

Bản án số: 100/2018/DS-PT

Ngày: 23 - 5 - 2018

V/v tranh chấp hợp đồng dịch vụ

NHÂN DANH
NƯỚC CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
TÒA ÁN NHÂN DÂN TỈNH CÀ MAU

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

Thẩm phán - Chủ tọa phiên tòa: Ông Trần Trọng Nhân

Các Thẩm phán: Ông Nguyễn Thành Lập
Bà Châu Minh Hoàng

- Thư ký phiên tòa: Bà Trần Thu Khiêm là Thư ký Tòa án nhân dân tỉnh Cà Mau.

- Đại diện Viện kiểm sát nhân dân tỉnh Cà Mau tham gia phiên tòa:

Ông Phạm Văn Hùng – Kiểm sát viên.

Ngày 23 tháng 5 năm 2018 tại trụ sở Tòa án nhân dân tỉnh Cà Mau xét xử phúc thẩm công khai vụ án dân sự thụ lý số: 08/2018/TLPT-DS ngày 15 tháng 01 năm 2018 về việc “*Tranh chấp hợp đồng dịch vụ*”.

Do bản án dân sự sơ thẩm số: 46/2017/DS-ST ngày 28 tháng 11 năm 2017 của Tòa án nhân dân huyện Phú Tân bị kháng cáo.

Theo Quyết định đưa vụ án ra xét xử phúc thẩm số: 74/2018/QĐ-PT ngày 28 tháng 3 năm 2018 giữa các đương sự:

- Nguyên đơn: Tập đoàn Bưu chính Viễn thông VN; địa chỉ: Số 57, đường HTK, phường LH, quận ĐĐ, Thành phố Hà Nội.

Người đại diện hợp pháp của nguyên đơn: Ông Phạm Đức L, chức vụ: Tổng Giám đốc Tập đoàn Bưu chính Viễn thông VN (vắng mặt).

Người đại diện theo ủy quyền của nguyên đơn:

1. Ông Phạm Đình P, sinh năm 1966; chức vụ: Chuyên viên chính Ban Pháp chế Thanh tra – Tập đoàn Bưu chính Viễn thông VN (có mặt).

2. Ông Hoàng Phi L, sinh năm 1976; chức vụ: Phó Giám đốc Trung Tâm Công nghệ Thông tin – Tổng Công ty Net thuộc Tập đoàn Bưu chính Viễn thông VN (có mặt).

(Theo văn bản ủy quyền số 5952/GUQ-VNPT-PCTT ngày 16/11/2017).

- Bị đơn: Bà Võ Thị Ngọc B, sinh năm 1980; địa chỉ cư trú: Khóm 6, thị trấn CĐV, huyện PT, tỉnh Cà Mau (có mặt).

- Người có quyền lợi, nghĩa vụ liên quan: Bà Võ Kim K (Võ Thị K), sinh năm 1984; địa chỉ cư trú: Khóm 6, thị trấn CĐV, huyện PT, tỉnh Cà Mau (vắng mặt); có ủy quyền cho bà Võ Thị Ngọc B tham gia tố tụng; (Theo văn bản ủy quyền số 007370 ngày 12/5/2018).

- Người kháng cáo: Bà Võ Thị Ngọc B là bị đơn.

NỘI DUNG VỤ ÁN:

Theo yêu cầu khởi kiện của nguyên đơn:

Ngày 15/01/2014, bà Võ Thị Ngọc B ký “Hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ Viễn thông” với Trung tâm Viễn thông Cái Nước - Phú Tân thuộc Viễn thông Cà Mau, thuộc Tập đoàn Bưu chính Viễn thông VN, gọi tắt là Viễn thông Cà Mau.

Theo hợp đồng đã ký, Viễn thông Cà Mau cung cấp cho bà B sim điện thoại thuê bao trả sau số 0945.853.859, địa chỉ lắp đặt khóm 6, thị trấn Cái Đôi Vàm, số sim card/tên truy cập là 2130191669. Ngoài việc được sử dụng sim điện thoại để gọi trong nước bà B còn đăng ký dịch vụ mở quốc tế, ký quỹ 5.000.000 đồng. Ngày 17/01/2014, bà Võ Thị Ngọc B có yêu cầu mở, khóa các dịch vụ Vinaphone, trong đó có hai yêu cầu mở dịch vụ là Gọi quốc tế và International Roaming kèm theo có chuyển tiếp cuộc gọi, gọi tắt là CF (Call Forwarding), khi có yêu cầu gọi quốc tế thì Viễn thông mới mở theo yêu cầu của khách hàng. Sau khi phía bà Võ Thị Ngọc B đã đọc kỹ điều khoản chung ban hành kèm theo, các bên đã thỏa thuận, tại Điều 3 được quy định như sau “Bên A cam kết thanh toán cước chậm nhất là ngày 25 của kỳ thanh toán cước. Quá thời hạn đó, bên B có quyền tạm ngừng hợp đồng cung cấp dịch vụ theo quy định của điều khoản chung”. Sau đó, Viễn thông Cà Mau phát hiện số điện thoại bà B sử dụng phát sinh tiền cước quá nhiều, có tính bất thường. Cụ thể, trong thời gian từ ngày 17/01/2014 đến ngày 19/01/2014, bà B đã sử dụng gọi và sử dụng dịch vụ chuyển vùng quốc tế làm phát sinh tiền cước là 1.146.784.446 đồng. Vì vậy, Trung tâm Viễn thông Cái Nước - Phú Tân đã ngừng cung cấp dịch vụ cho bà B. Trung tâm Viễn thông Cái Nước - Phú Tân đã thông báo cho bà B biết và yêu cầu thanh toán tiền cước phí là 1.146.784.446 đồng nhưng bà B không thanh toán. Vì vậy, Tập đoàn Bưu chính Viễn thông VN yêu cầu bà Võ Thị Ngọc B phải thanh toán số tiền cước phí là 1.146.784.446 đồng.

Ý kiến trình bày của bị đơn bà Võ Thị Ngọc B: Thừa nhận ngày 15/01/2014 có ký hợp đồng cung cấp dịch vụ và sử dụng dịch vụ Viễn thông với Trung tâm Viễn thông Cái Nước - Phú Tân và đăng ký gọi quốc tế và ký quỹ 5.000.000 đồng, đăng ký dịch vụ “Gọi quốc tế và International Roaming”, số thuê bao và khu vực lắp đặt như nguyên đơn trình bày. Ngày 17/01/2014 bà có yêu cầu mở, khóa các dịch vụ Vinaphone. Bà sử dụng số thuê bao đăng ký trong hai ngày 15 và 16/01/2014. Do người em của bà là Võ Kim K đi du lịch nước Lào có nhu cầu sử dụng nên bà giao sim số này cho bà K sử dụng (bà cũng có nhu cầu đi Lào, do không có hộ chiếu không đi được). Bà K sử dụng sim số điện thoại từ sáng ngày 18/01/2014, đến khoảng 22 giờ cùng ngày bị mất máy và sim số điện thoại. Sáng ngày 19/01/2014, bà K nhờ số điện thoại ở Lào gọi về cho bà Huỳnh Thanh T - Nhân viên giao dịch của Trung tâm Viễn thông Cái Nước - Phú Tân, báo tin bị mất điện thoại và sim số sử dụng yêu cầu khóa máy. Bà Thoảng trả lời do ngày báo là ngày chủ nhật nên thứ hai bà sẽ báo lại. Việc trình báo mất máy và sim số do bà K thực hiện, bà B không trực tiếp báo sự việc này.

Nguyên đơn cho rằng, bà đã đăng ký mà không sử dụng đúng mục đích, bà nghĩ K là em trong gia đình nên giao cho sử dụng sẽ không có vấn đề gì. Bà B khẳng định việc bà đăng ký sử dụng thì có trách nhiệm nhưng yêu cầu Viễn thông,

Tòa án xem xét làm rõ những sự việc phát sinh. Bà khẳng định không sử dụng dịch vụ và gọi các cuộc gọi phát sinh trong ngày 19/01/2014, đồng thời không yêu cầu trung cầu giám định. Đối với yêu cầu của nguyên đơn bà B đồng ý thanh toán nợ cước cụ thể ở 04 chi tiết cuộc gọi ngày 16/01/2014; 09 chi tiết cuộc gọi ngày 17/01/2014; 07 chi tiết cuộc gọi ngày 18/01/2014; phần còn lại, không đồng ý thanh toán.

Đối với bà Võ Kim K không hợp tác nên không có ý kiến trình bày.

Từ nội dung trên, tại bản án sơ thẩm số: 46/2017/DS-ST ngày 28 tháng 11 năm 2017 của Tòa án nhân dân huyện Phú Tân quyết định:

Căn cứ các Điều 513, Điều 515, khoản 1 Điều 519 của Bộ luật dân sự; khoản 3 Điều 26, Điều 35, Điều 39, khoản 1 Điều 147, Điều 161, Điều 162 của Bộ luật tố tụng dân sự; khoản 2 Điều 27 của Pháp lệnh số 10/2009/UBTVQH12, ngày 27 tháng 02 năm 2009 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội quy định về án phí, lệ phí Tòa án, quyết định:

Chấp nhận yêu cầu khởi kiện của nguyên đơn. Buộc bà Võ Thị Ngọc B phải trả cho Tập đoàn Bưu chính Viễn thông VN số tiền là 1.146.784.446 đồng (một tỷ một trăm bốn mươi sáu triệu bảy trăm tám mươi bốn nghìn bốn trăm bốn mươi sáu đồng).

Ngoài ra, án sơ thẩm còn tuyên về chi phí giám định, nghĩa vụ chịu lãi chậm thi hành án, án phí và quyền kháng cáo theo luật định.

Ngày 11 tháng 12 năm 2017, bị đơn bà Võ Thị Ngọc B có đơn kháng cáo nội dung: Án sơ thẩm buộc bà phải trả số tiền 1.146.784.446 đồng và chi phí giám định 93.000.000 đồng, án phí 46.403.533 đồng không đồng ý. Yêu cầu xem xét chấp nhận đồng ý thanh toán 20 chi tiết phát sinh từ ngày 16/01/2014 đến 18/01/2014; phần còn lại không đồng ý thanh toán, vì có nộp tiền cước trước 5.000.000 đồng, các cuộc phát sinh ngoài số tiền ứng trước đúng ra nhà mạng phải khóa số ngừng hoạt động. Trong chi tiết có nhiều cuộc gọi trùng, gọi liên tục nhiều lần không rõ ràng, không chính xác. Việc giám định do người của Bộ thông tin truyền thông thực hiện nên không khách quan.

Tại phiên tòa phúc thẩm, bị đơn giữ nguyên yêu cầu kháng cáo.

Nguyên đơn không đồng ý với nội dung kháng cáo của bị đơn, yêu cầu giữ nguyên bản án sơ thẩm.

Đại diện Viện kiểm sát nhân dân tỉnh Cà Mau phát biểu về thủ tục tố tụng: Thẩm phán, Hội đồng xét xử tiến hành đúng theo quy định của pháp luật tố tụng và các đương sự cũng chấp hành đúng với quyền và nghĩa vụ của các đương sự được pháp luật quy định; về nội dung: Đề nghị Hội đồng xét xử căn cứ khoản 1 Điều 308 của Bộ luật Tố tụng dân sự; không chấp nhận kháng cáo của bị đơn bà Võ Thị Ngọc B; giữ nguyên bản án sơ thẩm số 46/2017/DS-ST ngày 28 tháng 11 năm 2017 của Tòa án nhân dân huyện Phú Tân.

NHẬN ĐỊNH CỦA TÒA ÁN:

[1] Kháng cáo của bị đơn bà Võ Thị Ngọc B trong hạn luật định là hợp pháp được xem xét.

[2] Xét nội dung vụ án, yêu cầu kháng cáo của bà Võ Thị Ngọc B thấy rằng: Tại phiên tòa phúc thẩm, Đại diện Tập đoàn Bưu chính Viễn Thông và bà B đều thống nhất với nhau ngày 15/01/2014, bà B có ký “Hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ Viễn thông” với Viễn thông Cà Mau, bà B có đăng ký gọi quốc tế và ký quỹ 5.000.000 đồng, đăng ký dịch vụ “Gọi quốc tế và International Roaming”, đối với số thuê bao 0945.853.859. Ngày 17/01/2014 bà B yêu cầu mở, khóa các dịch vụ Vinaphone. Do đó, hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ Viễn thông giữa Viễn thông Cà Mau với bà B là hợp pháp, có giá trị pháp lý về quyền và nghĩa vụ của các bên. Tuy nhiên, giữa Viễn thông Cà Mau với bà B hiện tranh chấp nhau về nghĩa vụ thanh toán tiền cước điện thoại phát sinh. Nguyên đơn yêu cầu bà B thanh toán tiền cước 5.939 cuộc gọi, số tiền là 1.146.784.446 đồng. Bà B chỉ đồng ý thanh toán 20 chi tiết gồm 04 chi tiết ngày 16/01/2014; 09 chi tiết ngày 17/01/2014; 07 chi tiết ngày 18/01/2014; phần còn lại không đồng ý thanh toán. Lý do bị mất điện thoại và sim số, không gọi các cuộc gọi như nhà mạng yêu cầu.

[3] Án sơ thẩm xác định quan hệ pháp luật tranh chấp hợp đồng dịch vụ và căn cứ vào chi tiết cước phí cuộc gọi phát sinh ghi nhận được, trên cơ sở kết luận giám định ngày 30/12/2016 của Bộ Thông tin và Truyền thông; các quy định tại Điều 513; Điều 515; Điều 519 của Bộ luật dân sự, buộc bà Võ Thị Ngọc B thanh toán cho Tập đoàn Bưu chính Viễn thông VN số tiền là 1.146.784.446 đồng là có căn cứ, đúng pháp luật.

[4] Xét kháng cáo của bị đơn bà Võ Thị Ngọc B chỉ đồng ý thanh toán tổng cộng 20 chi tiết cước phí cuộc gọi phát sinh trong các ngày 16, 17 và 18/01/2014, không đồng ý thanh toán phần còn lại trên 01 tỷ đồng. Lý do ngày 18/01/2014 bà K sử dụng sim điện thoại đến khoảng 22 giờ cùng ngày bị mất máy và sim. Sáng ngày 19/01/2014 bà K có báo cho bà Huỳnh Thanh T nhân viên giao dịch báo bị mất máy và sim điện thoại. Trong chi tiết cuộc gọi có nhiều cuộc gọi trùng, gọi liên tục nhiều lần không rõ ràng, không chính xác; kết luận giám định do người thuộc Bộ Thông tin và Truyền thông thực hiện là không khách quan. Ngoài ra, khi đăng ký dịch vụ mở quốc tế có ký quỹ 5.000.000 đồng, nên số tiền phát sinh ngoài số tiền 5.000.000 đồng nhà mạng phải khóa không cho sử dụng, do nhà mạng không thực hiện quyền của nhà mạng thì nhà mạng tự chịu trách nhiệm. Tại phiên tòa bà B tranh luận do không thực hiện các cuộc gọi như thông báo cước phí phát sinh nên không đồng ý thanh toán số tiền theo yêu cầu của nguyên đơn.

[5] Hội đồng xét xử nhận thấy, sim số thuê bao trả sau 0945.853.859 do bà B ký hợp đồng đăng ký, sử dụng hợp pháp nhưng tự ý giao cho bà K mượn sử dụng là quyền cá nhân của các bên. Về nguyên tắc cước phí phát sinh bà B là người ký hợp đồng phải có nghĩa vụ thanh toán với nhà mạng theo quy định của hợp đồng. Bà B cho rằng khi sang Lào bà K bị mất điện thoại khoảng 22 giờ ngày 18/01/2014, nhưng không có chứng cứ nào chứng minh có sự kiện mất sim và điện thoại xảy ra. Vì vậy, không có cơ sở để xem xét có hay không việc loại trừ nghĩa vụ thanh toán cước phí đối với bà B. Quá trình giải quyết vụ án, bà K không hợp tác với Tòa án, bà B không đặt ra yêu cầu, nghĩa vụ liên quan đến bà K nên việc cho mượn sim và điện thoại giữa bà B và bà K làm phát sinh cước phí hai bên tự

giải quyết. Nếu không thỏa thuận được thì được quyền khởi kiện thành vụ kiện khác theo quy định pháp luật.

[6] Theo kết quả giám định ngày 30/12/2016 của Bộ Thông tin và Truyền Thông kết luận: Thuê bao 0945.853.859 đã được đăng ký sử dụng dịch vụ Call Forward (dịch vụ chuyển tiếp cuộc gọi). Khi sử dụng dịch vụ chuyển tiếp cuộc gọi, thuê bao 0918.100.524 đã nhận được nhiều cuộc gọi trong cùng một thời gian và tổng đài đã chuyển tiếp các cuộc gọi này đến một tổng đài hoặc/và các thuê bao khác. Trong hóa đơn thông báo sử dụng cước không thể hiện số chủ gọi, chỉ thể hiện số thuê bao chuyển tiếp 0945.853.859 như là số chủ gọi. Do đó, khi nhìn trên hóa đơn cước sẽ thấy thể hiện như thuê bao 0945.853.859 đã gọi nhiều cuộc gọi trong cùng một thời gian. Tổng đài ghi nhận lưu lượng và tính cước đối với thuê bao di động 0945.853.859 tại thời điểm tháng 01/2014 là chính xác. Toàn bộ 5.939 cuộc gọi trung cầu giám định là có thực và được ghi nhận đầy đủ trên dữ liệu cước gốc của các tổng đài ghi cước. Việc áp giá tính cước đối với 5.939 cuộc gọi đến thuê bao khác của số thuê bao 0945.853.859 là chính xác với tổng số tiền là 1.146.784.446 đồng.

Tại cấp sơ thẩm, bà B không có ý kiến, khiếu nại đối với kết luận giám định. Tại cấp phúc thẩm bà B kháng cáo không đồng ý với việc ghi nhận và tính cước phí, nghi ngờ kết luận giám định không khách quan nhưng không đưa ra được chứng cứ chứng minh. Trong khi Kết luận giám định là văn bản có tính pháp lý do Bộ Thông tin và Truyền thông là cơ quan chuyên ngành thực hiện theo đúng trình tự và thủ tục pháp luật quy định nên có giá trị pháp lý được chấp nhận.

[7] Bà B cho rằng khi đăng ký dịch vụ mở quốc tế ký quỹ 5.000.000 đồng, nên số tiền phát sinh ngoài số tiền 5.000.000 đồng nhà mạng phải khóa máy không cho sử dụng. Do nhà mạng không thực hiện quyền của nhà mạng nên cước cuộc gọi phát sinh lớn nhà mạng tự chịu trách nhiệm. Xét thấy, tại hợp đồng có ghi nhận ký quỹ 5.000.000 đồng nhưng không có điều khoản nào quy định số tiền ký quỹ này là tiền thanh toán cước phí và khi khách hàng sử dụng hết tiền ký quỹ này nhà mạng phải khóa sim. Tại tòa đại diện nguyên đơn xác định số tiền ký quỹ 5.000.000 đồng là thực hiện bảo đảm cho dịch vụ roaming, không phải là ngưỡng phí cước quốc tế nên yêu cầu này của bà B không có cơ sở chấp nhận.

[8] Từ nhận định trên cho thấy, không có cơ sở để chấp nhận yêu cầu kháng cáo của bà Võ Thị Ngọc B, cần giữ nguyên bản án sơ thẩm buộc bà B phải trả cho Tập đoàn Bưu chính Viễn thông VN số tiền cước 1.146.784.446 đồng và phải chịu nghĩa vụ chi phí giám định, án phí sơ thẩm như án sơ thẩm đã tuyên là có căn cứ.

[9] Do kháng cáo không được chấp nhận nên bà B phải chịu án phí phúc thẩm theo quy định của pháp luật.

[10] Các quyết định khác của bản án sơ thẩm không có kháng cáo, kháng nghị đã có hiệu lực pháp luật kể từ khi hết thời hạn kháng cáo, kháng nghị nên Hội đồng xét xử không đặt ra xem xét.

Vì các lẽ trên,

QUYẾT ĐỊNH:

Căn cứ vào khoản 1 Điều 308 của Bộ luật tố tụng dân sự; Điều 513; Điều 515; Điều 519 của Bộ luật dân sự; Nghị quyết số 326/2016/UBTVQH14 ngày 30/12/2016 của Ủy ban thường vụ Quốc hội quy định về án phí, lệ phí Tòa án;

Không chấp nhận kháng cáo của bị đơn bà Võ Thị Ngọc B.

Giữ nguyên bản án dân sự sơ thẩm số 46/2017/DS-ST ngày 28 tháng 11 năm 2017 của Tòa án nhân dân huyện Phú Tân.

Buộc bà Võ Thị Ngọc B phải trả cho Tập đoàn Bưu chính Viễn thông VN tổng số tiền là 1.146.784.446 đồng (*Một tỷ một trăm bốn mươi sáu triệu bảy trăm tám mươi bốn nghìn bốn trăm bốn mươi sáu đồng*).

Buộc bà Võ Thị Ngọc B phải trả cho Tập đoàn Bưu chính Viễn thông VN chi phí giám định là 93.000.0000 đồng (Chín mươi ba triệu đồng).

Về án phí: Bà Võ Thị Ngọc B phải chịu 46.403.533 đồng (Bốn mươi sáu triệu bốn trăm lẻ ba nghìn năm trăm ba mươi ba đồng) án phí dân sự sơ thẩm và phải chịu 300.000 đồng án phí dân sự phúc thẩm, được đối trừ số tiền tạm ứng án phí 300.000 đồng, tại biên lai số 0006839 ngày 11/12/2017 của Chi cục Thi hành án dân sự huyện Phú Tân.

Các quyết định khác của bản án sơ thẩm không có kháng cáo, kháng nghị đã có hiệu lực pháp luật kể từ ngày hết thời hạn kháng cáo, kháng nghị.

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

Nơi nhận:

- Viện kiểm sát nhân dân tỉnh Cà Mau;
- Tòa án nhân dân huyện Phú Tân;
- Chi cục THADS huyện Phú Tân;
- Các đương sự;
- Lưu hồ sơ;
- Lưu án văn;
- Lưu VT (TM:TANDTCM).

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

Trần Trọng Nhân