

Bản án số 19/2019/DS-PT

Ngày 13-5-2019

*V/v tranh chấp bồi thường thiệt
hại do vi phạm quyền lợi của
người tiêu dùng.*

**NHÂN DANH
NƯỚC CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

TÒA ÁN NHÂN DÂN TỈNH HẢI DƯƠNG

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

Thẩm phán - Chủ tọa phiên tòa: Ông Nguyễn Minh Tân.

Các Thẩm phán: Ông Lại Anh Vân.

Bà Vũ Thị Yên.

- Thư ký phiên tòa: Ông Nguyễn Hoàng Sơn - Thư ký Tòa án nhân dân tỉnh Hải Dương.

- Đại diện Viện Kiểm sát nhân dân tỉnh Hải Dương: Bà Phạm Thị Thùy - Kiểm sát viên tham gia phiên tòa.

Ngày 13 tháng 5 năm 2019 tại trụ sở Tòa án nhân dân tỉnh Hải Dương xét xử phúc thẩm công khai vụ án thụ lý số: 45/2018/TLPT-DS ngày 05 tháng 10 năm 2018 về tranh chấp bồi thường thiệt hại do vi phạm quyền lợi của người tiêu dùng.

Do bản án dân sự sơ thẩm số 09/2018/DS-ST ngày 28 tháng 8 năm 2018 của Tòa án nhân dân huyện Cẩm Giàng, tỉnh Hải Dương bị kháng cáo.

Theo Quyết định đưa vụ án ra xét xử phúc thẩm số: 47/2018/QĐ-PT ngày 13 tháng 12 năm 2018, thông báo mở lại phiên tòa số 89/TB-TA ngày 19/4/2019, quyết định hoãn phiên tòa số 14/2019/QĐ-PT ngày 03/5/2019 giữa các đương sự:

1. Nguyên đơn: Ông Bùi Trọng Kh, sinh năm 1967. Vắng mặt.

Địa chỉ: Thôn L, xã C, huyện CG, tỉnh Hải Dương.

Người đại diện theo ủy quyền của ông Kh: chị Bùi Thị Q, sinh năm 1990 (văn bản ủy quyền ngày 02/6/2017). Có mặt.

Địa chỉ: Thôn L, xã C, huyện CG, tỉnh Hải Dương.

Người bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của ông Kh: Ông Phạm Quang H, ông Phạm Trung K, bà Trương Thị Thu H - Văn phòng luật sư H, Đoàn luật sư Thành phố Hà Nội. Đều có mặt.

Địa chỉ: 2.. Th, phường Y, quận T, Thành phố Hà Nội.

Địa chỉ văn phòng giao dịch: Số 1 ngõ 1.. AD, phường Y, quận T, Thành phố Hà Nội.

2. Bị đơn: Công ty TNHH S. (viết tắt S ELECTRONIC VIETNAM).

Địa chỉ trụ sở: Tầng 6 và tầng 7 tòa nhà P, số 93 đường Ng, phường B. Quận ..., Thành phố Hồ Chí Minh.

Người đại diện hợp pháp: Ông T - Tổng giám đốc là người đại diện theo pháp luật. Chị Phạm Thị Th, sinh năm 1984. Địa chỉ: Phòng 12..., Tòa nhà P, 8... L, Quận H, thành phố Hà Nội là người đại diện theo ủy quyền (Văn bản ủy quyền ngày 29/5/2017). Ông Nguyễn Văn B - sinh năm 1970, Địa chỉ: Ngõ 3.. X, phường Q, quận T, Thành phố Hà Nội là người đại diện theo ủy quyền (Giấy ủy quyền ngày 24/4/2019). Bà Th, ông B có mặt.

Người bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của bị đơn: Ông Nguyễn Anh T, sinh năm 1980 - Luật sư Công ty TNHH T và thành viên.

Địa chỉ: Phòng 2A tầng 18 và phòng 3 tầng 21 - Tòa nhà B, số 2 H, phường B, quận .., TP Hồ Chí Minh. Có mặt.

3. *Người có quyền lợi, nghĩa vụ liên quan:* Bà Trần Thị K, sinh năm 1964. Vắng mặt.

Địa chỉ: Thôn L, xã C, huyện CG, tỉnh Hải Dương.

Người đại diện theo ủy quyền của bà K: Ông Bùi Trọng Kh, sinh năm 1967 (văn bản ủy quyền ngày 14/4/2017). Địa chỉ: Thôn L, xã C, huyện CG, tỉnh Hải Dương. Vắng mặt.

4. *Người làm chứng:*

4.1. Anh Lê Văn B, sinh năm 1986 - Kỹ thuật viên của Đại lý công ty S. Địa chỉ cư trú: Phố B, phường H, TP HD, tỉnh Hải Dương. Có mặt.

4.2. Anh Trần Thiên Anh Kh, sinh năm 1986.

Địa chỉ: Số 35.., Ng, phường .., quận B, TP Hồ Chí Minh. Vắng mặt.

5. Người kháng cáo: Ông Bùi Trọng Kh, sinh năm 1967 (vắng mặt) và chị Bùi Thị Q - Sinh năm 1990 (là người đại diện theo ủy quyền của ông Kh) (có mặt). Đều ở địa chỉ: Thôn L, xã C, huyện CG, tỉnh Hải Dương.

NỘI DUNG VỤ ÁN

Theo bản án dân sự sơ thẩm, nội dung vụ án được tóm tắt như sau:

Tại bản tự khai, biên bản lấy lời khai của nguyên đơn và người đại diện theo ủy quyền của nguyên đơn trình bày: Ngày 02/10/2014 ông Kh mua 01 chiếc ti vi S.. KDL- 42W7..., số serial 2888949 tại cửa hàng đại lý của công ty S, địa chỉ: 91 P, thành phố H D, tỉnh Hải Dương để sử dụng sinh hoạt cho gia đình. Khi nhận ti vi còn nguyên đai nguyên kiện, đúng nhãn hiệu, ông đã được nhận hướng dẫn sử dụng và sổ bảo hành, thời gian bảo hành 24 tháng kể từ ngày mua. Gia đình ông sử dụng tivi từ ngày 02/10/2014 đến ngày 10/7/2015 ti vi bị hỏng, nhân viên bảo hành của công ty đã đến sửa chữa bảo hành tại nhà ông. Ông tiếp tục sử dụng ti vi bình thường cho đến ngày 21/9/2015 ti vi lại hỏng, nhân viên của trung tâm bảo hành có đến nhà ông xem xét và chụp ảnh chiếc ti vi có sự chứng kiến của ông. Ngày 23/9/2015 trung tâm gọi điện thoại từ chối bảo hành và đưa ra lý do người tiêu dùng đã để nước vào ti vi và trời nồm ẩm gia đình không biết bảo quản. Ông đã nhiều lần gọi điện và trực tiếp đến tận trung tâm bảo hành của công ty để yêu cầu bảo hành theo đúng chính sách bảo hành nhưng không được giải quyết. Từ thời điểm nhận ti vi gia đình ông luôn để ti vi trên kệ phòng khách, quá trình sử dụng không để ti vi tiếp xúc với bất kỳ chất lỏng nào, thời tiết nồm ẩm là khí hậu chung theo mùa nên việc ti vi bị hỏng

là do sản phẩm này không đảm bảo chất lượng và nguyên nhân từ chối bảo hành không đúng. Ông Kh đã khiếu nại đến công ty Sony và đã nhận được thư giải quyết khiếu nại do bà Huỳnh Thị Kim L ký, tại mục 4 của thư khiếu nại có ghi “... *chấp thuận hỗ trợ đặc biệt là miễn phí toàn bộ sửa chữa....*” ông nhận thấy đây không phải là trách nhiệm bảo hành của Công ty S đối với khách hàng mà là sự ban ơn, nên gia đình ông không chấp nhận cho bảo hành và từ đó Công ty S không đến bảo hành và không có động thái nào khác. Việc Công ty S bán sản phẩm không đảm bảo chất lượng và không bảo hành sản phẩm theo quy định đã vi phạm quyền lợi và gây thiệt hại cho gia đình ông. Ông Kh khởi kiện yêu cầu công ty S phải bồi thường cho gia đình tổng số tiền **802.300.000đ** gồm: Tiền mua tivi 12.300.000đ; Chi phí đi lại yêu cầu bảo hành không được đáp ứng: 20.000.000đ; Chi phí làm hồ sơ, giấy tờ khởi kiện là 20.000.000đ; Chi phí thuê luật sư bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp là 50.000.000đ; Thiệt hại tổn thất tinh thần do mất cơ hội tiếp thu thông tin do tivi bị hỏng tính từ ngày 21/9/2015 đến ngày 21/8/2018 là 35 tháng x 10.000.000đ/tháng = 350.000.000đ; Thiệt hại tổn thất tinh thần do lo lắng, căng thẳng, mệt mỏi, không được tôn trọng, mất niềm tin...tính từ ngày 21/9/2015 đến ngày 21/8/2018 là 35 tháng x 10.000.000đ/tháng = 350.000.000đ.

Tại bản ý kiến đề ngày 23/01/2017 và quá trình giải quyết vụ án, bị đơn trình bày: Ngày 02/10/2014, ông Bùi Trọng Kh có mua một chiếc tivi S... tại trung tâm điện tử - điện máy Đ Gi, số 91 Ph, thành phố H D, nhân viên đã giao sổ bảo hành, lắp đặt tivi tại nhà còn nguyên đai nguyên kiện, đúng nhãn hiệu, nhân viên hướng dẫn cách sử dụng, ông Kh nhận tivi và xem bình thường. Ngày 10/7/2015, ông Kh thông báo tivi bị hư hỏng, nhân viên kỹ thuật đã kiểm tra và thay thế Board (bốt), sau đó tivi hoạt động bình thường. Ngày 21/9/2015, ông Bùi Trọng Kh thông báo tivi không xem được, nhân viên kỹ thuật tiếp tục đến kiểm tra và nhận thấy màn hình có hình ảnh sọc đứng, bên trong linh kiện tivi đã han gỉ đai sắt và mốc cáp, kỹ sư của S đã chụp ảnh hiện trạng, dữ liệu và tình trạng hư hỏng của tivi có sự chứng kiến và xác nhận của ông Kh. Sau khi xem xét chính sách bảo hành sản phẩm, công ty S đã thông báo từ chối bảo hành tivi cho ông Kh với lý do hiện trạng tivi thời điểm kiểm tra bên trong có hiện tượng đã han gỉ và mốc cáp, tivi bị chất lỏng đổ vào gây ra han gỉ và ẩm mốc linh kiện, việc tivi bị han gỉ, mốc cáp không phải do lỗi của S. Căn cứ mục 2 Điều 7 của chính sách bảo hành và sửa chữa sản phẩm S thì tivi sẽ không được bảo hành do sử dụng sai hướng dẫn - bị chất lỏng vào. Sau khi nhận được đơn khiếu nại và phản ánh của ông Bùi Trọng Kh qua đường dây nóng, để đảm bảo quyền lợi cho khách hàng, ngày 17/12/2015 công ty đã có văn bản trả lời ông Kh, tại mục 4 của thư trả lời có ghi “... *chấp thuận hỗ trợ đặc biệt là miễn phí toàn bộ sửa chữa....*” nhưng gia đình ông Kh không chấp nhận cho công ty sửa chữa và đến khi Tòa án giải quyết yêu cầu giám định nhưng không thể giám định được một phần do sự thiếu hợp tác của phía nguyên đơn trong quá trình giải quyết vụ việc dẫn đến việc tivi để trong tình trạng không sử dụng trong một thời gian dài. Công ty S không chấp nhận toàn bộ yêu cầu của nguyên đơn.

Người có quyền lợi, nghĩa vụ liên quan (bà K) trình bày: Sau khi chiếc tivi mua của công ty S hỏng vào tháng 9/2015 không xem được, gia đình bà có ti

vi khác để xem. Bà K nhất trí quan điểm yêu cầu bồi thường của ông Kh, đề nghị Tòa án giải quyết theo quy định của pháp luật.

Người làm chứng anh Lê Văn B trình bày: Anh là nhân viên của công ty TNHH MTV TM và DV H, ngày 10/7/2015 anh được công ty cử đến xem xét tình trạng ti vi của gia đình ông Kh, khi đến bật ti vi nên xem thấy có hiện tượng chớp 3 nhíp nên ông đã thay Board (bốt) điều khiển, sau khi thay xong gia đình ông Kh xem ti vi bình thường. Ngày 21/9/2015, ông được công ty giao nhiệm vụ đến kiểm tra ti vi của gia đình ông Kh, khi đến ông bật ti vi xem thấy màn hình có hình ảnh sọc đứng, anh mở ti vi ra thấy có hiện tượng đai sắt han gỉ, cáp mốc và đã chụp lại hình ảnh có sự chứng kiến của ông Kh và báo cáo lại tình hình với công ty.

Ông Nguyễn Văn B trình bày: Khi nhân viên bảo hành đến nhà khách hàng, căn cứ vào danh mục chỉ dẫn của nhà sản xuất nhìn hiện tượng sẽ biết hỏng tương ứng ở bộ phận nào. Sau khi tháo ra sẽ có những bộ phận đo đạc được, có những cái nhìn bằng mắt xác định được. Cụ thể trong trường hợp bảo hành lần thứ hai, panel có vạch dọc nên có thể xác định ngay hỏng phần panel và tháo ra. Anh B nhìn hiện tượng, mở máy, tháo đến phần đai sắt thì mới nhìn được phần gỉ, mốc, chụp ảnh lại hiện trạng tivi. Việc ti vi bị sọc đứng màn hình không phải lỗi của nhà sản xuất.

Tại bản án dân sự sơ thẩm số 09/2018/DS - ST ngày 28/8/2018 của Tòa án nhân dân huyện Cẩm Giàng, tỉnh Hải Dương đã quyết định:

Áp dụng khoản 2 Điều 227, Điều 228; khoản 4 Điều 264; Điều 267 của Bộ luật tố tụng dân sự; Điều 147 Bộ luật tố tụng dân sự 2015; Pháp lệnh số 10/2009/UBTVQH về án phí lệ phí Tòa án; Luật phí và lệ phí 2015; Nghị Quyết 326/2016/ UBTVQH ngày 30/12/2016.

Áp dụng Điều 307 ; Điều 308 ; Điều 604; Điều 630 Bộ luật dân sự năm 2005; Điều 41, Điều 42, Điều 43 Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Xử: Không chấp nhận toàn bộ yêu cầu khởi kiện của ông Bùi Trọng Kh yêu cầu Công ty S phải bồi thường tổng số tiền 802.300.000đ (Tám trăm linh hai triệu ba trăm nghìn đồng) gồm: Tiền mua ti vi 12.300.000đ; Chi phí đi lại yêu cầu bảo hành 20.000.000đ; Chi phí làm hồ sơ, giấy tờ khởi kiện 20.000.000đ; Chi phí thuê luật sư bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp 50.000.000đ; Thiệt hại tổn thất tinh thần và thiệt hại do mất cơ hội tiếp thu thông tin do ti vi bị hỏng tính từ tháng 9/2015 đến tháng 8/2018 số tiền 350.000.000đ. Thiệt hại về tổn thất tinh thần do lo lắng, mệt mỏi, không được tôn trọng, mất niềm tin... tính từ tháng 9/2015 đến tháng 8/2018 số tiền 350.000.000đ.

2. Giao cho Chi cục Thi hành án dân sự huyện Cẩm Giàng, tỉnh Hải Dương 01(Một) chiếc ti vi S KDL- ... đựng trong hộp các tông còn nguyên niêm phong để trả cho ông Bùi Trọng Kh, sinh năm 1967, địa chỉ: Thôn L, xã C, huyện CG, tỉnh Hải Dương.

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

Ngày 11/9/2018 và 12/9/2018 ông Bùi Trọng Kh, chị Bùi Thị Q có đơn kháng cáo, đề nghị cấp phúc thẩm Hủy bản án sơ thẩm vì: Tòa án nhân dân huyện Cẩm Giàng xác định sai nghĩa vụ chứng minh, người tiêu dùng không có nghĩa vụ chứng minh lỗi của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hóa dịch vụ

nhưng cấp sơ thẩm vẫn xác định nguyên đơn không chứng minh được bị đơn có lỗi để từ đó bác yêu cầu của nguyên đơn. Xác định sai vấn đề cần chứng minh: Tòa án cấp sơ thẩm chỉ yêu cầu giám định ti vi có bị nước hoặc hóa chất, chất lỏng nào xâm hại bên trong hay không...nguyên nhân chính dẫn đến han gỉ, cáp mốc, do vậy nội dung cần giám định không liên quan đến vấn đề cần chứng minh, lẽ ra phải làm rõ nguyên nhân ti vi bị hỏng và đánh giá nguyên nhân này có thuộc trường hợp từ chối bảo hành hay không?. Đánh giá sai chứng cứ: Viện khoa học hình sự - Bộ công an không thể giám định được và công ty Sony không cung cấp được chứng cứ giải thích về nguyên nhân hỏng của tivi nhưng Tòa án cấp sơ thẩm vẫn xác định công ty S không có lỗi như vậy là đánh giá chứng cứ không khách quan, toàn diện.

Tại kết luận giám định số 45/C09-P6 ngày 04/4/2019 của Viện khoa học hình sự -Bộ công an kết luận: Tại thời điểm giám định, xác định được nguyên nhân TV gửi giám định bị hỏng, sọc màn hình không sử dụng bình thường được là do tab của màn hình (mạch điều khiển) bị hỏng. Không xác định được nguyên nhân hỏng do bị tác động hay do tự nhiên.

Tại phiên tòa phúc thẩm.

Người đại diện theo ủy quyền của nguyên đơn ông Bùi Trọng Kh giữ nguyên yêu cầu khởi kiện, yêu cầu kháng cáo. Không nhất trí thỏa thuận về việc giải quyết vụ án. Đề nghị HĐXX hủy bản án sơ thẩm để xét xử lại theo quy định của pháp luật. Người bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của nguyên đơn đề nghị triệu tập Giám định viên của Viện khoa học hình sự - Bộ công an để giải thích, làm rõ nội dung giám định số 45/C09-P6 ngày 04/4/2019 và thuật ngữ chuyên môn "tab của màn hình" là gì?. Trường hợp không được HĐXX chấp nhận thì đề nghị HĐXX hủy bản án sơ thẩm để xét xử lại theo quy định của pháp luật và chấp nhận yêu cầu khởi kiện của ông Bùi Trọng Kh vì Công ty S không chứng minh được là mình không có lỗi.

Người bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp và người đại diện theo ủy quyền của bị đơn không chấp nhận yêu cầu khởi kiện và nội dung kháng cáo của nguyên đơn. Việc tivi của gia đình ông Kh bị hư hỏng, bị han gỉ, mốc cáp dẫn đến màn hình bị sọc đứng không phải do lỗi của nhà sản xuất và không thuộc trường hợp được bảo hành. Đối với số tiền tạm ứng chi phí giám định tại giai đoạn phúc thẩm nếu yêu cầu của nguyên đơn không được chấp nhận thì đề nghị HĐXX giải quyết buộc ông Kh phải có trách nhiệm chịu tiền chi phí giám định theo quy định của pháp luật.

Đại diện Viện kiểm sát nhân dân tỉnh Hải Dương phát biểu ý kiến: Thẩm phán, HĐXX, Thư Ký phiên tòa và những người tham gia tố tụng thực hiện đúng quy định của Bộ luật tố tụng dân sự. Về việc giải quyết vụ án: Căn cứ kết luận giám định số 45/C09-P6 ngày 04/4/2019 của Viện khoa học hình sự - Bộ công an, không có căn cứ xác định ông Kh có tác động hoặc bất cẩn trong quá trình sử dụng dẫn đến hỏng tab màn hình làm ti vi bị hỏng. Chiếc ti vi của ông Khâm mua của Đại lý S về sử dụng vẫn trong thời gian bảo hành. Căn cứ khoản 2 Điều 308 của Bộ luật tố tụng dân sự, chấp nhận một phần kháng cáo của ông Bùi Trọng Kh, sửa bản án sơ thẩm số 09/2018/DS-ST ngày 28/8/2018 của Tòa án nhân dân huyện Cẩm Giàng theo hướng buộc công ty S phải bồi thường cho

ông Kh đối với các khoản chi phí hợp lý. Ông Kh không phải chịu án phí dân sự phúc thẩm.

NHẬN ĐỊNH CỦA TÒA ÁN:

[1] Về tố tụng: Ông Bùi Trọng Kh gửi đơn kháng cáo trong thời gian luật định nên kháng cáo của ông Kh là phù hợp quy định của Bộ luật tố tụng dân sự. Tại phiên tòa phúc thẩm, người bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của nguyên đơn đề nghị triệu tập giám định viên để làm rõ nội dung giám định theo kết luận giám định số 45/C09-P6 ngày 04/4/2019 của Viện khoa học hình sự -Bộ Công an. HĐXX xét thấy nội dung Kết luận giám định đã rõ ràng, thuật ngữ "tab của màn hình" đã được giải thích rõ trong phần ngoặc đơn ghi là "tab của màn hình (mạch điều khiển)..." do vậy yêu cầu triệu tập giám định viên đến phiên tòa là không cần thiết nên HĐXX không chấp nhận.

[2] Xét nội dung kháng cáo của nguyên đơn về việc hủy bản án sơ thẩm, HĐXX xét thấy:

[2.1] Về nội dung Tòa án cấp sơ thẩm xác định sai nghĩa vụ chứng minh, vấn đề cần chứng minh và sai lầm trong đánh giá chứng cứ: Xét thấy, trong quá trình giải quyết vụ án, trước khi ra Quyết định đưa vụ án ra xét xử Tòa án cấp sơ thẩm đã yêu cầu nguyên đơn giám định: .. *Nguyên nhân dẫn đến phần bên trong ti vi bị han gỉ, cáp mốc không sử dụng được..* nhưng nguyên đơn không thực hiện. Bị đơn yêu cầu Tòa án trưng cầu giám định, tại Quyết định trưng cầu giám định số 01/2017/QĐ- TCGĐ ngày 16/10/2017 Tòa án đã trưng cầu giám định trong đó có nội dung:.. *Giám định nguyên nhân chính nào dẫn đến han gỉ đai sắt và cáp mốc bên trong ti vi làm cho ti vi hỏng không sử dụng được...* Bị đơn đã cung cấp các chứng cứ chứng minh toàn bộ số hàng hóa là tivi sản xuất cùng thời điểm ti vi đã bán cho gia đình ông Kh không có sản phẩm nào bị lỗi như ti vi của ông Kh. Nhân viên của công ty cũng đến kiểm tra lập biên bản hiện trạng và Tòa án cũng tiến hành xem xét thẩm định tại chỗ nhưng gia đình ông Kh không hợp tác, không cho xem xét thẩm định đối với chiếc tivi S. Công ty S cũng có văn bản trả lời khiếu nại của khách hàng và chấp nhận miễn phí toàn bộ việc sửa chữa chiếc ti vi của ông Kh nhưng gia đình ông Kh không đồng ý. Như vậy, công ty S đã thiện chí sửa chữa miễn phí nhưng ông Kh không chấp nhận. Việc chứng minh trong vụ án là xác định nguyên nhân nào dẫn đến ti vi bị sọc đứng, tại phiên tòa phúc thẩm công ty S đã đề nghị giám định nguyên nhân ti vi bị hỏng và kết luận giám định số 45/C09-P6 ngày 04/4/2019 của Viện khoa học hình sự -Bộ công an kết luận tại thời điểm giám định ti vi bị sọc đứng do tab của màn hình (mạch điều khiển) bị hỏng. Không xác định được nguyên nhân hỏng do bị tác động hay do tự nhiên. Về chính sách bảo hành. Mặc dù chiếc ti vi của ông Kh đang trong thời gian bảo hành, tuy nhiên tại mục 2 Điều 7 của Chính sách bảo hành đã ghi rõ công ty S không bảo hành các trường hợp vì chất lỏng bị đổ vào sản phẩm. Chiếc ti vi của ông Kh bị hỏng vào tháng 9/2015, khi nhân viên kỹ thuật cùng ông Kh kiểm tra và đã ghi lại hiện tượng màn hình có nhiều sọc đứng. Đối với hiện tượng tivi có nhiều sọc đứng là do các vết gỉ làm mất liên kết giữa cáp và màn hình. Ông Kh nhận ti vi tại nhà đã sử dụng bình thường được khoảng 10 tháng (từ ngày 02/10/2014 đến ngày 10/7/2015), nếu ti vi có hiện tượng han gỉ đai sắt và cáp mốc bên trong ti vi thì màn hình sẽ không xem

được, đồng thời ngày 10/7/2015 nhân viên kỹ thuật bảo hành mở tivi để thay Board (bốt) điều khiển, sau khi thay bốt bật ti vi xem màn hình hoàn toàn bình thường, gia đình ông Kh tiếp tục sử dụng ti vi bình thường được khoảng hơn 02 tháng (từ ngày 10/7/2015 đến ngày 21/9/2015). Trong suốt thời gian kể trên, gia đình ông Kh đã tự bảo quản ti vi. Ngày 21/7/2017, Tòa án cấp sơ thẩm tiến hành xem xét thẩm định tại chỗ, nhân viên kỹ thuật của công ty có mặt, Tòa án đã yêu cầu mở tivi để kiểm tra hiện trạng nhưng gia đình Ông Kh không cho mở thùng bọc tivi để xem xét. Hiện tượng han gỉ đai sắt và cáp mốc bên trong ti vi xuất hiện sau khi ti vi đã sử dụng một thời gian. Ngoài ra, trong quá trình giải quyết vụ án, bị đơn cung cấp các tài liệu chứng minh toàn bộ lô hàng tivi S trong đó có ti vi của gia đình ông Kh trước khi xuất xưởng đã được thẩm định, được đăng ký và kiểm tra chất lượng. Công ty S đã cung cấp chứng cứ chứng minh toàn bộ lô hàng đã xuất xưởng và bán ra thị trường không có trường hợp nào hỏng ti vi như trường hợp của ông Kh mà khách hàng khiếu nại hoặc yêu cầu sửa chữa bảo hành. Do vậy sản phẩm ti vi S của gia đình ông Kh mua của đại lý công ty Sony Việt Nam bị hư hỏng không phải lỗi của nhà sản xuất và công ty Sony không bảo hành sản phẩm là đúng sự thỏa thuận mua bán giữa khách hàng và phía công ty. Vì vậy cấp sơ thẩm đã áp dụng đúng quy định tại điểm a khoản 1 Điều 91 của Bộ luật tố tụng dân sự và Điều 42 Luật bảo vệ người tiêu dùng về chứng cứ và chứng minh nên không có căn cứ chấp nhận nội dung kháng cáo của nguyên đơn.

[2.3] Đối với các nội dung về bồi thường thiệt hại, HĐXX xét thấy: Về Khoản tiền mua ti vi là 12.300.000đ. Số tiền này là tiền ông Kh đã trả cho cửa hàng số 91 Ph, thành phố H D để nhận ti vi Sony KDL- 42W700B. Việc mua bán này đã hoàn thành từ ngày 02/10/2014. Bên mua đã trả hết tiền và bên bán đã giao đúng mặt hàng, đảm bảo chất lượng theo yêu cầu của bên mua. Do vậy, HĐXX xác định giao dịch trên đã hoàn thành và không có căn cứ phát sinh yêu cầu bồi thường. Về các chi phí phát sinh trong quá trình ông Kh khởi kiện tại Tòa án bao gồm: Chi phí đi lại yêu cầu bảo hành không được đáp ứng 20.000.000đ, mặc dù việc ông Kh tiến hành các thủ tục để được bảo hành là có thật nhưng ông Kh không cung cấp được chứng cứ chứng minh cho yêu cầu này. Về chi phí làm hồ sơ, giấy tờ khởi kiện là 20.000.000đ. Theo quy định của BLTTDS thì người khởi kiện phải có nghĩa vụ nộp đơn khởi kiện và cung cấp các tài liệu, chứng cứ, chứng minh cho yêu cầu khởi kiện để bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của mình, đây là những tài liệu pháp luật quy định bắt buộc người khởi kiện phải nộp. Ông Kh yêu cầu bồi thường nhưng không có tài liệu chứng minh cụ thể ông phải chi phí những khoản gì vào công việc nào ở đâu. Về chi phí thuê luật sư tham gia tố tụng là 50.000.000đ, khi tiến hành khởi kiện theo quy định của pháp luật người khởi kiện có quyền mời luật sư để bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp cho mình, ông Kh thực hiện quyền này là tự nguyện, thỏa thuận dân sự. Về thiệt hại do mất cơ hội tiếp thu thông tin do ti vi bị hỏng tính từ ngày 21/9/2015 đến ngày 21/8/2018 là 35 tháng x 10.000.000đ/ tháng = 350.000.000đ, xét thấy ti vi của gia đình ông Kh bị hỏng không thể xem được ti vi nhưng nguyên nhân chiếc bị hỏng không phải do nhà sản xuất, hơn nữa trong gia đình ông Kh có các ti vi khác để ông và gia đình có thể tiếp cận thông tin xã

hội hàng ngày. Ngoài ra trên đài phát thanh xã C hàng ngày vẫn phát thanh những nội dung kinh tế, chính trị, xã hội nổi bật trong nước và thế giới để cho mọi người dân đều có thể tiếp cận được thông tin, trong đó có gia đình ông. Do vậy, việc ti vi trên bị hỏng không ảnh hưởng đến việc tiếp cận thông tin của ông, mặt khác khi ông yêu cầu bồi thường Tòa án đã yêu cầu ông cung cấp những căn cứ chứng minh cho thiệt hại trên nhưng ông không cung cấp được. Về yêu cầu bồi thường tổn thất tinh thần do lo lắng, mệt mỏi, không được tôn trọng, mất niềm tin... tính từ ngày 21/9/2015 đến 21/8/2018 là 35 tháng x 10.000.000đ/tháng = 350.000.000đ. Theo quy định tại Điều 603 BLDS thì cá nhân, pháp nhân sản xuất, kinh doanh hàng hóa, dịch vụ không đảm bảo chất lượng hàng hóa, dịch vụ mà gây thiệt hại cho người tiêu dùng thì phải bồi thường. Trong vụ án này, HĐXX xác định nguyên nhân gây ra thiệt hại không phải lỗi của nhà sản xuất nên không có căn cứ buộc nhà sản xuất phải bồi thường tổn thất về tinh thần cho người tiêu dùng theo quy định của pháp luật dân sự.

Từ những phân tích, đánh giá nêu trên HĐXX xét thấy không có căn cứ xác định chiếc ti vi hãng S của gia đình ông Kh mua của đại lý công ty S Việt Nam bị sọc đứng màn hình không xem được là do lỗi kỹ thuật của nhà sản xuất và không phải là hàng hóa khuyết tật. Theo quy định tại khoản 1 Điều 42 của Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng thì người tiêu dùng là ông Kh cũng có nghĩa vụ cung cấp chứng cứ và chứng minh cho yêu cầu khởi kiện, tuy nhiên ông Kh không đưa ra được bất cứ căn cứ nào của pháp luật. Ông Kh đề nghị bồi thường nhưng xét thấy không có mối quan hệ nhân quả giữa lỗi và hậu quả nên không phát sinh nghĩa vụ bồi thường giữa các bên. Cấp sơ thẩm đã áp dụng đầy đủ quy định tại Điều 42 của Luật bảo vệ người tiêu dùng và các điều luật về chứng cứ, chứng minh theo quy định của Bộ luật tố tụng dân sự để áp dụng trong việc giải quyết vụ án, như vậy là đúng về tố tụng và nội dung cần giải quyết trong vụ án nên không có căn cứ chấp nhận toàn bộ kháng cáo của nguyên đơn. Tuy nhiên đối với chiếc ti vi S.. do ông Kh giao nộp ngày 21/9/2017 để thực hiện trưng cầu giám định, sau khi thực hiện xong, Tòa án nhân dân huyện Cẩm Giàng trả tài sản cho chủ sở hữu là ông Kh nhưng ông Kh và chị Q không nhận lại nhưng phần quyết định của bản án lại tuyên giao cho Chi cục thi hành án dân sự huyện Cẩm Giàng chiếc ti vi trên để trả cho ông Khâm là chưa chính xác nên cần phải sửa một phần bản án về cách tuyên cho phù hợp.

[4] Về chi phí tố tụng: Bị đơn công ty S đã bỏ chi phí giám định là 4.700.000đ (có phiếu thu kèm theo) nay bị đơn yêu cầu ông Kh phải hoàn trả số tiền này, HĐXX xét thấy yêu cầu khởi kiện của ông Kh không được chấp nhận nên căn cứ Điều 161 của Bộ luật tố tụng dân sự buộc ông Bùi Trọng Kh phải trả công ty S số tiền chi phí giám định trên.

[5] Về án phí: Yêu cầu kháng cáo của ông Kh không được chấp nhận nhưng bản án sơ thẩm bị sửa nên ông Kh không phải chịu án phí dân sự phúc thẩm.

[6] Các nội dung khác của bản án 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 vào khoản 2 Điều 308, 309 của Bộ luật tố tụng dân sự.

Không chấp nhận kháng cáo của ông Bùi Trọng Kh.

Sửa một phần bản án dân sự sơ thẩm số 09/2018/DS-ST ngày 28/8/2018 của Tòa án nhân dân huyện Cẩm Giàng, tỉnh Hải Dương.

Áp dụng Điều 307 ; Điều 308 ; Điều 604; Điều 630 Bộ luật dân sự 2005; Điều 41, Điều 42, Điều 43 Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Áp dụng Điều 147, 148, 161 của Bộ luật tố tụng dân sự 2015; Pháp lệnh 10/2009/UBTVQH năm 2009 về án phí, lệ phí Tòa án; Luật phí và lệ phí 2015; Nghị Quyết 326/2016/UBTVQH14 ngày 30/12/2016 của Ủy ban thường vụ Quốc hội quy định về mức thu, miễn, giảm, thu, nộp, quản lý và sử dụng án phí và lệ phí Tòa án.

Xử:

1. Không chấp nhận toàn bộ yêu cầu khởi kiện của ông Bùi Trọng Kh về việc yêu cầu Công ty S phải bồi thường tổng số tiền 802.300.000đ (Tám trăm linh hai triệu ba trăm nghìn đồng) gồm: Tiền mua ti vi 12.300.000đ; Chi phí đi lại yêu cầu bảo hành 20.000.000đ; Chi phí làm hồ sơ, giấy tờ khởi kiện 20.000.000đ; Chi phí thuê luật sư bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp 50.000.000đ; Thiệt hại tổn thất tinh thần và thiệt hại do mất cơ hội tiếp thu thông tin do ti vi bị hỏng tính từ tháng 9/2015 đến tháng 8/2018 số tiền 350.000.000đ; Thiệt hại về tổn thất tinh thần do lo lắng, mệt mỏi, không được tôn trọng, mất niềm tin... tính từ tháng 9/2015 đến tháng 8/2018 số tiền 350.000.000đ.

2. Buộc ông Bùi Trọng Kh phải trả công ty TNHH S Việt Nam (viết tắt S VIETNAM) tiền chi phí giám định là 4.700.000đ (Bốn triệu bảy trăm nghìn đồng).

Kể từ khi án có hiệu lực pháp luật và từ ngày người được thi hành án có đơn yêu cầu thi hành án đối với khoản tiền trên, người phải thi hành án chậm thi hành thì phải trả lãi đối với số tiền chậm trả tương ứng với thời gian chậm trả. Lãi suất phát sinh do chậm thi hành được xác định theo Điều 357 của Bộ luật dân sự năm 2015.

3. Trả lại ông Bùi Trọng Kh 01(Một) chiếc ti vi S, số sê ri N⁰ 2888949. (Hiện do Tòa án nhân dân huyện Cẩm Giàng, tỉnh Hải Dương đang quản lý theo biên bản giao nhận tài sản ngày 21/9/2017).

4. Về án phí:

Ông Bùi Trọng Kh phải chịu 36.069.000đ (Ba mươi sáu triệu không trăm sáu mươi chín nghìn đồng) án phí dân sự sơ thẩm.

Ông Bùi Trọng Kh không phải chịu án phí dân sự phúc thẩm.

5. Các nội dung khác của bản án không có kháng cáo, kháng nghị 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

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 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.

Nơi nhận:

- VKSND tỉnh Hải Dương
- TAND huyện Cẩm Giàng;
- Chi cục T.H.A DS huyện Cẩm Giàng
- Các đương sự, người bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của đương sự;
- Lưu hồ sơ vụ án.

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

(đã ký)

Nguyễn Minh Tân