| | |
|---|---|
| **TÒA ÁN NHÂN DÂN**<br>**THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**<br>**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** |

Bản án số: 880/2023/DS-PT
Ngày: 24/8/2023
V/v Tranh chấp hợp đồng dịch vụ về khám chữa bệnh

**NHÂN DANH**
**NƯỚC CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
**TÒA ÁN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

***- Thành phần Hội đồng xét xử phúc thẩm gồm có:***
*Thẩm phán - Chủ tọa phiên tòa:* Ông Nguyễn Đình Đức
*Các Thẩm phán*: Bà Lê Thị Anh Minh
Bà Nguyễn Thị Thu

***- Thư ký phiên tòa:*** Bà Diệp Lê Quỳnh Anh, Thư ký Tòa án nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh.

***- Đại diện Viện Kiểm sát nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh tham gia phiên tòa:*** Bà Nguyễn Thị Như Khương, Kiểm sát viên.

Trong ngày 24 tháng 8 năm 2023, tại trụ sở Tòa án nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh xét xử phúc thẩm công khai vụ án thụ lý số 310/2023/DSPT ngày 24 tháng 7 năm 2023 về việc "Tranh chấp hợp đồng dịch vụ về khám chữa bệnh";

Do Bản án dân sự sơ thẩm số 66/2023/DS-ST ngày 18/4/2023 của Toà án nhân dân Quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh bị kháng cáo.

Theo Quyết định đưa vụ án ra xét xử phúc thẩm số 3209/2023/QĐ-PT ngày 02/8/2023 giữa các đương sự:

1. Nguyên đơn: **Bà Lê Thị Thu T,** sinh năm 1987. (có mặt)
HKTT: Khu C, thị trấn A1, huyện Đ, tỉnh Quảng Nam.
Địa chỉ liên hệ 1: số B Đường số E Khu dân cư H, phường B, huyện B, Thành phố Hồ Chí Minh.
Địa chỉ liên hệ 2: số F Đường I Khu dân cư H, phường B, huyện B, Thành phố Hồ Chí Minh.

2. Bị đơn: **Công ty TNHH B** (tên cũ là Công ty TNHH B1).
Địa chỉ: Số D đường T, phường B1, Quận A, Thành phố Hồ Chí Minh
Đại diện uỷ quyền của bị đơn: Ông Trần Trung T1, sinh năm 1984. (xin vắng mặt)
Địa chỉ: số D Đường S, phường C, thành phố T, Thành phố Hồ Chí Minh

3. Người kháng cáo: bà Lê Thị Thu T.

## NỘI DUNG VỤ ÁN:

Nguyên đơn – bà Lê Thị Thu T trình bày:

Ngày 15/7/2017, nguyên đơn đến bệnh viện của bị đơn để sử dụng dịch vụ thẩm mỹ về chỉnh nha khoa. Thời gian tiến hành cung cấp và sử dụng dịch vụ là 02 năm kể từ ngày 15/7/2017. Bị đơn đã thực hiện dịch vụ qua nhiều lần hẹn, từng đợt chi tiết … đến khoảng tháng 3/2021 thì kết thúc. Tuy nhiên, chất lượng không đúng như mô tả mà phía bị đơn đã từng cam kết, cụ thể: Răng hàm trên và răng hàm dưới cụp vào trong quá sâu, đánh mất tiêu chuẩn của nha khoa, nụ cười đẹp, gây khó khăn trong việc nhai thức ăn hàng ngày và thậm chí có lúc không thể nhai được thức ăn cứng gây khó khăn và làm ảnh hưởng nghiêm trọng, trực tiếp quá trình ăn uống hàng ngày, răng thường xuyên đau nhức trong suốt thời gian qua. Nguyên đơn nhận thức được là bị đơn đã lạm dụng lực kéo và thao tác dao kéo dừng lại không đúng lúc, tạo nên kết quả điều trị can thiệp thẩm mỹ nha khoa tác động hệ thống các răng hàm của nguyên đơn, tồi tệ hơn lúc chưa sử dụng dịch vụ chỉnh nha. Bị đơn đã gây cho nguyên đơn ảnh hưởng về mặt vật chất và tinh thần. Vì thế, nguyên đơn đã nhiều lần trao đổi trực tiếp với đại diện của bị đơn nhưng không có kết quả. Nguyên đơn yêu cầu bị đơn bồi thường và thanh toán, hoàn trả lại tất cả số tiền mà nguyên đơn đã thanh toán trước đó cho bị đơn từ khi bắt đầu dịch vụ cho đến nay là 200.000.000 đồng, gồm: 63.200.000 đồng chi phí mà nguyên đơn đã đóng từ năm 2017 đến nay; 65.600.000 đồng tiền bồi thường thiệt hại để nguyên đơn chỉnh lại răng đúng tiêu chuẩn nha khoa theo bảng giá tham khảo mà nguyên đơn đã đến và nhận được tư vấn báo giá của Bệnh viện W 71.200.000 đồng tiền bồi thường tổn thất về tinh thần, đồng thời xin lỗi công khai trên website bệnh viện.

Bị đơn - Công ty TNHH B (tên cũ là Công ty TNHH B1) có đại diện theo ủy quyền là ông Trần Trung T1 trình bày:

Ngày 10/6/2017, nguyên đơn tới bệnh viện của bị đơn khám và tư vấn ngày đầu tiên. Bác sĩ chẩn đoán: Hàm hô, cười hở nướu nhẹ. Phương pháp điều trị: Niềng răng hai hàm mắc cài kim loại tự buộc. Nguyên đơn đồng ý điều trị. Ngày 11/01/2021, nguyên đơn được bác sĩ chẩn đoán có thể tháo niềng. Nguyên đơn đồng ý ký cam kết tháo với tình trạng răng và khớp cắn hiện tại. Cùng ngày, nguyên đơn được bác sĩ tư vấn: Thân răng ngắn, cười hở nướu và có xương ổ răng, nên cắt nướu + mài xương ổ răng 8R hàm trên. Nguyên đơn đồng ý và đăng ký làm dịch vụ trong ngày. Ngày 22/3/2021, nguyên đơn quay lại tái khám và than phiền răng bị móm, muốn răng đưa nhô ra thêm. Bác sĩ đồng ý gắn lại mắc cài chỉnh nha tiếp tục cho nguyên đơn, không tính phí. Ngày 23/3/2021, nguyên đơn quay lại, tuy nhiên không đồng ý tiếp tục điều trị nữa mà muốn được bồi thường chi phí. Tổng chi phí nguyên đơn đã đóng cho bị đơn từ năm 2017 đến nay là 63.200.000 đồng, gồm: 400.000 đồng tiền chụp hai phim; 36.000.000 đồng tiền niềng răng hai hàm mắc cài kim loại tự buộc; 6.000.000 đồng tiền cắm hai vis; 200.000 đồng tiền chụp một phim; 600.000 đồng tiền gắn lại hai mắc cài và 20.000.000 đồng tiền cắt nướu, điều chỉnh xương ổ tám răng hàm trên.

Bị đơn tiến hành họp hội đồng chuyên môn ngày 02/4/2022 kết luận: Dịch vụ niềng răng cân chỉnh răng lộn xộn là dịch vụ đơn giản, can thiệp từ ngoài vào, kết quả niềng răng phụ thuộc rất nhiều thói quen ăn nhai của nguyên đơn và cần thời gian để cân chỉnh kéo dài; Bị đơn đã thực hiện đúng quy trình kỹ thuật chuyên môn, đúng danh mục kỹ thuật được Bộ Y tế phê duyệt, nhân viên bệnh viện có đầy đủ chứng chỉ hành nghề liên quan và đã đăng ký Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh; Bị đơn có giải thích đầy đủ cho nguyên đơn trước, trong và sau điều trị, có thực hiện cam kết đầy đủ với nguyên đơn; Không có biến chứng, tai biến hay sự cố y khoa xảy ra trong suốt quá trình điều trị.

Tại Bản án sơ thẩm số 66/2023/DS-ST ngày 18/4/2023 của Toà án nhân dân Quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh đã tuyên xử:

Không chấp nhận toàn bộ yêu cầu khởi kiện của bà Lê Thị Thu T việc yêu cầu Công ty TNHH B thường và thanh toán, hoàn trả lại tất cả số tiền mà bà Lê Thị Thu T thanh toán trước đó cho Công ty TNHH B khi bắt đầu dịch vụ cho đến nay là 200.000.000 đồng, gồm: 63.200.000 đồng chi phí mà bà Lê Thị Thu T thanh toán từ năm 2017 đến nay; 65.600.000 đồng tiền bồi thường thiệt hại để bà Lê Thị Thu T lại răng đúng tiêu chuẩn nha khoa theo bảng giá tham khảo mà bà Lê Thị Thu T đến và nhận được tư vấn báo giá của Bệnh viện W đồng tiền bồi thường tổn thất về tinh thần.

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

Ngày 28/4/2023, nguyên đơn – bà Lê Thị Thu T có Đơn kháng cáo toàn bộ bản án dân sự sơ thẩm.

Tại phiên toà phúc thẩm:

Nguyên đơn vẫn giữ nguyên yêu cầu khởi kiện và yêu cầu kháng cáo, đề nghị xét xử lại: buộc phía bị đơn phải hoàn trả và bồi thường cho bà 200.000.000 đồng, gồm: 63.200.000 đồng chi phí mà bà Lê Thị Thu T thanh toán từ năm 2017 đến nay; 65.600.000 đồng tiền bồi thường thiệt hại để bà Lê Thị Thu T lại răng đúng tiêu chuẩn nha khoa theo bảng giá tham khảo mà bà Lê Thị Thu T đến và nhận được tư vấn báo giá của Bệnh viện W 71.200.000 đồng tiền bồi thường tổn thất về tinh thần, đồng thời phải xin lỗi công khai trên website của bệnh viện.

Bị đơn có đơn xin xét xử vắng mặt và giữ nguyên ý kiến trình bày tại cấp sơ thẩm.

Đại diện Viện kiểm sát tại phiên tòa phúc thẩm có ý kiến:

Về thủ tục tố tụng: Thẩm phán và Hội đồng xét xử phúc thẩm đã thực hiện đúng các quy định của Bộ luật Tố tụng dân sự từ khi thụ lý vụ án cho đến diễn biến phiên tòa phúc thẩm, các đương sự được thực hiện đầy đủ quyền và nghĩa vụ của mình theo quy định của Bộ luật Tố tụng dân sự.

Về nội dung: đề nghị sửa án sơ thẩm, điều chỉnh lại quan hệ pháp luật là tranh chấp hợp đồng dịch vụ về khám chữa bệnh, ghi nhận sự tự nguyện của bị đơn hoàn trả lại cho nguyên đơn 30% chi phí đã nhận.

## NHẬN ĐỊNH CỦA TÒA ÁN:

Sau khi nghiên cứu các tài liệu, chứng cứ có trong hồ sơ vụ án được thẩm tra tại phiên tòa, căn cứ vào kết quả tranh luận tại phiên tòa và sau khi nghe ý kiến phát biểu của đại diện Viện kiểm sát nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh, Hội đồng xét xử nhận định:

[1] Về tố tụng:

Nguyên đơn – bà Lê Thị Thu T nộp đơn kháng cáo đúng thời hạn theo quy định tại khoản 1 Điều 273 của Bộ luật Tố tụng dân sự năm 2015 nên Đơn kháng cáo của bà được chấp nhận.

Về quan hệ tranh chấp: xuất phát từ yêu cầu của khách hàng là nguyên đơn – bà Lê Thị Thu T việc làm dịch vụ nha khoa, cơ sở khám chữa bệnh là Công ty TNHH B. Tổng số tiền bị đơn đã thu của nguyên đơn là 63.200.000 đồng, nay nguyên đơn tranh chấp đòi lại tiền và bồi thường thiệt hại tổng cộng là 200.000.000 đồng. Do đó, xuất phát từ hợp đồng dịch vụ về khám chữa bệnh nên khi các bên tranh chấp phải xác định quan hệ tranh chấp là tranh chấp về hợp đồng dịch vụ khám chữa bệnh, không phải là yêu cầu đòi bồi thường thiệt hại ngoài hợp đồng như án sơ thẩm nhận định.

[2] Về nội dung:

Xét kháng cáo của nguyên đơn, Hội đồng xét xử nhận thấy:

Căn cứ lời khai của các đương sự và các tài liệu chứng cứ có trong hồ sơ vụ án, có cơ sở xác định:

Ngày 10/6/2017, nguyên đơn khám bệnh lần đầu, lý do đến khám: Niềng răng hai hàm và được bác sỹ chẩn đoán: Vôi răng, viêm nướu; lợi trùm R38, R48; R13 lệch ngoài; răng thiếu chỗ, chen chúc. Ngày 29/6/2017, nguyên đơn có ký Phiếu yêu cầu dịch vụ nha khoa, yêu cầu của khách hàng: Hô và cười lộ nướu và ký Phụ lục cam kết điều trị đối với dịch vụ nha khoa; Nội quy thanh toán nha khoa; Bản cam kết chỉnh nha; trong đó, ý kiến bác sỹ: Khách hàng bị cười hở nướu, hàm hơi hô và tư vấn niềng răng hai hàm có nhổ bốn răng số 4: R14, R24, R34, R42, dự trù cắm hai mini vis, sau khi niềng răng hoàn tất có thể cắt nướu 8R. Nguyên đơn bắt đầu tiến hành điều trị từ ngày 07/7/2017 đến ngày 03/01/2021. Đến ngày 11/01/2021, nguyên đơn ký đồng ý tháo mắc cài với tình trạng khớp cắn hiện tại và được bác sỹ tư vấn cắt nướu và điều chỉnh xoay ổ R14 đến R4 (08 răng). Ngày 18/01/2021, nguyên đơn gắn DT hai hàm, cắt chỉ, chụp hình và được hẹn tái khám. Ngày 01/3/2021, bác sỹ nhận định DT ổn định, lần sau: duy trì. Ngày 22/3/2021, nguyên đơn muốn răng nhô ra một chút nên bác sỹ tư vấn gắn lại mắc cài, tách kẽ và hẹn lần sau (15 giờ ngày 31/3/2021) gắn lại

khâu và mắc cài. Ngày 23/3/2021, nguyên đơn quay lại nhưng không đồng ý tiếp tục điều trị và muốn được hoàn trả lại toàn bộ chi phí điều trị. Nguyên đơn phản ánh ghi nhận ý kiến khách hàng đề ngày 23/3/2021 và được đại diện bị đơn ghi nhận tình trạng của khách hàng khi tháo niềng: "Thẩm mỹ ngoài mặt đẹp, nhưng răng hàm trên cụp; Sẽ xin ý kiến Ban lãnh đạo để đưa ra phương án giải quyết và báo lại cho khách hàng". Về vấn đề răng cụp vào, bệnh viện đã thừa nhận và tiến hành chỉnh sửa, tuy nhiên nguyên đơn không đồng ý vì không tin tưởng nên không thực hiện tiếp.

Như vậy, trong quá trình thực hiện chỉnh nha, nguyên đơn không đồng ý tiếp tục điều trị; đồng thời tại cấp sơ thẩm, nguyên đơn trình bày không đồng ý cho bị đơn bảo hành, không tuân thủ phác đồ điều trị của bệnh viện, đã đi khám, can thiệp ở bệnh viện khác. Nay nguyên đơn khởi kiện yêu cầu bị đơn phải hoàn trả lại tất cả số tiền mà nguyên đơn đã thanh toán trước đó cho bị đơn từ khi bắt đầu dịch vụ cho đến nay là 200.000.000 đồng, gồm: 63.200.000 đồng chi phí mà nguyên đơn đã đóng từ năm 2017 đến nay; 65.600.000 đồng tiền bồi thường thiệt hại để nguyên đơn chỉnh lại răng đúng tiêu chuẩn nha khoa theo bảng giá tham khảo mà nguyên đơn đã đến và nhận được tư vấn báo giá của Bệnh viện W 71.200.000 đồng tiền bồi thường tổn thất về tinh thần, đồng thời xin lỗi công khai trên website của bệnh viện.

Xét thấy, để có cơ sở giải quyết vụ án, cấp sơ thẩm đã ra Quyết định trưng cầu Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh Hội đồng chuyên môn theo quy định để xem xét về sai sót chuyên môn kỹ thuật (theo quy định tại điểm a khoản 2 Điều 74 Luật Khám bệnh, chữa bệnh 2009)

Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh có Quyết định số 6029/QĐ-SYT ngày 07/11/2022 thành lập Hội đồng chuyên môn để xem xét, kết luận chuyên môn đối với trường hợp của nguyên đơn và bị đơn. Hội đồng chuyên môn Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh có Văn bản số 8287/SYT-NVY ngày 18/11/2022 kết luận như sau: "1. Về chẩn đoán và điều trị: Chẩn đoán: Hô nhẹ, răng chen chúc, có hô xương, cười hở lợi; Quá trình điều trị: Nhổ răng và chỉnh hình cho răng lùi ra sau với thời gian 03 năm là phù hợp, sau khi tháo mắc cài có phẫu thuật cắt nướu làm dài thân răng và điều chỉnh xương ổ răng là đúng chỉ định. 2. Bị đơn không có sai sót về chuyên môn trong quá trình chẩn đoán và điều trị; …"

Từ những nhận định trên, có cơ sở xác định phía bị đơn không có sai sót về chuyên môn kỹ thuật trong khám bệnh, chữa bệnh dẫn đến gây tổn hại đến sức khỏe, tính mạng, tinh thần của người bệnh nên không có căn cứ chấp nhận yêu cầu khởi kiện của phía nguyên đơn yêu cầu bị đơn phải hoàn trả lại 200.000.000 đồng, trong đó: 63.200.000 đồng chi phí mà nguyên đơn đã đóng; 65.600.000 đồng tiền bồi thường thiệt hại để nguyên đơn chỉnh lại răng đúng tiêu chuẩn nha khoa theo bảng giá tham khảo mà nguyên đơn đã đến và nhận được tư vấn báo giá của Bệnh viện W 71.200.000 đồng tiền bồi thường tổn thất về tinh thần, xin lỗi công khai trên website của bệnh viện, kháng cáo của nguyên đơn không có cơ sở chấp nhận. Cấp sơ thẩm giải quyết là đúng căn cứ pháp luật, tuy nhiên tại phiên tòa sơ thẩm mặc dù nguyên đơn không đồng ý hòa giải nhưng phía bị đơn có thiện

chí hỗ trợ cho nguyên đơn số tiền 30% trên tổng chi phí nguyên đơn đã thanh toán tương đương 18.960.000 đồng, xét đây là sự tự nguyện và thiện chí của bị đơn, không vi phạm pháp luật, nhưng Tòa cấp sơ thẩm chưa ghi nhận, cần phải bổ sung, do đó sửa bản án sơ thẩm về phần này.

Đề nghị của Đại diện Viện kiểm sát nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh là có cơ sở chấp nhận.

Về án phí dân sự phúc thẩm:

Nguyên đơn – bà Lê Thị Thu T không phải chịu án phí dân sự phúc thẩm theo quy định tại điểm d khoản 1 Điều 12 Nghị quyết số 326/2016/UBTVQH14 ngày 30/12/2016 của Ủy ban Thường vụ Quốc Hội, bà T được miễn tạm ứng án phí dân sự phúc thẩm nên không phải hoàn lại.

Vì các lẽ trên,

## QUYẾT ĐỊNH:

Căn cứ khoản 2 Điều 308 Bộ luật Tố tụng dân sự năm 2015;

Căn cứ Nghị quyết số 326/2016/UBTVQH14 ngày 30/12/2016 của Ủy ban Thường vụ Quốc Hội;

Căn cứ Luật Thi hành án dân sự năm 2008 được sửa đổi, bổ sung năm 2014.

Tuyên xử:

Không chấp nhận yêu cầu kháng cáo của nguyên đơn – bà Lê Thị Thu T. Sửa Bản án dân sự sơ thẩm số 66/2023/DS-ST ngày 18/4/2023 của Tòa án nhân dân Quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh, cụ thể:

1. Không chấp nhận toàn bộ yêu cầu khởi kiện của bà Lê Thị Thu T việc yêu cầu Công ty TNHH B thường và thanh toán, hoàn trả lại tất cả số tiền mà bà Lê Thị Thu T thanh toán trước đó cho Công ty TNHH B khi bắt đầu dịch vụ cho đến nay là 200.000.000 đồng (Hai trăm triệu đồng), gồm: 63.200.000 đồng chi phí mà bà Lê Thị Thu T thanh toán từ năm 2017 đến nay; 65.600.000 đồng tiền bồi thường thiệt hại để bà Lê Thị Thu T lại răng đúng tiêu chuẩn nha khoa theo bảng giá tham khảo mà bà Lê Thị Thu T đến và nhận được tư vấn báo giá của Bệnh viện W 71.200.000 đồng tiến bồi thường tổn thất về tinh thần, đồng thời xin lỗi công khai trên website của Bệnh viện.

2. Ghi nhận sự tự nguyện của bị đơn - Công ty TNHH B hoàn trả lại cho nguyên đơn – bà Lê Thị Thu T số tiền 18.960.000 đồng (Mười tám triệu chín trăm sáu mươi nghìn đồng) sau khi án có hiệu lực pháp luật.

Kể từ ngày có đơn yêu cầu thi hành án của người được thi hành án nếu bên bị thi hành án chưa thi hành, thì hàng tháng còn phải chịu thêm tiền lãi theo mức lãi suất được quy định tại khoản 2 Điều 468 Bộ luật Dân sự năm 2015, tương ứng với thời gian và số tiền chậm thi hành án.

3. Về án phí dân sự sơ thẩm:

Nguyên đơn – bà Lê Thị Thu T miễn án phí dân sự sơ thẩm.

4. Về án phí dân sự phúc thẩm:

Nguyên đơn – bà Lê Thị Thu T miễn án phí dân sự phúc thẩm, bà T được miễn tạm ứng án phí dân sự phúc thẩm nên không phải hoàn lại.

Trường hợp bản án 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, 7a, 7b và 9 Luật Thi hành án dân sự đã được sửa đổi, bổ sung năm 2014; 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 kể từ ngày tuyên án.

***Nơi nhận:***
- TAND Tối cao;
- TAND Cấp cao tại TP.HCM;
- VKSND Cấp cao tại TP.HCM;
- VKSND TP.HCM;
- TAND Quận 1;
- Chi cục THADS Quận 1;
- Các đương sự;
- Lưu/20.

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

**(đã ký)**

**Nguyễn Đình Đức**