

TÒA ÁN NHÂN DÂN
TỈNH ĐỒNG NAI

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Bản án số: 283/2026/DS-PT

Ngày: 17 – 4 – 2026.

V/v: “tranh chấp bồi thường thiệt hại
ngoài hợp đồng do sức khoẻ
bị xâm phạm”

NHÂN DANH
NƯỚC CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

TÒA ÁN NHÂN DÂN TỈNH ĐỒNG NAI

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

Thẩm phán – Chủ tọa phiên tòa: Ông Lê Quang Ninh

Các Thẩm phán: Ông Nguyễn Văn Thư

Ông Nguyễn Việt Hùng

- **Thư ký phiên tòa:** Bà Nguyễn Thị Thùy Trang - Thư ký Tòa án nhân dân tỉnh Đồng Nai.

- **Đại diện Viện kiểm sát nhân dân tỉnh Đồng Nai:** Bà Trần Thị Loan - Kiểm sát viên tham gia phiên tòa.

Ngày 17 tháng 4 năm 2026, tại Tòa án nhân dân tỉnh Đồng Nai xét xử phúc thẩm công khai vụ án dân sự thụ lý số 395/2025/TLPT-DS ngày 29 tháng 10 năm 2025.

Do bản án dân sự sơ thẩm số 82/2025/DS-ST ngày 05 tháng 8 năm 2025 của Tòa án nhân dân khu vực 1- Đồng Nai bị kháng cáo.

Theo Quyết định đưa vụ án ra xét xử phúc thẩm số 518/2025/QĐ-PT ngày 14 tháng 11 năm 2025; Quyết định hoãn phiên tòa phúc thẩm số 1250/2025/QĐ-PT ngày 31/12/2025 giữa các đương sự:

* **Nguyên đơn:** Bà Nguyễn Thị Ngọc Á, sinh năm: 1965 (có mặt).

Địa chỉ: A P, tổ I, khu phố C, phường T, thành phố B (nay là phường T), tỉnh Đồng Nai.

Địa chỉ liên hệ: 4A, Cư xá P, khu phố D, phường T, tỉnh Đồng Nai.

Người bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của nguyên đơn: Ông Hoàng Liên S – Luật sư thuộc Công ty L (vắng mặt)

Địa chỉ: B, Nguyễn Ái Q, tổ A, khu phố B, phường T, thành phố B (nay là phường T), tỉnh Đồng Nai.

* **Bị đơn:** Công ty TNHH V

Địa chỉ: A, Phạm Văn T, khu phố C, phường T, thành phố B (nay là phường T), tỉnh Đồng Nai.

Đại diện theo pháp luật: Ông Vũ Văn Đ, Chức vụ: Giám đốc.

Đại diện theo uỷ quyền: Ông Nguyễn Bá O, sinh năm 1979 (theo văn bản uỷ quyền ngày 10/01/2022). (có đơn xin xét xử vắng mặt);

Địa chỉ: Tô B, khu phố D, phường T, thành phố B (nay là phường T), tỉnh Đồng Nai.

NỘI DUNG VỤ ÁN

Nguyên đơn bà Nguyễn Thị Ngọc Á trình bày:

Thông qua các băng rôn quảng cáo và đội ngũ tiếp thị, bà được biết Công ty TNHH V (gọi tắt Nha khoa V) mới khai trương nên có nhiều chính sách chăm sóc khuyến mãi cho khách hàng. Sẵn đang có nhu cầu bọc răng sứ bà đã đến gặp bác sĩ Nha khoa Vạn T1 để tư vấn như sau: hai hàm răng trên và dưới tổng cộng 26 cái (do bà bị mất 2 cái) có nhu cầu bọc sứ, trước khi đến nha khoa Vạn Thành bà đã tư vấn và chăm sóc nội nha tại một cơ sở làm răng ở Thành phố Hồ Chí Minh. Thay vì tiếp tục đến phòng nha tại thành phố Hồ Chí Minh để bọc sứ tiếp thì nhân viên tại Nha khoa V cho biết bà có thể bọc sứ tại Nha khoa V mà không cần phải đi xa. Vì vậy, bà đã đến gặp bác sĩ thăm khám và tư vấn cho bà Á các gói dịch vụ sau:

Cắm implant Mis (Đức) - C1 răng 45, 46 với giá là 16.000.000 đồng/răng x 2 răng = 32.000.000 đồng.

- A (Đức) - C1 với giá là 5.000.000 đồng/răng x 2 răng = 10.000.000 đồng
Răng trên Implant (Z) với giá là 6.000.000 đồng/răng x 2 răng = 12.000.000 đồng

Răng toàn sứ DDBio (xuất xứ Đ1) với giá là 2.950.000 đồng/răng x 26 răng = 76.700.000 đồng.

Tổng gói dịch vụ là: 130.700.000 đồng, tuy nhiên Nha khoa V1 đang có chương trình khuyến mãi nên giảm giá được 25.700.000 đồng; Nếu bà thực hiện dịch vụ này thì chỉ phải đóng tổng tiền là 105.000.000 đồng, chưa tính tiền thuốc; Đồng thời Nha khoa Vạn Thành cam kết sau khi thực hiện các dịch vụ thì răng của bà sẽ đẹp, không ảnh hưởng tới sức khỏe, nhai tốt hơn, đồng thời cam kết hoàn lại 100% chi phí nếu khách hàng không hài lòng; Sau đó Nha khoa Vạn T1 liên tục gọi điện thoại nhắn tin cho bà để chào mời làm răng nên bà Á đồng ý.

Ngày 01/03/2019, bà nộp cho Nha khoa Vạn T1 số tiền 50.000.000 đồng (năm mươi triệu đồng), đến ngày 23/02/2019 tiếp tục ứng số tiền 40.000.000

đồng (bốn mươi triệu đồng); Tổng hai lần là 90.000.000 đồng (chín mươi triệu đồng); Số tiền còn lại sẽ thanh toán sau khi kết thúc trồng trụ implant.

Nha Khoa V cử bác sĩ T2 tiến hành bọc sứ và cắm trụ răng cho bà, nhưng bác sĩ T2 không thực hiện theo yêu cầu của bà mà tự ý gỡ hết ốp răng và khoét chân răng để cắm chốt thép, làm lại nội nha, mài nhỏ răng thật để bọc mão sứ; Vài ngày sau hẹn bà đến cắm trụ implant do bác sĩ tên T3 tiến hành thực hiện (theo bà được biết bác sĩ T3 không làm việc trong Nha khoa V); Đối với răng sứ Nha khoa Vạn T1 bảo hành đến ngày 23/03/2029, trụ implant bảo hành đến ngày 12/08/2029.

Sau khi thực hiện xong bà có báo với bác sĩ T2 rằng bà rất ê buốt, đau nhức không thể nhai được, đau đầu nóng sốt, miệng mũi bị sưng tấy, tai ù và mắt không còn nhìn thấy, đồng thời yêu cầu Nha khoa V kiểm tra và chụp phim toàn hàm; Sau khi kiểm tra bác sĩ T2 phát hiện các chốt thép cắm vào răng bà làm bể các chân răng, đẩy thuốc tràn ra ngoài, nên tiến hành cắt, mài để tách lột các mão răng sứ đã bọc do đó đã làm gãy, bể thân răng ảnh hưởng đến toàn bộ răng thật của bà; Sau đó đục sâu chân răng để lấy các chốt thép, do bác sĩ T2 đục quá sâu và rộng nên làm bể hết tất cả các chân răng gây thủng sàn trầm trọng, ảnh hưởng đến xương hàm và buộc phải gỡ 2 trụ implant.

Sau đó răng bà vẫn rất ê buốt, đau nhức gây viêm nhiễm, bà có yêu cầu Nha khoa Vạn T1 phải trả lại hiện trạng răng như ban đầu cho bà thì bác sĩ T2 mới thú nhận là không có đủ chuyên môn và khả năng để xử lý những hậu quả bác sĩ T2 gây ra cho bà nên đề nghị bà đến Bệnh viện Răng Hàm Mặt TW thành phố H để điều trị và xử lý.

Bệnh viện Răng Hàm Mặt TW thành phố H cho biết hiện trạng răng bà đã bị tác động mạnh gây thủng sàn, gãy vỡ thân răng gây nhiễm trùng rất nặng và áp xe viêm mủ ở chân răng buộc phải phẫu thuật cắt cổ chân răng và ốp tủy ngược bằng chất liệu MTA là khoảng 7.500.000đ/răng, trong đó có một số răng buộc phải nhổ bỏ, 2 trụ implant mà Nha khoa V cắm vào răng bà cũng không đúng chất lượng như Nha khoa Vạn T1 báo giá.

Bà yêu cầu Nha khoa Vạn T1 yêu cầu bồi thường chi phí cho bà để điều trị nhưng Nha khoa Vạn T1 hẹn bà rất nhiều lần. Ngày 22/06/2019, tại buổi làm việc giữa bà với nha khoa V do ông Phạm Văn T3 làm đại diện theo ủy quyền đã hoàn trả lại cho bà 63.000.000đ tiền bọc răng sứ; Đối với 02 trụ implant nha khoa Vạn T1 không đồng ý trả lại và hứa tiếp tục hoàn thành cho bà đồng thời bà Á phải đóng thêm số tiền còn lại là 15.000.000 đồng; Tuy nhiên nha khoa Vạn Thành trốn tránh không muốn tiếp tục hoàn thành 02 trụ implant cho bà mặc dù bà có nhiều lần yêu cầu. Do đó, bà yêu cầu Nha khoa Vạn T1 hoàn trả

lại số tiền cầm 02 trụ Implant cho bà Á là 27.000.000 đồng nhưng đến nay bà vẫn chưa được trả.

Sau khi bị tổn hại từ Nha khoa V bà không thể đi làm (công việc kinh doanh của bà Á có mức thu nhập trên 20.000.000 đồng/tháng) và con bà phải nghỉ làm để chăm sóc bà (con bà thu nhập 12.000.000 đồng/tháng).

Trong quá trình Nha khoa V tiến hành làm răng không thành cho tới khi gây ra những ảnh hưởng đến sức khỏe và không ăn được buộc bà phải tới các nhà thuốc để mua thực phẩm chức năng để bồi bổ sức khỏe hết 96.519.258 đồng (có bảng giá và hóa đơn, bảng giải trình kèm theo).

Hiện nay bà đang phải điều trị tại Bệnh viện Răng hàm mặt TW thành phố H, theo kế hoạch điều trị và dự kiến chi phí của Bệnh viện Răng hàm mặt TW thành phố H với mức giá rẻ nhất là 411.500.000 đồng (chưa tính thuốc men, chi phí nằm viện).

Nay, bà làm đơn đề nghị Tòa án nhân dân khu vực 1 – Đồng Nai giải quyết buộc Công ty TNHH V phải bồi thường và hoàn trả cho bà các khoản như sau:

1. Hoàn trả cho bà Á số tiền cầm 02 trụ implant: 27.000.000 đồng (hai mươi bảy triệu đồng).

2. Chi phí cứu chữa, bồi dưỡng, phục hồi sức khỏe:

+ Tiền thuốc: 109.009.163 đồng làm tròn 109.000.000 đồng (Một trăm lẻ chín triệu đồng).

+ Tiền điều trị lại theo bảng báo giá bệnh viện răng hàm mặt: 411.500.000 đồng (Bốn trăm mười một triệu năm trăm ngàn đồng).

3. Tiền thu nhập bị mất: (tính từ ngày 22/6/2019 theo biên bản làm việc)

+ Thu nhập của tôi bị mất là: 4.420.000 đồng x 22 tháng = 97.240.000 đồng;

+ Thu nhập người chăm sóc bị mất: 4.420.000 đồng x 22 tháng = 97.240.000 đồng.

4. Tổn thất tinh thần: Bồi thường bù đắp tổn thất về tinh thần là: 1.490.000 đồng x 50 = 74.500.000 đồng.

Tổng các khoản yêu cầu: 816.480.000 đồng (Tám trăm mười sáu triệu bốn trăm tám mươi nghìn đồng).

- Bị đơn công ty TNHH V trình bày:

Lần đầu tiên bà Á đến Phòng khám N của Công ty TNHH V (gọi tắt là Nha khoa V1) là ngày 05/07/2016 để khám răng. Sau khi tư vấn thì bà Á chỉ sử dụng dịch vụ làm sạch răng với mức phí dịch vụ là 200.000 đồng. Bà Á không sử dụng các dịch vụ khác mà Nha khoa V tư vấn.

Gần 2 năm sau, tức ngày 08/06/2018, bà Á đến Nha khoa V trong tình trạng răng đã điều trị tủy hai hàm trên dưới. Nha khoa Vạn T1 đã chụp XQ cận chóp kiểm tra 10 răng trên, 10 răng dưới. Kết quả ghi nhận: tình trạng đang điều trị tủy nơi khác, chất lượng điều trị không đạt. Nha khoa Vạn T1 tư vấn: điều trị tủy răng bệnh lý hai hàm trên dưới, sau đó bọc răng sứ thẩm mỹ. Bà Á tham khảo giải pháp tư vấn, nhưng không sử dụng dịch vụ. Ngày 27/02/2019, bà Á đề nghị Nha khoa V1 tư vấn trồng răng và khắc phục thẩm mỹ. Nha khoa Vạn T1 ghi nhận bà Á đã điều trị tủy răng ở nơi khác, nhưng chất lượng thấp, chẩn đoán sử dụng về lâu dài không tốt. Răng thật đã mài nhỏ, không còn nhiều mô răng. Tiên lượng có rủi ro trong việc bọc sứ. Nha khoa Vạn T1 thực hiện: chụp XQ Panorama tổng quát 2 hàm trên dưới. Tư vấn rủi ro. Gửi báo giá (tổng cộng: 105.000.000 đồng). Ngày 01/03/2019, bà Á đến Nha khoa V để được tư vấn về rủi ro, thời gian thực hiện dịch vụ, lấy mẫu răng sơ khởi hai hàm trên dưới. Thanh toán lần 1 với số tiền là: 50.000.000 đồng. Ngày 04/03/2019, bà Á đến đăng ký sử dụng dịch vụ 2 trụ Implant vị trí hàm dưới (răng số 46 và 47). Trong khoảng thời gian từ ngày 06/03/2019 đến ngày 20/03/2019, bà Á đến Nha khoa V để điều trị theo lịch hẹn. Ngày 23/03/2019, bà Á thanh toán lần 2 với số tiền là: 40.000.000 đồng và xác nhận các nội dung phía dưới. Bà Á còn nợ: 15.000.000 đồng; Bà Á “đã điều trị tủy tất cả các răng ở nơi khác. Nếu sau này có biến chứng đau nhức thì Nha khoa Vạn T1 sẽ đưa ra phương án xử lý sau”. Bà Á “yêu cầu làm mào rời toàn bộ, sau này có rớt sút răng gắn lại không tính phí trong thời gian BH (bảo hành)”. Trong khoảng thời gian từ ngày 26/03/2019 đến ngày 18/05/2019 bà Á đến khám và vệ sinh theo lịch hẹn. Trong quá trình trao đổi, bà Á đề nghị Nha khoa Vạn T1 thực hiện một số kỹ thuật nằm ngoài khả năng, nên Nha khoa Vạn T1 đã tư vấn bà Á liên hệ Bệnh viện Răng hàm mặt TW thành phố H để thực hiện. Sau đó, bà Á khiếu nại với Nha khoa V về việc răng bị đau nhức và đề nghị được hoàn trả lại tiền.

Trên tinh thần chia sẻ với khách hàng về nỗi đau mà họ phải gánh chịu (ngay cả trong trường hợp Phòng khám không có lỗi), nên ngày 22/06/2019, Nha khoa Vạn T1 đã thỏa thuận bằng văn bản với bà Á như sau: Hoàn trả toàn bộ số tiền 63.000.000 đồng là tiền bọc răng sứ (có Giấy biên nhận tiền). Hai bên thỏa thuận: bà Á sẽ không thắc mắc, khiếu nại liên quan đến việc bọc răng sứ. Bà Á tiếp tục sử dụng dịch vụ 2 trụ I và phải đóng thêm số tiền là 15.000.000 đồng. Trên cơ sở thỏa thuận tiếp tục sử dụng dịch vụ Implant, ngày 24/07/2019, Nha khoa Vạn T1 đã đặt Healing 2 răng 46 và 47 cho bà Á. Đã giao cho bà Á 4 tem trụ Implant hãng Mis. Bà Á có ký xác nhận việc nhận 4 tem này. Vào các ngày 05/08/2019 và ngày 12/08/2019, Nha khoa Vạn T1 thực hiện các công việc liên quan dịch vụ Implant cho bà Á. Sau đó, vào các ngày 14/08/2019,

15/08/2019 và ngày 06/09/2019, bộ phận dịch vụ chăm sóc khách hàng của Nha khoa V không liên lạc được với bà Á.

Như vậy, kể từ ngày 06/09/2019 trở đi, Nha khoa V không còn trao đổi được với bà Á về chất lượng dịch vụ của dịch vụ 2 trụ Implant mà Phòng khám đã thực hiện, cũng như chưa đòi được khoản nợ 15.000.000 đồng từ bà Á.

Từ ngày 06/09/2019 đến nay, Nha khoa V nhiều lần bị bà Á gây phiền hà, cản trở hoạt động kinh doanh.

Ngày 08/05/2020, Nha khoa Vạn T1 có buổi làm việc với bà Á với sự chứng kiến của Đại diện Công an phường T, thành phố B nhưng bà Á không ký biên bản và bỏ về.

Nay bà Á khởi kiện yêu cầu Nha khoa Vạn Thành thanh toán các khoản tổng cộng là 816.480.000.000 đồng, đều không có căn cứ nên Nha khoa Vạn T1 không đồng ý.

Về án phí: Đề nghị Tòa án giải quyết theo quy định của pháp luật.

Người bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp cho nguyên đơn phát biểu quan điểm tranh luận:

Nguyên tắc chuyên môn của nha khoa là khi mài răng để bọc răng sứ thì các răng đó phải khỏe, đảm bảo kỹ thuật. Do Nha khoa Vạn T1 làm không đúng kỹ thuật nên đã làm hư hỏng toàn bộ răng thật của bà Á. Do vậy, bà Á đã liên hệ với Bệnh viện Răng hàm mặt TW thành phố H để cắt bỏ phần răng bị hỏng. Nha khoa Vạn T1 cam kết bảo hành răng 10 năm nhưng đã không tuân thủ nội dung các bên đã giao kết. Bảo hành mào sứ, I làm không đúng nên đã làm ảnh hưởng đến sức khỏe của bà Á, không tham vấn cho bà Á đến nha khoa có chuyên môn để xử lý. Gây thương tích trong quá trình làm nha. Bản thân bà Á trước khi đến Nha khoa V làm thì bà Á vẫn còn đủ 26 răng. Do vậy, Nha khoa V đã gây thiệt hại toàn bộ hai hàm răng của bà Á, theo quy định tại Thông tư số 22/2019/TT-BYT ngày 28/8/2019, của Bộ Y quy định Tỷ lệ phần trăm tổn thương cơ thể nếu mất toàn bộ 02 hàm răng thì tỷ lệ thương tật là 31%. Ngoài ra, tổn hại mất răng làm ảnh hưởng đến tinh thần, sức khỏe, vì không còn răng để nhai và thưởng thức các món ngon như cơm rang, trái cây cứng... làm viêm nhiễm, tiềm ẩn gây ung thư khi điều trị răng. Thiệt hại xảy ra là có thật, cụ thể bà Á đã mất toàn bộ hai hàm răng là mất đi một phần cơ thể. Từ những ý kiến trên, đề nghị Hội đồng xét xử chấp nhận toàn bộ yêu cầu khởi kiện của bà Á.

- Tại bản án dân sự sơ thẩm số 82/2025/DS-ST ngày 05 tháng 8 năm 2025 của Tòa án nhân dân khu vực 1- Đồng Nai, quyết định:

Căn cứ Điểm a khoản 1 Điều 35, điểm a khoản 1 Điều 39, Điều 92, Điều 93, Điều 147, Điều 227, Điều 271, khoản 1 Điều 273 của Bộ luật Tố tụng sự năm 2015; các Điều 584, Điều 590, Điều 468 Bộ luật Dân sự năm 2015; Nghị

quyết số 02/2022/NQ-HĐTP ngày 06/9/2022 của Hội đồng Thẩm phán Tòa án nhân dân tối cao; Áp dụng Nghị quyết số 326/2016/UBTVQH14, ngày 30/12/2016 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội quy định về án phí và lệ phí Tòa án.

Tuyên xử:

Không chấp nhận yêu cầu khởi kiện của nguyên đơn bà Nguyễn Thị Ngọc Á về việc “Tranh chấp bồi thường thiệt hại ngoài hợp đồng” đối với bị đơn Công ty TNHH V.

Ngoài ra bản án còn tuyên về án phí và quyền kháng cáo của các bên đương sự.

- Ngày 12/8/2025 nguyên đơn bà Nguyễn Thị Ngọc Á có đơn kháng cáo đối với bản án dân sự sơ thẩm số 82/2025/DS-ST ngày 05 tháng 8 năm 2025 của Tòa án nhân dân khu vực 1- Đồng Nai, đề nghị Tòa án cấp phúc thẩm huỷ bản án sơ thẩm số 82/2025/DS-ST ngày 05 tháng 8 năm 2025 của Tòa án nhân dân khu vực 1 – Đồng Nai và chấp nhận toàn bộ yêu cầu khởi kiện của nguyên đơn.

Tại phiên tòa phúc thẩm nguyên đơn thay đổi yêu cầu kháng cáo từ yêu cầu huỷ bản án sang sửa bản án theo hướng chấp nhận toàn bộ yêu cầu khởi kiện của nguyên đơn.

* Đại diện Viện kiểm sát nhân dân tỉnh Đồng Nai phát biểu quan điểm:

- Về việc tuân thủ pháp luật tố tụng: Quá trình giải quyết vụ án của Tòa án từ khi thụ lý đến khi xét xử phúc thẩm của Thẩm phán, Thư ký Tòa án, Hội đồng xét xử và các đương sự đã tuân thủ đúng theo quy định của Bộ luật Tố tụng dân sự.

- Về đường lối giải quyết vụ án:

Đề nghị HĐXX căn cứ vào khoản 1 Điều 308 của Bộ luật tố tụng dân sự không chấp nhận kháng cáo của nguyên đơn; giữ nguyên Bản án dân sự sơ thẩm số 82/2025/DS-ST ngày 05 tháng 8 năm 2025 của Tòa án nhân dân khu vực 1 – Đồng Nai.

NHẬN ĐỊNH CỦA TÒA ÁN:

Sau khi nghiên cứu các tài liệu, chứng cứ có trong hồ sơ vụ án đã được xem xét tại phiên tòa và kết quả tranh tụng tại phiên tòa, Hội đồng xét xử phúc thẩm nhận định:

[1] Về tố tụng:

Đơn kháng cáo của nguyên đơn thực hiện trong thời hạn luật định; đơn kháng cáo có nội dung và hình thức phù hợp với quy định tại các Điều 271, 272 và 273 của BLTTDS nên được xem xét giải quyết theo trình tự phúc thẩm.

Tại phiên tòa phúc thẩm nguyên đơn thay đổi nội dung kháng cáo là phù hợp quy định pháp luật và được xem xét theo trình tự phúc thẩm.

Về quan hệ pháp luật, thẩm quyền giải quyết vụ án đã được cấp sơ thẩm xác định đúng.

2] Về nội dung vụ án; Yêu cầu kháng cáo:

Qua lời khai và các chứng cứ đã được thu thập, có cơ sở xác định:

Nguyên đơn, bà Nguyễn Thị Ngọc Á, khởi kiện bị đơn là Công ty TNHH V (gọi tắt là Nha khoa V1), yêu cầu hoàn trả số tiền đặt 02 trụ implant là 27.000.000 đồng; bồi thường chi phí cứu chữa, bồi dưỡng, phục hồi sức khỏe, thu nhập thực tế bị mất và tổn thất tinh thần. Tổng số tiền yêu cầu bồi thường là 816.480.000 đồng (Tám trăm mười sáu triệu bốn trăm tám mươi nghìn đồng).

3] Xét kháng cáo của nguyên đơn, bà Nguyễn Thị Ngọc Á, Hội đồng xét xử phúc thẩm nhận thấy:

[3.1] Về yêu cầu hoàn trả số tiền cắm 02 trụ implant (27.000.000 đồng):

Tại Biên bản làm việc ngày 22/6/2019 giữa bà Á và Nha khoa V, thể hiện bà Á đã nhận lại số tiền 63.000.000 đồng và tiếp tục thực hiện dịch vụ implant (bao gồm trụ abutment, răng sứ Ziconia xuất xứ Đ1), đồng thời bà Á đã đóng thêm 15.000.000 đồng theo Giấy nhận tiền ngày 22/6/2019.

Tại phiên tòa phúc thẩm bà Á xác định từ ngày 15/8/2019 bà Á đến nha khoa Vạn Thành S để tiếp tục thực hiện thẩm mỹ răng nhưng không được nha khoa Vạn Thành S thực hiện cho bà và bà cũng không đóng thêm số tiền 15.000.000đ còn thiếu cho nha khoa Vạn Thành S. Tuy nhiên hồ sơ thể hiện Nha khoa Vạn Thành S không liên lạc được với bà Á để tiếp tục thực hiện thẩm mỹ răng như cam kết.

Trong quá trình giải quyết vụ án, bà Á không cung cấp được tài liệu, chứng cứ cho thấy Nha khoa Vạn T1 đã cắm trụ implant không đảm bảo chất lượng. Cơ sở này cũng đã thực hiện đúng quy trình chuyên môn, kỹ thuật trong điều trị. Do đó, không có căn cứ để chấp nhận yêu cầu này.

[3.2] Về chi phí điều trị, phục hồi sức khỏe và tiền thuốc (109.000.000 đồng):

Các hóa đơn do nguyên đơn cung cấp không ghi tên người điều trị. Bệnh án ngày 02/5/2019 và phiếu điều trị ngày 15/5/2019 tại Bệnh viện R cho thấy bà Á chỉ điều trị cắt mào răng và trám bít bằng MTA. Tuy nhiên, vào các ngày 06/5, 15/5, 18/5, 24/7, 05/8 và 12/8/2019, bà Á vẫn tiếp tục thực hiện các dịch vụ tại Nha khoa V mà không có khiếu nại.

Ngày 13/02/2020, bà Á khám bệnh tại Bệnh viện R và có hóa đơn 50.000 đồng.

Trong quá trình điều trị, hai bên đã thỏa thuận rằng: "*Khách hàng đã điều trị tùy tất cả các răng ở nơi khác. Nếu sau này có biến chứng đau nhức thì phòng khám sẽ đưa ra phương án xử lý*". Bà Á đã đồng ý và ký xác nhận. Khi có biểu hiện đau, ê buốt, bà không liên hệ với Nha khoa V1 để được xử lý mà tự ý đến điều trị ở nơi khác. Vì vậy, yêu cầu này của bà là không có căn cứ.

[3.3] Về chi phí điều trị lại (411.500.000 đồng):

Từ tháng 01/2021 đến tháng 05/2021, bà Á khám và điều trị tại Bệnh viện R, có lập kế hoạch điều trị và dự toán chi phí là 411.500.000 đồng (chưa thanh toán).

Tuy nhiên, từ thời điểm chấm dứt điều trị tại Nha khoa V1 (ngày 12/8/2019) đến thời điểm khám tại bệnh viện (tháng 01/2021) là một khoảng thời gian dài, không thể xác định được lỗi kỹ thuật từ Nha khoa V S.

Ngoài ra, bà Á không cung cấp được bằng chứng từ cơ quan chuyên môn khẳng định Nha khoa V1 gây tổn hại cho răng của mình. Theo Bản án sơ thẩm số 119/2019/DS-ST ngày 22/11/2019 của TAND TP. Biên Hòa và Bản án phúc thẩm số 97/2020/DS-PT ngày 09/7/2020 của TAND tỉnh Đồng Nai, bà Á đã từng làm nhiều dịch vụ về răng, toàn bộ răng thật đã bị mài nhỏ, răng số 46 bị mài lộ tủy, hai hàm răng đều bị ê buốt. Do đó, yêu cầu này không có cơ sở.

[3.4] Về yêu cầu bồi thường thu nhập bị mất (97.240.000 đồng) và thu nhập người chăm sóc (97.240.000 đồng):

Do bà Á không cung cấp được hồ sơ bệnh án hay tài liệu chứng minh quá trình điều trị nội trú, cũng như không chứng minh được việc cần người chăm sóc. Vì vậy, yêu cầu bồi thường phần thu nhập bị mất và của người chăm sóc không có căn cứ chấp nhận.

[3.5] Về yêu cầu bồi thường tổn thất tinh thần (74.500.000 đồng):

Tính theo mức 1.490.000 đồng x 50 tháng = 74.500.000 đồng. Tuy nhiên, trong toàn bộ quá trình giải quyết vụ án, bà Á không cung cấp được chứng cứ chứng minh Nha khoa Vạn Thành S gây ảnh hưởng đến sức khỏe của mình. Do đó, không có cơ sở để chấp nhận yêu cầu bồi thường tổn thất tinh thần.

Từ các phân tích, đánh giá nêu trên, Hội đồng xét xử nhận thấy không có căn cứ để chấp nhận yêu cầu kháng cáo của nguyên đơn bà Nguyễn Thị Ngọc Á. Cần giữ nguyên bản án dân sự sơ thẩm số 82/2025/DS-ST ngày 05/8/2025 của Tòa án nhân dân Khu vực 1 – Đồng Nai.

[3] Về án phí dân sự sơ thẩm và phúc thẩm: Bà Á thuộc trường hợp người cao tuổi và có đơn xin miễn án phí phúc thẩm nên không phải chịu án phí phúc thẩm. Hoàn trả lại bà cho Nguyễn Thị Ngọc Á số tiền tạm ứng án phí đã nộp là 5.537.000 đồng theo biên lai thu số 0000831 ngày 23/12/2021 tại Chi cục Thi

hành án dân sự thành phố Biên Hòa (nay là Phòng Thi hành án dân sự khu vực 1 – Đồng Nai).

[4] Xét quan điểm của đại diện Viện kiểm sát nhân dân tỉnh Đồng Nai tại phiên tòa phù hợp với nhận định của Hội đồng xét xử nên được chấp nhận.

[5] Các phần khác của Bản án sơ thẩm không có kháng cáo, 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 của Bộ luật tố tụng dân sự;

Không chấp nhận yêu cầu kháng cáo của bà Nguyễn Thị Ngọc Á, giữ nguyên bản án dân sự sơ thẩm số 82/2025/DS-ST ngày 05 tháng 8 năm 2025 của Tòa án nhân dân khu vực 1 – Đồng Nai.

Căn cứ điểm a khoản 1 Điều 35, điểm a khoản 1 Điều 39, Điều 92, Điều 93, Điều 147, Điều 227, Điều 271, khoản 1 Điều 273 của Bộ luật Tố tụng sự năm 2015;

- Áp dụng các Điều 584, Điều 590, Điều 468 Bộ luật Dân sự năm 2015;

- Nghị quyết số 02/2022/NQ-HĐTP ngày 06/9/2022 của Hội đồng Thẩm phán Tòa án nhân dân tối cao;

- Áp dụng Nghị quyết số 326/2016/UBTVQH14, ngày 30/12/2016 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội quy định về án phí và lệ phí Tòa án.

Tuyên xử:

1. Không chấp nhận yêu cầu khởi kiện của nguyên đơn bà Nguyễn Thị Ngọc Á về việc “Tranh chấp bồi thường thiệt hại ngoài hợp đồng” đối với bị đơn Công ty TNHH V.

2. Về án phí: Bà Nguyễn Thị Ngọc Á được miễn toàn bộ án phí dân sự sơ thẩm và án phí dân sự phúc thẩm theo quy định của pháp luật. Hoàn trả lại bà cho Nguyễn Thị Ngọc Á số tiền tạm ứng án phí đã nộp là 5.537.000 đồng theo biên lai thu số 0000831 ngày 23/12/2021 tại Chi cục Thi hành án dân sự thành phố Biên Hòa (nay là Phòng Thi hành án dân sự khu vực 1 – Đồng Nai).

3. *Trường hợp bản án, quyết định được thi hành 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 bị cưỡng chế thi hành án theo quy định tại các Điều 6, 7 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.*

4. Các phần khác của Bản án sơ thẩm không có kháng cáo, kháng nghị có hiệu lực pháp luật kể từ ngày hết thời hạn kháng cáo, kháng nghị.

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

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

Nơi nhận:

- VKSND tỉnh Đồng Nai;
- TAND KV 1- Đồng Nai;
- Phòng THADS KV1- Đồng Nai;
- Các đương sự;
- Lưu hồ sơ vụ án.

Lê Quang Ninh