinaphone để khách hàng đăng ký và tham gia. Theo đó VNPT Vinaphone là đơn vị tổ chức, Công ty HB có vai trò cung cấp thiết bị và giải thưởng. Chương trình đã được đăng ký tại Cục xúc tiến thương mại thuộc Bộ Công thương.

- Ngày 23.8.2013: Công ty Dịch vụ Viễn thông và Công ty HB ký hợp đồng hợp tác cung cấp dịch vụ “*Triệu phú thể thao*” tại Hợp đồng số 01/2013/HDHT/VNP-HBCOM;

- Ngày 13.02.2015: Công ty Dịch vụ Viễn thông Vinaphone và Công ty Cổ phần truyền thông HB ký Phụ lục Gia hạn, thay đổi, bổ sung Hợp đồng số 01/2013/HDHT/VNP-HBCOM;

- Ngày 01.01.2016: Ban Khách hàng cá nhân – Chi nhánh VNPT Vinaphone và Công ty HB ký hợp đồng hợp tác cung cấp dịch vụ “*Triệu phú thể thao*” trên mạng thông tin di động Vinaphone tại Hợp đồng số 05/2016/KHCN-HBCOM.

- Ngày 07.11.2014: Công ty Dịch vụ Viễn thông và Công ty HB ký hợp đồng hợp tác cung cấp dịch vụ “*Nhà tiên tri*” trên mạng Vinaphone tại Hợp đồng số 87/2014/VNP-HB;

- Ngày 29.9.2015: Ban Khách hàng cá nhân – Chi nhánh VNPT Vinaphone và Công ty HB ký Phụ lục chuyển đổi chủ thể từ Công ty Dịch vụ Viễn thông sang Ban Khách hàng cá nhân;

- Ngày 01.01.2016: Ban Khách hàng cá nhân – Chi nhánh VNPT Vinaphone và Công ty HB ký hợp đồng hợp tác cung cấp dịch vụ “*Nhà tiên tri*” trên mạng thông tin di động Vinaphone tại Hợp đồng số 02/2016/KHCN-HBCOM;

Đối với yêu cầu khởi kiện của nguyên đơn anh Nguyễn Trung Ng cho rằng đã trúng thưởng 16 giải thưởng của chương trình “*Triệu phú thể thao*” và 03 giải “*Nhà Tiên tri*” với tổng số tiền là 540.000.000 đồng, VNPT Vinaphone khẳng định yêu cầu khởi kiện của anh Nguyễn Trung Ng là không có cơ sở pháp lý, bởi lẽ:

- **Thứ nhất:** Theo quy định của chương trình “*Triệu phú thể thao*” và “*Nhà Tiên tri*” thì: “*Vào thời điểm xác minh trúng thưởng và nhận các giải thưởng, số thuê bao trúng thưởng phải đang ở trạng thái hoạt động cả 2 chiều. Giải thưởng chỉ được trao cho chủ thuê bao là người đứng tên đăng ký thông tin thuê bao đã đăng ký thông tin với Trung tâm Phát triển Dịch vụ - Công ty VinaPhone. Trường hợp khách hàng chuyển đổi hình thức sử dụng (giữa các dịch vụ trả trước, từ trả sang trả trước hoặc ngược lại) thì giải thưởng vẫn được giữ nguyên. Trường hợp khách hàng chuyển chủ quyền: Giải thưởng sẽ được trao cho chủ thuê bao mới.*”

Tuy nhiên tại thời điểm trúng thưởng và xác minh trúng thưởng, Công ty

Vinaphone đã không thể liên hệ được với các thuê bao trúng thưởng do tắt máy và không nghe máy điện thoại. Qua xác minh, kiểm tra thông tin thuê bao đã đăng ký thông tin với Trung tâm Phát triển Dịch vụ - VNPT Vinaphone thì 19 số thuê bao đã trúng thưởng không có ai tên là Nguyễn Trung Ng, cụ thể:

TRIỆU PHÚ THỂ THAO			
Thời gian trúng thưởng	Số thuê bao	Tên chủ thuê bao trên hệ thống	Thời gian sở hữu đứng tên
18.5 – 24.5.2015	01233193578	Vũ Đình Thắng	11.11.2014 – 24.12.2016
01.6 – 07.6.2015	01243104417	Lầy Bá Linh	11.11.2014 – 24.02.2016
15.6 – 21.6.2015	01233195431	Đặng Hồng Duyên	11.11.2014 – 24.02.2016
29.6 – 05.7.2015	01242065950	Nguyễn Thị Kim Hằng	10.6.2015 – 24.02.2016
27.7 – 02.8.2015	0914104521	Khương Thị Minh	21.7.2015 – 4.4.2016
24.8 – 30.8.2015	0914005124	Bùi Trọng Hùng	21.7.2015 – 24.12.2016
21.9 – 27.9.2015	01236977274	Đặng Đình Nam	19.8.2015 – 24.02.2016
19.10 – 25.10.2015	0949602764	Bùi Hồng Dương	3.10.2015 – 16.11.2016
02.11 – 08.11.2015	0913335703	Lê Thị Huyền	29.10.2015 – 16.11.2016
23.11 – 29.11.2015	01276911379	Ngô Khắc Việt	17.8.2015 – 16.11.2016
28.12.2015 – 03.01.2016	0917690528	Cao Ngọc Niêm	20.11.2015 – 16.11.2016
11.01 – 17.01.2016	0946183953	Nguyễn Văn Hạnh	26.9.2014 – 22.11.2016
25.01 – 31.01.2016	01236975950	Lưu Trần Thị Mỹ Liên	22.8.2015 – 22.11.2016
08.02 – 14.02.2016	0911762040	Hoàng Hồng Mai	28.01.2016 – 8.11.2016
04.4 – 10.4.2016	0911147092	Bùi Cẩm Trinh	28.01.2016 – 8.11.2016
16.5 – 22.5.2016	01255207735	Đặng Đức Anh	23.10.2015 – 8.11.2016
NHÀ TIÊN TRI			
01.5 – 31.5.2015	0946780179	Nguyễn Thị Tuyết	10.9.2013 – 22.11.2016
01.8 – 31.8.2015	0946780179	Nguyễn Thị Tuyết	10.9.2013 – 22.11.2016
01.10 – 31.10.2015	0946780179	Nguyễn Thị Tuyết	10.9.2013 – 22.11.2016

Khoảng thời điểm tháng 6.2016, VNPT Vinaphone đã nhận được phản ánh về trúng và trao thưởng của anh Nguyễn Trung Ng qua hệ thống tổng đài 18001091, sau đó VNPT Vinaphone đã làm việc với anh Nguyễn Trung Ng. VNPT Vinaphone đã cung cấp thông tin danh sách thuê bao trúng thưởng cho anh Nguyễn Trung Ng và yêu cầu anh Trung Nguyên thực hiện hồ sơ nhận thưởng theo đúng quy định của chương trình.

- Tháng 01.2017, Ban Khách hàng cá nhân ký Phụ lục điều chỉnh các hợp đồng đã ký với nội dung điều chỉnh là đơn vị trao thưởng trước đây là Ban Khách hàng cá nhân và nay là Công ty HB thực hiện trao thưởng cho các khách hàng trúng thưởng dịch vụ còn tồn đọng từ năm 2015 - 2016. Sau khi nhận bàn giao, Công ty HB đã liên lạc bằng cách gọi điện thoại trực tiếp cho số thuê bao trúng thưởng do anh Trung Nguyên liệt kê tuy nhiên các số thuê bao trúng thưởng đều không liên lạc được. Sau đó cuối năm 2017, anh Trung Nguyên đã điện thoại đến công ty và yêu cầu trao giải thưởng, từ đó hai bên đã trực tiếp liên lạc để giải quyết. Số điện thoại anh Trung Nguyên sử dụng để làm việc với Công ty HB không nằm trong danh sách các số điện thoại trúng thưởng.

Khi nhận được khiếu nại của khách hàng Nguyễn Trung Ng, Công ty HB có

hướng dẫn khách hàng gửi danh sách các thuê bao trúng thưởng qua điện thoại và (mail: phuongnguyen@hbcom.vn và mail KH: trungnguyen21091981@gmail.com) và yêu cầu Khách hàng cung cấp thông tin xác thực chứng minh là chủ sở hữu các thuê bao trúng thưởng và ấn định thời hạn để nộp (Gồm: Tên chủ thuê bao, số CMND/hộ chiếu sao y công chứng có giá trị trong vòng 06 tháng. Nếu chủ thuê bao cung cấp chính xác các thông tin, yêu cầu chủ thuê bao mang theo điện thoại và CMND/hộ chiếu đến văn phòng VinaPhone để nhận giải và ký biên bản xác nhận đã nhận giải thưởng. Giải thưởng chỉ được trao cho khách hàng khi có đầy đủ các giấy tờ chứng minh chủ thuê bao trùng khớp với thông tin đã xác minh).

- Tháng 12.2017, Công ty HB mới nhận được hồ sơ của khách hàng Nguyễn Trung Ng với các thông tin không đảm bảo tính hợp lệ theo quy định, cụ thể thông tin khách hàng của 19 thuê bao nêu trên đã thay đổi theo thời gian. Vì vậy, để có đầy đủ căn cứ trao thưởng, Công ty HB đã có văn bản yêu cầu khách hàng cung cấp: Giấy ủy quyền (có công chứng) của chính chủ thuê bao trúng thưởng tại từng thời điểm đã được xác minh trên hệ thống của Vinaphone (có công chứng) ủy quyền cho khách hàng Nguyễn Trung Ng được toàn quyền nhận giải thưởng; bản sao y công chứng đầy đủ chứng minh thư của các bên ủy quyền và được ủy quyền (có thời hạn đúng quy định của Pháp luật); tất cả hồ sơ công chứng phải có giá trị trong vòng 6 tháng; thời gian cung cấp: Trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày 31.3.2018. Công ty HB sẽ tiến hành trao thưởng trong vòng 15 ngày kể từ ngày nhận được đầy đủ hồ sơ hợp lệ của khách hàng. Sau thời gian trên, nếu khách hàng không cung cấp hồ sơ hợp lệ thì Công ty HB sẽ không giải quyết bất cứ yêu cầu nào liên quan đến khiếu nại của 19 thuê bao nói trên.

Sau rất nhiều lần gia hạn, khách hàng Nguyễn Trung Ng không thực hiện được các yêu cầu của Công ty HB theo đúng quy định thể lệ trao giải, chưa cung cấp một hồ sơ chứng từ nào và cũng không một phản hồi nào lại cho Công ty HB vì vậy Công ty HB đã đóng hồ sơ, từ chối trao giải thưởng với lý do là không xác minh được khách hàng trúng thưởng.

Thứ hai: Theo quy định của pháp luật về việc đăng ký số thuê bao tại Thông tư số 04/2012/TT-BTTTT ngày 13.4.2012, khoản 1 Điều 9 quy định “*mỗi một cá nhân chỉ được sử dụng số chứng minh nhân dân, hộ chiếu của mình để đăng ký tối đa ba (03) số thuê bao di động trả trước của mỗi mạng thông tin di động*”;

+ Nghị định số 49/2017/NĐ-CP ngày 24.4.2017, tại khoản 7, Điều 1 quy định: “*Đối với 3 số thuê bao đầu tiên, cá nhân xuất trình giấy tờ và ký vào bản giấy hoặc bản điện tử bản xác nhận thông tin thuê bao*”;

“*Đối với số thuê bao thứ tư trở lên, thực hiện giao kết hợp đồng theo mẫu với doanh nghiệp viễn thông di động*”.

+ Quy định của VNPT Vinaphone ban hành tại quyết định 651/QĐ-VNPT VNP-CL ngày 23.6.2017, tại khoản 7, Điều 5 quy định đối với ba (03) thuê bao đầu tiên khách hàng thực hiện giao kết theo Điều kiện giao dịch chung, từ số thuê bao thứ tư (04) trở lên thực hiện giao kết hợp đồng theo mẫu.

Theo quy định pháp luật nêu trên và VNPT Vinaphone thì để là chủ sử dụng hợp pháp của 19 số thuê bao, khách hàng Nguyễn Trung Ng phải có Hợp đồng giao kết với VNPT VinaPhone (nếu không ký Hợp đồng theo mẫu thì tối đa chỉ được sử dụng 03 số thuê bao). Tuy nhiên, anh Nguyễn Trung Ng không cung cấp được các

tài liệu chứng minh là chủ sử dụng thuê bao; hoặc có hợp đồng với VNPT VinaPhone; hoặc được chủ thuê bao các số điện thoại trúng thưởng ủy quyền tại thời điểm tham gia chơi và trao giải thưởng.

Thứ ba: Đối với ý kiến của anh Nguyễn Trung Ng cho rằng trước đây đã sử dụng số thuê bao tham gia chương trình được xác định trúng thưởng mà không chính chủ sở hữu và anh Trung Nguyên chỉ cần ra Phòng giao dịch của Vinaphone để đăng ký lại thông tin và hoàn chỉnh các thủ tục là được nhận giải thưởng là không chính xác. Anh Nguyễn Trung Ng là khách hàng tham gia ngay từ những ngày đầu chương trình và đã trúng một số giải thưởng, tuy nhiên số thuê bao trúng thưởng là đứng tên chính chủ Nguyễn Trung Ng đúng theo thể lệ cuộc thi. Chúng tôi đã cung cấp cho Tòa án bộ hồ sơ trả thưởng của anh Nguyễn Trung Ng và một số khách hàng khác để chứng minh cho điều này.

VNPT VinaPhone và đối tác Công ty HB đã nhiều lần gửi văn bản và email đề nghị khách hàng Nguyễn Trung Ng cung cấp hồ sơ và đến làm việc, đồng thời nêu rõ lý do không trả thưởng do không đảm bảo các điều kiện của chương trình. Tuy vậy, khách hàng vẫn tiếp tục có khiếu kiện, bằng các căn cứ như nêu trên, VNPT VinaPhone khẳng định yêu cầu khởi kiện của anh Nguyễn Trung Ng là không có cơ sở pháp lý.

- Người có quyền lợi và nghĩa vụ liên quan là Công ty Cổ phần truyền thông HB do chị Nguyễn Hồng Hạnh trình bày:

Chúng tôi nhất trí với ý kiến của VNPT VinaPhone trình bày. Tháng 01.2017, Ban Khách hàng cá nhân – VNPT VinaPhone ký Phụ lục điều chỉnh các hợp đồng đã ký với nội dung điều chỉnh đơn vị trao thưởng trước đây là Ban Khách hàng cá nhân và nay là Công ty HB thực hiện trao thưởng cho các khách hàng trúng thưởng dịch vụ còn tồn đọng từ năm 2015 – 2016 với những nội dung nhận chuyển giao từ VinaPhone. Công ty HB đã liên lạc các số thuê bao trúng thưởng nhưng không liên lạc được, sau này chỉ liên lạc được duy nhất số thuê bao: 0946780179.

Sau khi trao đổi được duy nhất số thuê bao: 0946780719 – với người tự xưng là Nguyễn Trung Ng, Công ty HB có hướng dẫn khách hàng gửi danh sách các thuê bao trúng thưởng qua điện thoại và (mail: phuongnguyen@hbcom.vn và mail KH : trungnguyen21091981@gmail.com) và yêu cầu Khách hàng bao cung cấp thông tin xác thực (*Gồm: Tên chủ thuê bao, số CMND/hộ chiếu sao y công chứng có giá trị trong vòng 06 tháng. Nếu chủ thuê bao cung cấp chính xác các thông tin yêu cầu chủ thuê bao mang theo điện thoại và CMND/hộ chiếu đến văn phòng VinaPhone để nhận giải và ký biên bản xác nhận đã nhận giải thưởng. Giải thưởng chỉ được trao cho khách hàng khi có đầy đủ các giấy tờ chứng minh chủ thuê bao trùng khớp với thông tin đã xác minh*). Và đề nghị khách hàng cung cấp các giấy tờ thủ tục chứng minh là chủ sở hữu các thuê bao trúng thưởng trong vòng 15 ngày.

Tuy nhiên, đến tháng 12.2017 Công ty HB mới nhận được hồ sơ của khách hàng Nguyễn Trung Ng nhưng các thông tin cung cấp không đảm bảo tính hợp lệ theo quy định. Công ty HB đã thông báo với khách hàng qua điện thoại: “Hồ sơ do Quý Khách hàng cung cấp không trùng khớp với các thông tin của thuê bao trúng thưởng, đề nghị khách hàng cung cấp lại hồ sơ hợp lệ”. Vì vậy, để có đầy đủ cơ sở trao thưởng, Công ty HB đã có công văn số 27/2018/CV-HB ngày 30.3.2018 yêu cầu khách hàng cung cấp Giấy ủy quyền (có công chứng) của Chính chủ thuê bao

trúng thưởng tại từng thời điểm đã được xác minh trên hệ thống của Vinaphone (có công chứng) ủy quyền cho khách hàng Nguyễn Trung Ng được toàn quyền nhận giải thưởng theo danh sách. Bản sao y công chứng đầy đủ chứng minh thư của các bên ủy quyền và được ủy quyền (có thời hạn đúng quy định của Pháp luật). Tất cả hồ sơ công chứng phải có giá trị trong vòng 6 tháng. Công ty HB sẽ tiến hành trao thưởng trong vòng 15 ngày kể từ ngày nhận được đầy đủ hồ sơ hợp lệ của khách hàng. Thời gian cung cấp: Trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày 31.3.2018. Sau thời gian trên, nếu khách hàng không cung cấp hồ sơ hợp lệ thì Công ty HB sẽ không giải quyết bất cứ yêu cầu nào liên quan đến khiếu nại của 19 thuê bao nói trên.

Sau nhiều lần giải thích qua email và qua điện thoại nhưng anh Nguyễn Trung Ng luôn thể hiện cố tình không hiểu. Do đó VNPT VinaPhone đề xuất việc các bên gặp nhau để trao đổi thống nhất và đã tổ chức cuộc gặp giữa các bên vào ngày 04.8.2018 tại VNPT Bình Dương. Tại cuộc gặp này, anh Nguyễn Trung Ng vẫn giữ quan điểm yêu cầu VNPT Vinaphone và Công ty HB trao giải thưởng trong khi không cung cấp được thêm hồ sơ và trả lời hồ sơ chỉ có thể. Phía Công ty HB đã trao đổi trên tinh thần hướng dẫn hỗ trợ khách hàng, nêu rõ về quy chế nhận thưởng, ngoài ra có đề xuất hỗ trợ và tặng quà tri ân khách hàng đã đồng hành cùng VNPT VinaPhone. Tuy nhiên hai bên không thống nhất được phương án giải quyết.

Sau rất nhiều lần gia hạn, khách hàng Nguyễn Trung Ng không thực hiện được các yêu cầu của Công ty HB theo đúng quy định thể lệ trao giải, chưa cung cấp một hồ sơ chứng từ nào đúng, đủ và cũng không một phản hồi nào lại cho Công ty HB. Đồng thời Công ty HB đã nhắn tin và gọi điện thoại cho 19 số thuê bao liên tiếp 05 ngày để xác nhận lại một lần nữa quyền lợi của các Chủ thuê bao tại thời điểm trúng thưởng nhưng không liên lạc được. Theo quy định của chương trình thì các thuê bao này coi như là thuê bao không liên hệ được.

Công ty HB đã gửi công văn số 49/2018/CV-HB ngày 25.5.2018 thông báo với khách hàng Nguyễn Trung Ng *“Quý Khách hàng không phải là chủ sở hữu hợp pháp đối với các thuê bao tại thời điểm trúng giải và khách hàng không được nhận giải thưởng. Công ty HB sẽ không xem xét lại bất cứ ý kiến, khiếu nại nào của khách hàng Nguyễn Trung Ng liên quan đến vụ việc nêu trên và chấm dứt việc giải quyết vụ việc này kể từ ngày 06.6.2018 theo đúng quy định của pháp luật”*

Công ty HB nhận thấy đơn khởi kiện của nguyên đơn là không có căn cứ nên đề nghị Quý Tòa căn cứ vào những hồ sơ, tài liệu VNPT VinaPhone và Công ty HB nộp để tuyên không chấp nhận đơn khởi kiện của nguyên đơn.

Bản án dân sự sơ thẩm số 119/2022/DS-ST ngày 19/7/2022 của Tòa án nhân dân quận Đống Đa xử: *Không chấp nhận yêu cầu khởi kiện của anh Nguyễn Trung Ng về việc buộc Tổng Công ty dịch vụ viễn thông (VNPT Vinaphone) và Công ty cổ phần truyền thông HB phải thanh toán 16 giải thưởng của chương trình “Triệu phú thể thao” và 03 giải thưởng của chương trình “Nhà tiên tri” với tổng số tiền là 540.000.000 đồng (Năm trăm bốn mươi triệu đồng), lãi suất chậm trả thưởng tính từ tháng 12.2016 đến tháng 12.2021 với mức lãi suất là 10%/năm theo khoản 2 Điều 468 Bộ luật Dân sự là 270.000.000 đồng, tổng cộng là 810.000.000 đồng (Tám trăm mười triệu đồng).*

Ngoài ra bản án sơ thẩm còn quyết định về án phí và quyền kháng cáo.

Không đồng ý bản án sơ thẩm, anh Nguyễn có đơn kháng cáo.

Tại cấp phiên tòa phúc thẩm hôm nay,

* Nguyên đơn giữ nguyên yêu cầu kháng cáo, đề nghị Hội đồng xét xử phúc thẩm sửa bản án sơ thẩm, chấp nhận yêu cầu khởi kiện của nguyên đơn, buộc bị đơn là VNPT Vinaphone và Công ty truyền thông HB phải trả số tiền thưởng cho anh theo đúng thể lệ cuộc thi cho 19 số thuê bao của anh đã trúng thưởng.

* Đại diện theo ủy quyền của bị đơn, đại diện theo ủy quyền của người có quyền lợi và nghĩa vụ liên quan giữ nguyên ý kiến đã trình bày, không đồng ý yêu cầu khởi kiện, yêu cầu kháng cáo của nguyên đơn, đề nghị giữ nguyên bản án sơ thẩm.

* Luật sư bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của Công ty HB sau khi phân tích nội dung vụ án đã đề nghị Hội đồng xét xử không chấp nhận yêu cầu khởi kiện của nguyên đơn.

*** Đại diện Viện kiểm sát nhân dân TP. Hà Nội có quan điểm:**

- *Về thủ tục tố tụng:* Trong quá trình giải quyết vụ án từ khi thụ lý đến trước khi Hội đồng xét xử vào nghị án, Thẩm phán và Hội đồng xét xử đã thực hiện đúng quy định của Bộ luật tố tụng dân sự, những người tham gia tố tụng đã chấp hành đúng quy định của Bộ luật tố tụng dân sự.

- *Về nội dung:* Sau khi phân tích nội dung vụ án, đại diện Viện Kiểm sát Hà Nội đề nghị HĐXX giữ nguyên bản án sơ thẩm, không chấp nhận kháng cáo của nguyên đơn.

NHẬN ĐỊNH CỦA TÒA ÁN:

Sau khi nghiên cứu các tài liệu có trong hồ sơ vụ án đã được thẩm tra tại phiên tòa và căn cứ vào kết quả tranh luận tại phiên tòa, Hội đồng xét xử phúc thẩm Tòa án nhân dân thành phố Hà Nội nhận định:

[1]. Về quan hệ pháp luật:

Xét thấy: Nguyên đơn yêu cầu Tổng công ty dịch vụ viễn thông và Công ty cổ phần truyền thông HB trả thưởng cho ông do ông tham gia chương trình khuyến mại bằng 19 số thuê bao và các số thuê bao của ông đã trúng thưởng theo thể lệ chương trình khuyến mại. Do đó, quan hệ pháp luật phải giải quyết trong vụ án phải là tranh chấp về “Hứa thưởng” mới đúng. Cấp sơ thẩm xác định quan hệ pháp luật là tranh chấp về “Thi có giải” là chưa chính xác, cần sửa lại.

[2]. Về nội dung:

Xét kháng cáo của nguyên đơn, thấy:

Anh Nguyễn Trung Ng cho rằng đã sử dụng 19 số thuê bao của mình để tham gia chương trình “Triệu phú thể thao”, “Nhà Tiên tri” và đã trúng thưởng nhưng VNPT Vinaphone và Công ty HB không thanh toán thưởng cho anh. Anh Nguyễn Trung Ng đề nghị Tòa án buộc VNPT Vinaphone và Công ty HB phải thanh toán cho anh 16 giải thưởng của chương trình “Triệu phú thể thao” và 03 giải của chương trình “Nhà tiên tri” với tổng số tiền là 540.000.000 đồng (Năm trăm bốn mươi triệu đồng) và lãi suất chậm trả thưởng tính từ tháng 12.2016 đến tháng 12.2021 với mức lãi suất là 10%/năm theo khoản 2 Điều 468 Bộ luật Dân sự là 270.000.000 đồng.

Bị đơn là Tổng công ty dịch vụ viễn thông (VNPT Vinaphone) và Công ty

HB không chấp nhận yêu cầu khởi kiện của anh Nguyễn vì cho rằng anh Nguyễn không đủ điều kiện để nhận giải thưởng của chương trình “*Triệu phú thể thao*”, và “*Nhà Tiên tri*” vì các thuê bao trúng thưởng không đứng tên anh Nguyễn tại thời điểm trao giải và anh Nguyễn không chứng minh được anh là *người đứng tên đăng ký thông tin thuê bao đã đăng ký thông tin với Trung tâm Phát triển Dịch vụ - Công ty VinaPhone*.

Xét thấy:

Theo chương trình “*Triệu phú thể thao*” quy định về đối tượng tham gia và trả thưởng như sau:

- Đối tượng hưởng khuyến mại: *Khách hàng, là các thuê bao (trả trước và trả sau) đang hoạt động hai chiều trên mạng Vinaphone, cá nhân, tổ chức sở hữu thẻ SIM hoặc người chủ sở hữu thẻ SIM ủy quyền cho phép sử dụng dịch vụ “Triệu phú thể thao” dành cho các thuê bao trên mạng Vinaphone trong thời gian khuyến mại.*

- Quy định trả thưởng: *Vào thời điểm xác minh trúng thưởng và nhận các giải thưởng, số thuê bao trúng thưởng phải đang ở trạng thái hoạt động cả 2 chiều. Giải thưởng chỉ được trao cho chủ thuê bao là người đứng tên đăng ký thông tin thuê bao đã đăng ký thông tin với Trung tâm Phát triển Dịch vụ - Công ty VinaPhone. Trường hợp khách hàng chuyển đổi hình thức sử dụng (giữa các dịch vụ trả trước, từ trả sau sang trả trước hoặc ngược lại) thì giải thưởng vẫn được giữ nguyên. Trường hợp khách hàng chuyển chủ quyền: Giải thưởng sẽ được trao cho chủ thuê bao mới.*

Theo chương trình “*Nhà tiên tri*” quy định về đối tượng tham gia và trả thưởng như sau:

- Đối tượng tham gia: *Thuê bao đang hoạt động hai chiều thuộc mạng VinaPhone.*

- Quy định trả thưởng: *Vào thời điểm xác minh trúng thưởng và nhận các giải thưởng, số thuê bao trúng thưởng phải đang ở trạng thái hoạt động cả 2 chiều. Giải thưởng chỉ được trao cho chủ thuê bao là người đứng tên đăng ký thông tin thuê bao đã đăng ký thông tin với Trung tâm Phát triển Dịch vụ - Công ty VinaPhone. Trường hợp khách hàng chuyển đổi hình thức sử dụng (giữa các dịch vụ trả trước, từ trả sau sang trả trước hoặc ngược lại) thì giải thưởng vẫn được giữ nguyên. Trường hợp khách hàng chuyển chủ quyền: Giải thưởng sẽ được trao cho chủ thuê bao mới.*

Đồng thời hai chương trình này còn quy định quy trình xác minh chủ thuê bao trúng thưởng gồm 8 bước, trong đó bên cạnh việc kiểm tra thông tin về chủ thuê bao trên hệ thống Vinaphone thì chủ thuê bao phải cung cấp thông tin xác thực gồm tên chủ thuê bao, số CMND hoặc hộ chiếu.

Như vậy, chương trình “*Triệu phú thể thao*”, “*Nhà Tiên tri*” do VNPT Vinaphone và Công ty HB hợp tác tổ chức có quy định cụ thể, rõ ràng, công khai về điều kiện tham gia, nhận thưởng và phù hợp với quy định của pháp luật.

Chương trình “*Triệu phú thể thao*” và “*Nhà Tiên tri*” đều quy định “*Vào thời điểm xác minh trúng thưởng và nhận các giải thưởng, số thuê bao trúng thưởng phải đang ở trạng thái hoạt động cả 2 chiều. Giải thưởng chỉ được trao cho chủ thuê bao là người đứng tên đăng ký thông tin thuê bao đã đăng ký thông tin với Trung tâm Phát triển Dịch vụ - Công ty VinaPhone*”.

Theo Công văn số 1255/VNPT VNP-KTNV ngày 25.3.2021 của Ban kỹ thuật Nghiệp vụ - VNPT Vinaphone cung cấp về thông tin thuê bao trúng thưởng chương trình Triệu phú Thể Thao và Nhà tiên tri thể hiện trong thời gian trúng thưởng thì 19 số thuê bao đã trúng thưởng không có ai tên là Nguyễn Trung Ng. Thực hiện quy trình xác minh, tại thời điểm trúng thưởng và xác minh trúng thưởng, VNPT Vinaphone đã không liên hệ được với các thuê bao trúng thưởng do tắt máy và không nghe máy. Đến giai đoạn Công ty HB tiếp nhận giải quyết khiếu nại đã gọi điện thoại và nhắn tin cho các thuê bao trúng thưởng nhưng không liên lạc được. Do vậy, các thuê bao trúng thưởng nêu trên không đảm bảo điều kiện trả thưởng “*Vào thời điểm xác minh trúng thưởng và nhận các giải thưởng, số thuê bao trúng thưởng phải đang ở trạng thái hoạt động cả 2 chiều*”.

Anh Nguyễn Trung Ng đứng tên thông tin thuê bao đối với các số thuê bao trúng thưởng là không trong thời gian trúng thưởng và không đúng với thông tin đăng ký trên hệ thống của VNPT Vinaphone tại thời điểm trúng thưởng.

Mặt khác pháp luật quy định về việc đăng ký thuê bao di động như sau:

- Tại khoản 1 Điều 9 Thông tư 04/2012/TT-BTTTT ngày 13.4.2012 quy định: “*Mỗi một cá nhân chỉ được sử dụng số CMT, hộ chiếu của mình để đăng ký tối đa ba số (03) số thuê bao di động trả trước của mỗi mạng thông tin di động.*”

- Tại khoản 7 Điều 1 Nghị định 49/2017/NĐ-CP ngày 24.4.2017 quy định: “*Đối với 3 số thuê bao đầu tiên, cá nhân xuất trình giấy tờ và ký vào bản giấy hoặc bản điện tử bản xác nhận thông tin thuê bao. Đối với số thuê bao thứ 4 trở lên, thực hiện giao kết hợp đồng theo mẫu với doanh nghiệp viễn thông di động*”.

- Tại khoản 7 Điều 5 Quyết định 651/QĐ-VNPT VNP-CL ngày 23.6.2017 của VNPT Vinaphone quy định: “*Đối với 03 thuê bao đầu tiên khách hàng thực hiện giao kết theo điều kiện giao dịch chung, từ số thuê bao thứ 4 trở lên thực hiện giao dịch kết hợp đồng mẫu.*”

Như vậy, nếu là chủ sở hữu hợp pháp của 19 số thuê bao đã tham gia chương trình “*Triệu phú thể thao*” và “*Nhà tiên tri*”, anh Nguyễn Trung Ng phải ký hợp đồng với VNPT Vinaphone.

Từ những trích dẫn và phân tích nêu trên thấy rằng anh Nguyễn Trung Ng không đảm bảo các điều kiện của chương trình “*Triệu phú thể thao*” và “*Nhà tiên tri*” để nhận giải thưởng. Bản án sơ thẩm không chấp nhận yêu cầu khởi kiện của anh Nguyễn Trung Ng là có căn cứ nên không chấp nhận kháng cáo của anh Nguyễn.

Quan điểm của đại diện Viện kiểm sát nhân dân TP Hà Nội phù hợp với nhận định của Hội đồng xét xử nên được chấp nhận.

* Về án phí DSPT: Anh Nguyễn phải chịu án phí DSPT theo quy định của pháp luật.

Vì các lẽ trên,

QUYẾT ĐỊNH:

Căn cứ khoản 1 Điều 308 Bộ luật Tố tụng dân sự

Giữ nguyên Bản án dân sự sơ thẩm số 19/2022/DSST ngày 19/7/2022 của Tòa án nhân dân quận Đống Đa. Cụ thể:

Căn cứ Điều 593 Bộ luật dân sự 2005; Nghị quyết 326/2016/UBTVQH14 ngày 31/12/2016 của Ủy ban thường vụ Quốc hội quy định về mức thu, miễn, giảm, thu, nộp, quản lý và sử dụng án phí, lệ phí Tòa án.

Xử:

1. Không chấp nhận yêu cầu khởi kiện của anh Nguyễn Trung Ng về việc buộc Tổng công ty dịch vụ viễn thông (VNPT Vinaphone) và Công ty cổ phần truyền thông HB phải thanh toán 16 giải thưởng của chương trình “Triệu phú thể thao” và 03 giải thưởng của chương trình “Nhà tiên tri” với tổng số tiền là 540.000.000đ (Năm trăm bốn mươi triệu đồng), lãi suất chậm trả thưởng tính từ tháng 12.2016 đến tháng 12.2021 với mức lãi suất 10%/năm theo khoản 2 Điều 468 Bộ luật Dân sự là 270.000.000đ, tổng cộng là 810.000.000đ (Tám trăm mười triệu đồng).

2. Về án phí dân sự sơ thẩm: Anh Nguyễn Trung Ng phải chịu 36.300.000đ (ba mươi sáu triệu, ba trăm ngàn đồng) án phí dân sự sơ thẩm; được trừ vào 12.800.000đ (mười hai triệu, tám trăm ngàn đồng) tạm ứng án phí anh Nguyễn đã nộp tại BL số 0004744 ngày 19.11.2018 của Chi cục Thi hành án dân sự quận Đống Đa, anh còn phải nộp tiếp 23.500.000đ (hai mươi ba triệu, năm trăm ngàn đồng).

3. Về án phí dân sự phúc thẩm: Anh Nguyễn Trung Ng phải chịu 300.000đ án phí dân sự phúc thẩm, được trừ vào 300.000đ tiền tạm ứng án phí phúc thẩm anh đã nộp tại BL số 0070677 ngày 30/8/2022 của Chi cục Thi hành án dân sự quận Đống Đa.

4. Bản án phúc thẩm có hiệu lực pháp luật để thi hành kể từ ngày tuyên án.

HỘI ĐỒNG XÉT XỬ PHÚC THẨM

CÁC THẨM PHÁN

THẨM PHÁN-CHỦ TỌA PHIÊN TÒA

Nơi nhân:

- VKSND NDTP Hà Nội
- Tòa án quận Đống Đa;
- Chi cục THADS quận Đống Đa;
- Các đương sự;
- Lưu HS, VP.

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

Nguyễn Thị Thúy

Công ty Dịch vụ Viễn thông và sau này là Tổng Công ty Dịch vụ Viễn thông

(gọi tắt là VNPT Vinaphone) đã ký hợp đồng hợp tác với Công ty Cổ phần truyền thông HB (gọi tắt là Công ty HB) để triển khai chương trình “*Triệu phú thể thao*” và “*Nhà tiên tri*” trên nền tảng mạng di động Vinaphone để khách hàng đăng ký và tham gia. Theo đó VNPT Vinaphone là đơn vị tổ chức, Công ty HB là đơn vị cung cấp thiết bị và giải thưởng, hai bên ký kết các hợp đồng sau:

- Ngày 23.8.2013: Công ty Dịch vụ Viễn thông và Công ty HB ký hợp đồng hợp tác cung cấp dịch vụ “*Triệu phú thể thao*” tại Hợp đồng số 01/2013/HDHT/VNP-HBCOM;

- Ngày 13.02.2015: Công ty Dịch vụ Viễn thông và Công ty HB ký Phụ lục 07 Gia hạn, thay đổi, bổ sung Hợp đồng số 01/2013/HDHT/VNP-HBCOM ngày 23.8.2013.

- Ngày 01.01.2016: Ban Khách hàng cá nhân – Chi nhánh VNPT Vinaphone và Công ty Cổ phần HB ký hợp đồng hợp tác cung cấp dịch vụ “*Triệu phú thể thao*” trên mạng thông tin di động Vinaphone tại Hợp đồng số 05/2016/KHCN-HBCOM.

- Ngày 07.11.2014: Công ty Dịch vụ Viễn thông và Công ty HB ký hợp đồng hợp tác cung cấp dịch vụ “*Nhà tiên tri*” trên mạng Vinaphone tại Hợp đồng số 87/2014/VNP-HB;

- Ngày 29.9.2015: Ban Khách hàng cá nhân – Chi nhánh VNPT Vinaphone và Công ty HB ký Phụ lục chuyển đổi chủ thể từ Công ty Dịch vụ Viễn thông sang Ban Khách hàng cá nhân;

- Ngày 01.01.2016: Ban Khách hàng cá nhân – Chi nhánh VNPT Vinaphone và Công ty HB ký hợp đồng hợp tác cung cấp dịch vụ “*Nhà tiên tri*” trên mạng thông tin di động Vinaphone tại Hợp đồng số 02/2016/KHCN-HBCOM;

- + Chương trình “*Triệu phú thể thao*” được quy định tại Hợp đồng số 01/2013/HDHT/VNP-HBCOM ngày 23.8.2013 Hợp đồng số 05/2016/KHCN-HBCOM ngày 01.01.2016 và các Phụ lục Hợp đồng, cụ thể:

- Chương trình Triệu phú thể thao là dịch vụ cung cấp các thông tin tổng hợp (cập nhật kết quả trận đấu, sự kiện, bình luận, các thông tin bên lề...) về các giải bóng đá trong nước và quốc tế đang diễn ra như Giải bóng đá Ngoại hạng Anh, Giải bóng đá Tây Ban Nha, Cúp C1 Châu Âu...

- Các khách hàng đăng ký dịch vụ hàng ngày sẽ nhận được bản tin tổng hợp về các giải đấu, trận đấu qua tin nhắn SMS và sẽ được tham gia miễn phí chương trình khuyến mại đặc biệt “*Sôi động cùng Triệu phú thể thao, cơ hội trúng thưởng 10 triệu mỗi ngày*”: tham gia dự đoán về các trận đấu và quay số may mắn để có cơ hội nhận các giải thưởng hấp dẫn từ chương trình (giải ngày mỗi giải trị giá 10 triệu đồng). Đầu số SMS của dịch vụ: 9696.

- Website dịch vụ: <http://thethao.vinaphone.com.vn>

- Để tham gia Chương trình khuyến mại, thuê bao cần đăng ký dịch vụ Triệu phú Thể thao bằng cách soạn tin “DK” gửi đến đầu số 9696 để đăng ký (cước thuê bao: 5.000đ/ngày, miễn phí ngày đầu tiên cho các khách hàng đăng ký dịch vụ lần đầu) theo mẫu các Gói tin được Vinaphone gửi tới các khách hàng đã Đăng ký dịch vụ.

- Thời gian của chương trình: Từ ngày 25.8.2013 đến ngày 24.8.2014.

- Địa bàn (phạm vi) khuyến mại: Toàn quốc.

- Đối tượng hưởng khuyến mại: *Khách hàng là các thuê bao* (trả trước và trả

sau) đang hoạt động hai chiều trên mạng Vinaphone, cá nhân, tổ chức sở hữu thẻ SIM hoặc người chủ sở hữu thẻ SIM ủy quyền cho phép sử dụng dịch vụ “Triệu phú thể thao” dành cho các thuê bao trên mạng Vinaphone trong thời gian khuyến mại.

- Cơ cấu giải thưởng: Theo Hợp đồng số 01/2013/HDHT/VNP-HBCOM ngày 23.8.2013 có tổng giá trị giải thưởng: 3.650.000.000 đồng.

TT	Cơ cấu giải thưởng	Giá trị (đồng)	Số lượng	Thành tiền (đồng)
	Giá trị giải đặc biệt ngày	10.000.000	365	3.650.000.000
	Tổng		365	3.650.000.000

- Cơ cấu giải thưởng: Theo Hợp đồng số 05/2016/KHCN-HBCom ngày 01.01.2016 có tổng giá trị giải thưởng 1.560.000.000 đồng.

TT	Cơ cấu giải thưởng	Giá trị (đồng)	Số lượng	Thành tiền (đồng)
	Giá trị giải đặc biệt tuần	30.000.000	52	1.560.000.000
	Tổng		52	1.560.000.000

- Phương thức tính Mã dự thưởng: Với mỗi 50 điểm thưởng, khách hàng sẽ được quy đổi 01 mã dự thưởng. Hệ thống thực hiện quy đổi từ điểm thưởng sang mã dự thưởng ngay khi khách hàng tích lũy đủ 50 điểm.

- Thời gian của chương trình: Trong suốt quá trình cung cấp dịch vụ.

- Cách thức xác định thuê bao trúng thưởng theo Hợp đồng số 01/2013/HDHT/VNP-HBCOM ngày 23.8.2013: Việc quy thưởng được thực hiện theo hình thức quay số phần mềm điện tử 01 lần/ tuần tại tầng 4 Tòa nhà Vinaphone, số 57A Huỳnh Thúc Kháng, Đống Đa, Hà Nội với sự chứng kiến của các đại diện Vinaphone, khách hàng, đại diện cơ quan báo chí, đại diện Cục Xúc tiến thương mại – Bộ Công thương. Mỗi lần quay thưởng giải ngày sẽ xác định 01 mã số trúng thưởng tương ứng với 01 người trúng thưởng giải ngày và 03 mã số trúng thưởng dự phòng. Một thuê bao có thể được trúng nhiều giải thưởng ngày.

- Cách thức xác định thuê bao trúng thưởng theo Hợp đồng số 05/2016/KHCN-HBCom ngày 01.01.2016: Tổng số điểm tháng của thuê bao là tổng số điểm mà thuê bao tích lũy được trong một chu kỳ tháng, tính từ 0h00:00 thứ hai đến 23h59:59 Chủ nhật hàng tuần.

- Tiêu chí để xét trao thưởng giải tuần theo thứ tự ưu tiên như sau:

+ *Ưu tiên 1*: Tổng số điểm tích lũy cao nhất và số lần dự đoán đúng nhiều nhất.

+ *Ưu tiên 2*: Nếu có điểm hơn 1 thuê bao thỏa mãn đồng thời các điều kiện ưu tiên 1, thuê bao trúng thưởng là thuê bao có tổng thời gian tính từ thời điểm khách hàng nhận được câu hỏi dự đoán ngày đầu tiên của tháng đến thời điểm khách hàng dừng dự đoán của ngày đó.

+ *Ưu tiên 3*: Nếu có nhiều hơn 1 thuê bao thỏa mãn đồng thời các điều kiện ưu tiên 1 và 2, thuê bao trúng thưởng là thuê bao có thời gian bắt đầu dự đoán sớm nhất.

- Một thuê bao có thể được trúng nhiều giải thưởng tuần.

- Thời gian quay thưởng: Theo Hợp đồng số 01/2013/HDHT/VNP-HBCOM

ngày 23.8.2013 là thực hiện vào thứ ba hàng tuần. Mỗi đợt quay số sẽ chọn ra những người trúng thưởng giải ngày của tuần trước đó. Theo Hợp đồng số 05/2016/KHCN-HBCom ngày 01.01.2016 là thứ hai hàng tuần và chọn ra thuê bao trúng thưởng giải thưởng của tuần trước đó.

- Thủ tục, điều lệ nhận giải thưởng và quy định giải thưởng của Hợp đồng số 01/2013/HDHT/VNP-HBCOM ngày 23.8.2013 và Hợp đồng số 05/2016/KHCN-HBCom ngày 01.01.2016 là như nhau. Trong đó:

+ Quy định trả thưởng:

- Trong vòng 5 ngày làm việc sau khi quay thưởng, Vinaphone sẽ tiến hành gọi trực tiếp để xác minh thuê bao trúng thưởng. Vinaphone sẽ tiến hành liên hệ khách hàng trong 3 ngày làm việc liên tục trong khoảng thời gian từ 8h00 đến 17h00 hàng ngày, mỗi ngày tối đa 5 cuộc gọi. Trong trường hợp liên hệ như trên, Vinaphone không liên hệ được với thuê bao do bất kỳ nguyên do nào, thuê bao coi như không liên hệ được và Vinaphone sẽ tiến hành trao thưởng cho các thuê bao dự bị (theo thứ tự ưu tiên từ thuê bao dự bị 1 đến thuê bao dự bị 3).

- Nếu người trúng thưởng và tất cả những người trúng thưởng tiếp theo trong danh sách dự phòng bị tước giải thưởng hoặc không thể liên lạc được, giải thưởng được xem là chưa được trao và thuộc quyền định đoạt của Vinaphone.

- Vào thời điểm xác minh trúng thưởng và nhận các giải thưởng, số thuê bao trúng thưởng phải đang ở trạng thái hoạt động cả 2 chiều. Giải thưởng chỉ được trao cho chủ thuê bao là người đứng tên đăng ký thông tin thuê bao đã đăng ký thông tin với Trung tâm Phát triển Dịch vụ - Công ty VinaPhone.

- Trường hợp khách hàng chuyển đổi hình thức sử dụng (giữa các dịch vụ trả trước, từ trả sau sang trả trước hoặc ngược lại) thì giải thưởng vẫn được giữ nguyên. Trường hợp khách hàng chuyển chủ quyền: Giải thưởng sẽ được trao cho chủ thuê bao mới.

- Trong vòng 30 ngày sau khi nhận được đầy đủ bộ hồ sơ nhận thưởng từ thuê bao trúng thưởng, VinaPhone sẽ tiến hành gửi thưởng cho khách hàng.

- Địa điểm và hình thức trả thưởng: Chuyển tiền qua tài khoản.

+ Quy trình xác minh chủ thuê bao trúng thưởng được thực hiện theo các bước như sau:

- *Bước 1:* Kiểm tra thông tin về chủ thuê bao trên hệ thống VinaPhone (Tên chủ thuê bao, số CMND/hộ chiếu)

- *Bước 2:* Liên lạc với chủ thuê bao thông báo về việc trúng giải (trực tiếp tối đa 15 lần qua cuộc gọi từ số điện thoại 04.37735555 hoặc số nghiệp vụ của VinaPhone).

- *Bước 3:* Yêu cầu chủ thuê bao cung cấp thông tin xác thực (tên chủ thuê bao, số CMND/hộ chiếu).

- *Bước 4:* Nếu chủ thuê bao cung cấp chính xác các thông tin, chuyển sang Bước 5. Nếu không chuyển sang Bước 6.

- *Bước 5:* Yêu cầu chủ thuê bao mang theo điện thoại và CMND/hộ chiếu đến văn phòng VinaPhone để nhận giải và ký biên bản xác nhận đã nhận giải thưởng. Giải thưởng chỉ được trao cho khách hàng khi có đầy đủ các giấy tờ chứng minh chủ thuê bao trùng khớp với thông tin đã xác minh.

- *Bước 6:* Thực hiện xác minh theo mẫu phiếu xác minh. Nếu xác minh thành

công thì yêu cầu khách hàng đăng ký lại thông tin thuê bao trả trước và quay lại Bước 5. Nếu không chuyển sang Bước 7.

- *Bước 7:* Nếu không xác minh được chủ nhân thuê bao trúng thưởng thì giải thưởng sẽ hủy bỏ theo nguyên tắc trao thưởng.

- *Bước 8:* Đối với thuê bao trả sau, phải thanh toán cước tháng đầy đủ thì mới được nhận thưởng.

Ghi chú: Nếu khách hàng là thuê bao tên công ty thì phải có hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông (bản sao), hóa đơn cước tháng gần nhất, giới thiệu của công ty cho cá nhân sử dụng số thuê bao đến xác minh, bản sao chứng minh nhân dân cá nhân.

- *Bước 9:* Trao thưởng: VinaPhone tiến hành trả thưởng cho khách hàng sau khi xác minh hoàn tất và trong thời gian cam kết của chương trình.

* *Chương trình “Nhà tiên tri” được quy định tại Hợp đồng số 87/2014/VNP-HB ngày 07.11.2014 và Hợp đồng số 02/2016/KHCN-HBCOM ngày 01.01.2016, cụ thể:*

Dịch vụ “Nhà tiên tri” là dịch vụ tương tác thực tế cung cấp thông tin về các sự kiện đặc sắc hay những đề tài nóng hổi đang diễn ra của xã hội và các thành viên tham gia sẽ có cơ hội dự đoán, tiên đoán, bày tỏ quan điểm về kết quả của các sự kiện này.

Nếu tiên đoán đúng kết quả thì khách hàng sẽ được cộng điểm, điểm cộng sẽ được tích lũy cho việc xét giải thưởng vào cuối mỗi phiên chơi. Mỗi phiên chơi được kéo dài một tuần. Đầu số triển khai: 1584. Địa chỉ website/wapsite: <http://nhatientri.vinaphone.com.vn>.

- Đối tượng và điều kiện sử dụng: Thuê bao đang hoạt động hai chiều thuộc mạng VinaPhone.

- Nội dung dịch vụ: Là các câu hỏi về các sự kiện xung quanh rất nhiều lĩnh vực như thời sự, làng giải trí, điện ảnh, thể thao, công nghệ..., các nội dung đều đang rất nóng bỏng và được rất nhiều người quan tâm theo dõi.

- Dịch vụ Nhà tiên tri sẽ dựa trên các nội dung rất phong phú và nóng hổi trong xã hội để đưa ra các câu hỏi thật thú vị mang tính tiên đoán mà đáp án chưa có ngay lúc đó, đáp án được tổng kết, kiểm duyệt để tra cho khách hàng 09h sáng hôm sau (tức là đáp án sẽ có kết quả sau 01 ngày). Câu hỏi sẽ được đưa ra dưới dạng nhiều đáp án để khách hàng lựa chọn.

- Cơ cấu phiên chơi và giải thưởng: Mỗi phiên chơi kéo dài 01 tuần bắt đầu từ 08h00 ngày thứ hai và kết thúc vào 21h00 ngày chủ nhật.

Cơ cấu giải thưởng	Giải thưởng	Số lượng	Giá trị (VNĐ)
01 giải/tuần	Iphone 6	01	25.000.000

Lưu ý: Cơ cấu và số lượng giải thưởng có thể thay đổi tùy theo tình hình thực tế của dịch vụ với giá trị tối thiểu là 20.000.000 đồng và tối đa là 30.000.000 đồng. Các thông tin thay đổi sẽ được đăng tải đầy đủ trên website <http://vinaphone.com.vn> và website dịch vụ <http://nhatientri.vinaphone.com.vn>.

- Nguyên tắc chọn thuê bao đạt giải thưởng: Dịch vụ dựa trên nguyên tắc tích điểm để xác định người chơi trúng giải. Sau khi kết thúc phiên mỗi phiên chơi sẽ tổng kết số điểm của người chơi vào 09h sáng ngày đầu tiên của tuần kế

tiếp. Người chiến thắng là người có số điểm cao nhất trong phiên chơi đó. Khi có nhiều người có cùng số điểm cao nhất sẽ xét đến thời gian đạt mốc điểm đó. Ai là người đạt mốc điểm sớm nhất sẽ nhận giải.

- Phương thức tính điểm:

STT	Tình huống	Điểm
1	Đăng ký thành công	30 điểm
2	Mỗi câu trả lời đúng	10 điểm/câu
3	Trả lời sai câu hỏi	0 điểm/câu
4	Gia hạn thành công gói cước (theo hình thức trừ cước bậc thang)	
	Mức 1 (mức trừ cước: 2.000 đồng/ngày)	30 điểm/ngày
	Mức 2 (mức trừ cước: 1.000 đồng/ngày)	10 điểm/ngày

- Quy định trả thưởng: Trong vòng 5 ngày làm việc sau khi xác minh thuê bao trúng thưởng, VinaPhone sẽ tiến hành gọi điện trực tiếp để xác định thuê bao trúng thưởng. VinaPhone sẽ tiến hành liên hệ khách hàng trong 3 ngày làm việc liên tục trong khoảng thời gian từ 8h00 đến 17h00 hàng ngày, mỗi ngày tối đa 5 cuộc gọi. Trong trường hợp liên hệ như trên, VinaPhone không liên hệ được với thuê bao do bất kỳ nguyên do nào, thuê bao coi như không liên hệ được và VinaPhone sẽ tiến hành trao thưởng cho các thuê bao dự bị (theo thứ tự ưu tiên từ thuê bao dự bị 1 đến thuê bao dự bị 3) theo nguyên tắc như trên.

+ Nếu người trúng thưởng và tất cả những người trúng thưởng tiếp theo trong danh sách dự phòng bị tước giải thưởng hoặc không thể liên hệ được, giải thưởng được xem là chưa được trao và thuộc quyền định đoạt của VinaPhone.

+ Vào thời điểm xác minh trúng thưởng và nhận các giải thưởng, số thuê bao trúng thưởng phải đang ở trạng thái hoạt động cả 2 chiều. Giải thưởng chỉ được trao cho chủ thuê bao là người đứng tên đăng ký thông tin thuê bao đã đăng ký thông tin với Trung tâm Phát triển Dịch vụ - Công ty VinaPhone.

+ Trường hợp khách hàng chuyển đổi hình thức sử dụng (giữa các dịch vụ trả trước, từ trả sau sang trả trước hoặc ngược lại) thì giải thưởng vẫn được giữ nguyên. Trường hợp khách hàng chuyển chủ quyền: Giải thưởng sẽ được trao cho chủ thuê bao mới.

+ Trong vòng 30 ngày sau khi nhận được đầy đủ bộ hồ sơ nhận thưởng từ thuê bao trúng thưởng, VinaPhone sẽ tiến hành gửi thưởng cho khách hàng.

+ Trong trường hợp khách hàng trúng thưởng không được nhận giải thưởng (do vi phạm quy định chương trình, do từ chối nhận giải thưởng...), giải thưởng cũng sẽ được trao cho người kế tiếp theo các nguyên tắc ưu tiên như bên trên.

+ Địa điểm trả thưởng: Chuyển tiền qua tài khoản.

- Quy trình xác minh chủ thuê bao trúng thưởng: Tương tự như chương trình “Triệu phú thể thao”.

Quy định về chương trình, thủ tục, điều lệ nhận giải thưởng và quy định giải thưởng của chương trình “Triệu phú thể thao” và “Nhà tiên tri” được đăng tại website dịch vụ: <http://thethao.vinaphone.com.vn>; website <http://vinaphone.com.vn> và website <http://nhatientri.vinaphone.com.vn>.

Tháng 01.2017, Ban Khách hàng cá nhân thuộc VNPT ký Phụ lục điều chỉnh các hợp đồng đã ký với nội dung điều chỉnh là đơn vị trao thưởng trước đây là Ban

Khách hàng cá nhân thuộc VNPT Vinaphone và nay là Công ty HB thực hiện trao thưởng cho các khách hàng trúng thưởng dịch vụ còn tồn đọng từ năm 2015 - 2016.

2.2. Đối với yêu cầu khởi kiện của. , cụ thể:

TRIỆU PHÚ THỂ THAO			
Thời gian trúng thưởng	Số thuê bao	Tên chủ thuê bao trên hệ thống	Thời gian sở hữu đứng tên
18.5 – 24.5.2015	01233193578	Vũ Đình Thắng	11.11.2014 – 24.12.2016
01.6 – 07.6.2015	01243104417	Lầy Bá Linh	11.11.2014 – 24.02.2016
15.6 – 21.6.2015	01233195431	Đặng Hồng Duyên	11.11.2014 – 24.02.2016
29.6 – 05.7.2015	01242065950	Nguyễn Thị Kim Hằng	10.6.2015 – 24.02.2016
27.7 – 02.8.2015	0914104521	Khương Thị Minh	21.7.2015 – 4.4.2016
24.8 – 30.8.2015	0914005124	Bùi Trọng Hùng	21.7.2015 – 24.12.2016
21.9 – 27.9.2015	01236977274	Đặng Đình Nam	19.8.2015 – 24.02.2016
19.10 – 25.10.2015	0949602764	Bùi Hồng Dương	3.10.2015 – 16.11.2016
02.11 – 08.11.2015	0913335703	Lê Thị Huyền	29.10.2015 – 16.11.2016
23.11 – 29.11.2015	01276911379	Ngô Khắc Việt	17.8.2015 – 16.11.2016
28.12.2015 – 03.01.2016	0917690528	Cao Ngọc Niêm	20.11.2015 – 16.11.2016
11.01 – 17.01.2016	0946183953	Nguyễn Văn Hạnh	26.9.2014 – 22.11.2016
25.01 – 31.01.2016	01236975950	Lưu Trần Thị Mỹ Liên	22.8.2015 – 22.11.2016
08.02 – 14.02.2016	0911762040	Hoàng Hồng Mai	28.01.2016 – 8.11.2016
04.4 – 10.4.2016	0911147092	Bùi Cẩm Trinh	28.01.2016 – 8.11.2016
16.5 – 22.5.2016	01255207735	Đặng Đức Anh	23.10.2015 – 8.11.2016
NHÀ TIÊN TRI			
01.5 – 31.5.2015	0946780179	Nguyễn Thị Tuyết	10.9.2013 – 22.11.2016
01.8 – 31.8.2015	0946780179	Nguyễn Thị Tuyết	10.9.2013 – 22.11.2016
01.10 – 31.10.2015	0946780179	Nguyễn Thị Tuyết	10.9.2013 – 22.11.2016