

Bản án số: 1672/2025/DS-PT
Ngày: 25/12/2025
V/v: Tranh chấp hợp đồng
dịch vụ và bồi thường thiệt
hại ngoài hợp đồng

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: Bà Nguyễn Thị Thanh Hiền
Các Thẩm phán: Bà Nguyễn Thị Kim Cương
Bà Phạm Thị Thảo

- 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 Phạm Thị Lệ Thủy - Kiểm sát viên.

Trong ngày 25 tháng 12 năm 2025, tại trụ sở Tòa án nhân dân Thành phố
Hồ Chí Minh xét xử phúc thẩm công khai vụ án thụ lý số 1030/2025/TLPT-DS
ngày 13 tháng 10 năm 2025 về việc: “Tranh chấp hợp đồng dịch vụ và bồi
thường thiệt hại ngoài hợp đồng”;

Do Bản án dân sự sơ thẩm số 09/2025/DS-ST ngày 11/7/2025 của Tòa án
nhân dân khu vực 1 - Thành phố Hồ Chí Minh bị kháng cáo.

Theo Quyết định đưa vụ án ra xét xử phúc thẩm số 6520/2025/QĐ-PT
ngày 04/11/2025 và Quyết định hoãn phiên tòa phúc thẩm số 21552/2025/QĐ-
PT ngày 25/11/2025, giữa các đương sự:

1. Nguyên đơn: Ông Nguyễn Đình P, sinh năm 1964. (có mặt)

Địa chỉ: số 7 Cao ốc B NGT, phường V (trước là Phường H, Quận M),
Thành phố Hồ Chí Minh.

2. Bị đơn: Công ty TNHH Quản lý Nhà A.

Trụ sở: số 47-49 HS, phường S (trước là phường Đ, Quận N), Thành phố
Hồ Chí Minh.

Đại diện theo pháp luật: Bà Hồ Thảo C - Giám đốc. (có mặt)

Địa chỉ liên lạc: số 47-49 HS, phường S (trước là phường Đ, Quận N),
Thành phố Hồ Chí Minh.

3. Người có quyền lợi, nghĩa vụ liên quan:

Ban Quản trị Cao ốc B NGT, Phường H, Quận M.

Địa chỉ: Cao ốc B NGT, phường V (trước là Phường H, Quận M), Thành phố Hồ Chí Minh.

Đại diện hợp pháp: ông Nguyễn Tuấn H, sinh năm 1965 - Trưởng Ban Quản trị Cao ốc B NGT (theo Quyết định số 123/QĐ-UBND ngày 19/7/2024); Địa chỉ: số 12 Cao ốc B NGT, phường V (trước là Phường H, Quận M), Thành phố Hồ Chí Minh. (có mặt)

4. Người kháng cáo: nguyên đơn – ông Nguyễn Đình P.

NỘI DUNG VỤ ÁN:

Trong đơn khởi kiện ngày 15/01/2025, quá trình tham gia tố tụng nguyên đơn trình bày:

Ông Nguyễn Đình P, hiện cư trú tại căn hộ 7, Cao ốc B, đường NGT, Phường H, Quận M, Thành phố Hồ Chí Minh, khởi kiện Công ty TNHH Quản lý Nhà A (gọi tắt là Công ty A) vì cho rằng mức phí quản lý vận hành là 6.600 đồng/m² do Công ty A áp đặt là không hợp lý, trái quy định pháp luật nên ông P chưa đồng ý thanh toán khoản phí trên.

Tuy nhiên, ông P vẫn thực hiện đầy đủ nghĩa vụ thanh toán tiền nước, nhưng kể từ ngày 13/12/2024, ông Nguyễn Văn P1 - Trưởng Ban Quản lý Cao ốc B thuộc Công ty A đã cắt nguồn nước sinh hoạt của ông. Việc này đã vi phạm quy định tại khoản 1, 2, 6 Điều 2; khoản 1 Điều 3; khoản 8 Điều 10 Nghị định số 117/2007/NĐ-CP ngày 11/7/2007 của Chính phủ về sản xuất, cung cấp và tiêu thụ nước sạch.

Hành vi cắt nguồn nước sinh hoạt đã xâm phạm nghiêm trọng đến sức khỏe, tinh thần, danh dự và uy tín của ông P, trong khi ông là người cao tuổi. Suốt 32 ngày (từ ngày 13/12/2024 đến ngày 14/01/2025) bị cắt nước, ông P không có nước sinh hoạt, dẫn đến bệnh tái phát do căng thẳng vì thiếu nước.

Ông P đã có Đơn khởi kiện ngày 15/01/2025, yêu cầu Công ty A:

- Chấm dứt hành vi cắt nguồn nước sinh hoạt trái pháp luật;
- Công khai xin lỗi ông P tại Nhà sinh hoạt cộng đồng Cao ốc B đường NGT, phường V (trước là Phường H, Quận M), Thành phố Hồ Chí Minh;
- Bồi thường thiệt hại về tổn thất sức khỏe, tinh thần, danh dự và uy tín cho ông P đến khi những hậu quả được khắc phục hoàn toàn tạm tính đến ngày 15/01/2025 là 24.086.000 đồng (bao gồm: Chi phí chữa bệnh tái phát 146.000 đồng, Chi phí mua nước uống 540.000 đồng, thiệt hại tổn thất về tinh thần 23.400.000 đồng).

Tuy nhiên, đến ngày 03/3/2025 ông P có tạm nộp cho Công ty A số tiền 10.000.000 đồng để đảm bảo nhu cầu nước sinh hoạt, Công ty A đã mở nước sinh hoạt lại cho ông, nên ông P xin rút lại yêu cầu khởi kiện buộc Công ty A chấm dứt hành vi cắt nguồn nước sinh hoạt trái pháp luật (việc rút yêu cầu được ghi nhận trong kiểm tra việc giao nộp, tiếp cận, công khai chứng cứ ngày 25/4/2025). Ngoài ra, ông P cho rằng việc nộp số tiền 10.000.000 đồng không

đồng nghĩa với việc đồng ý mức phí 6.600 đồng/m², vì hợp đồng cung cấp dịch vụ vận hành chung cư số 01102023/QLVH-BQT-AB-CAO ỐC B ngày 22/9/2023 ký giữa Ban Quản trị và Công ty A là vô hiệu và nội quy tòa nhà cũng không có giá trị pháp lý vì trái pháp luật.

Tại phiên tòa sơ thẩm, nguyên đơn trình bày giữ nguyên yêu cầu khởi kiện, đồng thời, bổ sung yêu cầu buộc bị đơn trả thêm chi phí chữa bệnh tái phát 135.000 đồng và chi phí mua nước uống 702.000 đồng, đối với yêu cầu buộc bị đơn chấm dứt hành vi cắt nguồn nước sinh hoạt trái pháp luật, nguyên đơn không rút lại yêu cầu này mà tiếp tục yêu cầu Hội đồng xét xử xem xét, giải quyết theo quy định pháp luật.

Quá trình tham gia tố tụng, bị đơn - Công ty TNHH Quản lý Nhà A trình bày:

Ngày 13/12/2024, Ban quản lý Cao ốc B NGT (trực thuộc Công ty A) đã tạm ngưng cung cấp dịch vụ quản lý vận hành đối với căn hộ 7 do chủ hộ không thanh toán phí quản lý vận hành từ tháng 10/2023 đến tháng 02/2025, với số tiền nợ là 8.023.070 đồng. Việc tạm ngưng cung cấp dịch vụ được thực hiện dựa trên các căn cứ pháp lý sau:

Thông tư số 02/2016/TT-BXD ngày 15/02/2016 của Bộ Xây dựng về ban hành Quy chế quản lý, sử dụng nhà chung cư; Văn bản hợp nhất số 05/VBHN-BXD ngày 07/9/2021 của Bộ Xây dựng về ban hành Quy chế quản lý, sử dụng nhà chung cư tại Điều 39, khoản 8 Điều 42 và Phụ lục 2 ban hành kèm thông tư quy định: đơn vị quản lý vận hành có quyền tạm ngừng cung cấp dịch vụ hoặc đề nghị đơn vị cung cấp điện, nước tạm ngừng nếu cư dân không thanh toán phí sau khi đã được thông báo bằng văn bản.

Đồng thời, hợp đồng cung cấp dịch vụ vận hành số 01102023/QLVH-BQT-AB-CAO ỐC B ngày 22/9/2023 ký giữa Ban quản trị Cao ốc B và Công ty A, tại khoản 1 Điều 5 quy định rõ quyền của bên B (Công ty A) trong việc tạm ngừng cung cấp dịch vụ nếu cư dân không thực hiện nghĩa vụ tài chính; Nội quy quản lý sử dụng nhà chung cư ngày 19/7/2024, được Hội nghị nhà chung cư thông qua, tại khoản 2.1 Điều 9 cho phép Ban quản lý tạm ngưng cung cấp dịch vụ với các căn hộ không thanh toán phí đúng hạn; khoản 9 Điều 43 Thông tư số 05/2024/TT-BXD ngày 31/7/2024 của Bộ Xây dựng quy định chi tiết một số điều của Luật Nhà ở quy định quyền và nghĩa vụ của đơn vị quản lý vận hành theo hợp đồng đã ký với Ban quản trị.

Theo xác nhận của Công ty Cổ phần Cấp nước PHT (văn bản số 1404/PHT-KTKS ngày 24/10/2024), đơn vị này chỉ cung cấp nước đến đồng hồ tổng của tòa nhà, không cung cấp trực tiếp cho từng căn hộ. Do đó, kể từ ngày 01/10/2023 đến 30/09/2026, Công ty A thực hiện quản lý vận hành theo hợp đồng đã ký. Quá trình thu phí, Ban quản lý đã gửi thông báo phí quản lý hàng tháng từ ngày 01-03, thông báo nhắc lần hai ngày 15, nhắc thông báo cộng đồng trên bản tin cư dân ngày 20, để cư dân thanh toán phí từ ngày 01 đến ngày 25 hàng tháng; tính đến ngày 28/02/2025 có 335/336 căn hộ đóng phí hàng tháng,

chỉ còn căn hộ 7 (hộ ông P) chưa thanh toán phí (công nợ từ tháng 10/2023 đến ngày 28/02/2025 là 8.023.070 đồng).

Trước khi áp dụng biện pháp tạm ngưng dịch vụ cắt nước sinh hoạt, từ tháng 11/2023 đến tháng 8/2024 Công ty A đã nhiều lần gửi văn bản đề nghị chính quyền địa phương và các bên liên quan (Ủy ban nhân dân Quận M, Ủy ban nhân dân Phường H, Công an Phường H và Ban quản trị) hỗ trợ vận động cư dân đóng phí dịch vụ. Ngày 22/7/2024, đề xuất tạm ngưng dịch vụ với 58 căn hộ nợ phí (đính kèm danh sách). Ngày 18/10/2024, lập biên bản tạm ngưng dịch vụ với ba căn hộ 3.24, 7, 12.18 và đến ngày 13/12/2024 lập biên bản tạm ngưng riêng đối với căn hộ 7. Công ty A đã phối hợp với chính quyền tổ chức nhiều cuộc họp vận động cư dân đóng phí (các cuộc họp diễn ra vào các ngày 16/9, 20/9, 08/11 và 21/11/2024). Công ty A cũng đã hỗ trợ phí cho 09 hộ nghèo và một số hộ khó khăn, riêng hộ 7 không thuộc diện này. Ngày 03/3/2025, ông P đã tạm nộp khoản tiền còn nợ từ tháng 10/2023 đến tháng 3/2024 là 10.000.000 đồng nên Công ty A mở lại nước sinh hoạt, gửi lại toàn bộ phiếu thu cho ông P và không chấp nhận toàn bộ yêu cầu khởi kiện của ông P do không có cơ sở.

Quá trình tham gia tố tụng, người có quyền lợi, nghĩa vụ liên quan - Ban Quản trị Cao ốc B NGT, Phường H, Quận M trình bày:

Căn cứ Quyết định số 123/QĐ-UBND ngày 19/7/2024 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Phường H, Quận M, Thành phố Hồ Chí Minh. Ngày 06/8/2023, Hội nghị nhà chung cư đã bầu Ban quản trị và Ban quản lý vận hành chung cư. Ngày 29/3/2023, Ban quản trị Cao ốc B NGT ký hợp đồng cung cấp dịch vụ quản lý vận hành số 0012023/QLVH-BQTCC với bị đơn - Công ty TNHH Quản lý Nhà A.

Trong quá trình thực hiện, bị đơn đã điều hành hoạt động tòa nhà theo đúng nội dung hợp đồng, tuân thủ nội quy, quy chế được Hội nghị nhà chung cư thông qua và phù hợp với các quy định pháp luật hiện hành. Do đó, đề nghị Tòa án xem xét, giải quyết vụ án theo quy định pháp luật đối với yêu cầu khởi kiện của nguyên đơn.

Các đương sự không hòa giải được với nhau về việc giải quyết vụ án nên Tòa án nhân dân khu vực 1 - Thành phố Hồ Chí Minh đã đưa vụ án ra xét xử và quyết định tại Bản án dân sự sơ thẩm số 09/2025/DS-ST ngày 11/7/2025 như sau: Không chấp nhận yêu cầu khởi kiện của ông Nguyễn Đình P về việc buộc:

- Công ty TNHH Quản lý nhà A chấm dứt hành vi cắt nguồn nước sinh hoạt trái pháp luật.

- Công ty TNHH Quản lý nhà A công khai xin lỗi ông Nguyễn Đình P tại Nhà sinh hoạt cộng đồng Cao ốc B NGT, phường V (trước là Phường H, Quận M), Thành phố Hồ Chí Minh.

- Công ty TNHH Quản lý nhà A bồi thường thiệt hại về tổn thất sức khỏe, tinh thần, danh dự và uy tín cho ông Nguyễn Đình P đến khi những hậu quả được khắc phục hoàn toàn tính đến ngày 15/01/2025 là 24.086.000 đồng (bao

gồm: chi phí chữa bệnh tái phát 146.000 đồng, chi phí mua nước uống 540.000 đồng, thiệt hại tổn thất về tinh thần 23.400.000 đồng).

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

Ngày 23/7/2025, nguyên đơn – ông Nguyễn Đình P có đơn kháng cáo toàn bộ bản án dân sự sơ thẩm.

Tại phiên toà phúc thẩm:

Nguyên đơn – ông Nguyễn Đình P trình bày: Ông P về ngụ tại Chung cư này từ tháng 01/2024. Quá trình cư ngụ, ông đóng tiền nước bình thường, cho đến giai đoạn thay đổi đơn vị vận hành chung cư mới là Công ty A. Ông P cho rằng ông đã đóng tiền nước sử dụng đầy đủ là 1.600.000 đồng, nhưng khoản tiền phí quản lý thì từ 01/10/2023 nguyên đơn ngưng đóng vì không đồng ý với mức phí bị đơn thông báo.

Nguyên đơn kháng cáo yêu cầu sửa bản án sơ thẩm theo hướng chấp nhận yêu cầu khởi kiện của nguyên đơn, vì:

Về tố tụng, Tòa án sơ thẩm đã không chấp nhận Đơn yêu cầu thu thập chứng cứ của ông P, không triệu tập người có quyền lợi nghĩa vụ liên quan là Công ty Dịch vụ Công ích Quận M là đơn vị đã ký hợp đồng mua bán căn hộ chung cư cho các cư dân trong đó có hộ ông P, ngược lại, Tòa cấp sơ thẩm đưa BQT chung cư vào tham gia tố tụng với tư cách người có quyền lợi, nghĩa vụ liên quan là sai.

Về nội dung, nguyên đơn đã trình bày 04 yếu tố của yêu cầu bồi thường thiệt hại ngoài hợp đồng gồm: có hành vi vi phạm pháp luật là cắt nước sinh hoạt của hộ gia đình nguyên đơn, có thiệt hại xảy ra, có mối liên hệ giữa hành vi cắt nước và hậu quả xảy ra và có yếu tố lỗi - ở đây là lỗi của bị đơn trong việc cắt nước sinh hoạt của gia đình nguyên đơn. Nguyên đơn không đồng ý đóng tiền theo thông báo vì phía bị đơn không xuất hóa đơn có VAT, ông P cũng không đồng ý đóng tiền quản lý vận hành vì không đồng ý với mức giá mà bị đơn đưa ra và đang có khiếu nại với mức giá này nên chưa đóng tiền. BQT chung cư chọn lựa và ký hợp đồng với Công ty A không đúng quy định. Việc Công ty đưa ra mức giá thu phí quản lý vận hành chung cư là quá cao so với mức giá quy định của Nhà nước theo Khung giá dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh theo Thông tư số 37/2009/TT-BXD ngày 01/12/2009, có 40 hộ gia đình khác cũng không đồng ý và không đóng tiền nhưng bị đơn lại cắt nước sinh hoạt của mỗi hộ nhà nguyên đơn, trong khi nước sinh hoạt là do công ty cấp nước của thành phố - Công ty Cấp nước PHT cung cấp và nguyên đơn đã thanh toán tiền nước sinh hoạt hàng tháng. Tại Hội nghị Nhà chung cư, ông P không đồng ý với mức phí thu được đưa ra nên đã bỏ về không biểu quyết đồng ý, nên ông P không đồng ý với mức phí thu này và đã khiếu nại.

Bị đơn – Công ty TNHH Quản lý nhà A do bà Hồ Thảo C trình bày: Bị đơn đã thông báo phí bao gồm tiền nước sinh hoạt và phí quản lý vận hành chung cư (bao gồm nhiều khoản chi phí như chi phí vận hành bơm nước lên bồn, tiền vệ sinh, bảo vệ) nhưng nguyên đơn không thanh toán đầy đủ từ tháng 10/2023 đến ngày 28/02/2025 là 8.023.070 đồng, dù đã thông báo nhắc nhở nhiều lần nên buộc bị đơn phải cắt dịch vụ cung cấp cấp nước. Đến ngày 03/3/2025, nguyên đơn đã tạm nộp số tiền nợ 10.000.000 đồng và bị đơn đã mở lại nước sinh hoạt cho nguyên đơn.

Về việc ký hợp đồng với BQT chung cư - bị đơn là đơn vị được chọn lựa để ký hợp đồng thay thế cho đơn vị vận hành cũ trước đó và việc ký hợp đồng với BQT được thực hiện là đúng quy định pháp luật. Về phí quản lý vận hành chung cư đã được thỏa thuận cụ thể tại Hợp đồng cung cấp dịch vụ quản lý vận hành chung cư (BL.235) và trước đó BQT đã có quyền ký hợp đồng với đơn vị quản lý vận hành thông qua tại Hội nghị Nhà chung cư từ tháng 8/2023 với tỷ lệ đồng thuận trên 50% là đúng quy định. Trong chung cư có 40 hộ gia đình không trả tiền nhưng họ lại thuộc diện hộ nghèo theo danh sách của Ủy ban phường, nên Công ty A và BQT cũng đã làm việc với 40 hộ này và có chế độ miễn giảm đồng thời có chính sách trả dần với các khoản nợ và các hộ này cũng đang thực hiện. Riêng gia đình ông P không có tên và không thuộc diện hộ nghèo này nên không được miễn giảm. Đối với việc cung cấp nước thì Công ty CP Cấp nước PHT ký hợp đồng với Công ty A để cung cấp đến bồn nước tổng của Công ty A chứ không ký hợp đồng riêng lẻ với từng hộ trong chung cư, Công ty A thanh toán chi phí nước trực tiếp với bên cấp nước và thu lại tiền nước sinh hoạt từ các hộ dân theo thỏa thuận, nên không thể có hóa đơn VAT như yêu cầu của ông P. Nước sinh hoạt từ bên cung ứng nước, để lên tới từng hộ dân cũng cần chi phí bơm đẩy, vận hành, bảo trì Do đó chi phí nước sinh hoạt được tính theo mức sử dụng của cư dân nhưng không thể tách rời với các khoản chi phí để vận hành chung cư gọi chung là phí quản lý. Điều này cũng đã được quy định rõ tại Hợp đồng cung cấp dịch vụ vận hành và Nội quy Nhà chung cư, do vậy dù ông P có đóng tiền nước nhưng vẫn là vi phạm nghĩa vụ thanh toán nên bị đơn có quyền cắt dịch vụ cung cấp và bị đơn không có lỗi.

Người có quyền lợi, nghĩa vụ liên quan – Ban quản trị chung cư do ông Nguyễn Tuấn H đại diện trình bày: thống nhất với ý kiến của bị đơn. Phí nước nằm trong gói dịch vụ vận hành tòa nhà, không thể nói là chỉ đóng nước là được sử dụng nước mà phải còn đi kèm với phí vận hành tòa nhà để đảm bảo nguồn nước đến tận nơi từng hộ cư dân. Tại Hội nghị nhà chung cư tháng 8/2023 các hộ dân đã biểu quyết đồng thuận với các quy định và mức phí cần thu với tỷ lệ quá bán. Trong số 336 hộ dân còn duy nhất hộ ông P là không thực hiện đóng phí.

Đại diện Viện kiểm sát nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh 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: Bản án sơ thẩm bác yêu cầu khởi kiện của nguyên đơn là có căn cứ, đề nghị không chấp nhận kháng cáo của nguyên đơn, giữ nguyên bản án sơ thẩm.

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 - ông Nguyễn Đình P 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 ông P được xem xét theo thủ tục phúc thẩm.

[2] Về nội dung kháng cáo:

[2.1] Nguyên đơn cho rằng Tòa án sơ thẩm đã không chấp nhận Đơn yêu cầu thu thập chứng cứ của ông P, không triệu tập người có quyền lợi nghĩa vụ liên quan là Công ty Dịch vụ Công ích Quận M là đơn vị đã ký hợp đồng mua bán căn hộ chung cư cho các cư dân trong đó có hộ ông P, ngược lại, Tòa cấp sơ thẩm đưa BQT chung cư vào tham gia tố tụng với tư cách người có quyền lợi, nghĩa vụ liên quan là sai thủ tục tố tụng, xét thấy:

Xét thấy, nghĩa vụ cung cấp chứng cứ chứng minh thuộc về người có yêu cầu tranh chấp, mặt khác Tòa án cấp sơ thẩm đã thu thập đầy đủ các tài liệu chứng cứ cần thiết cho việc giải quyết vụ án. Về việc xác định người tham gia tố tụng, đối với Công ty Dịch vụ Công ích Quận M là đơn vị đã ký hợp đồng mua bán căn hộ chung cư cho các cư dân, nay các bên đương sự trong vụ án không tranh chấp về hợp đồng mua bán căn hộ cũng không có yêu cầu cụ thể về trách nhiệm, nghĩa vụ gì của Công ty Dịch vụ Công ích Quận M nên không cần thiết đưa họ vào tham gia tố tụng theo yêu cầu của ông P.

[2.2] Nguyên đơn - ông Nguyễn Đình P kháng cáo cho rằng Hợp đồng cung cấp dịch vụ quản lý vận hành chung cư số 01102023/QLVH-BQT-AB-CAO ỐC B ngày 22/9/2023 ký giữa Ban Quản trị và Công ty A là vô hiệu, việc ông yêu cầu bị đơn phải chấm dứt hành vi cắt nguồn nước sinh hoạt trái pháp luật, bồi thường thiệt hại cho ông và công khai xin lỗi ông tại Nhà sinh hoạt cộng đồng là hoàn toàn có căn cứ, đủ 04 yếu tố để yêu cầu bồi thường theo quy định pháp luật.

Hội đồng xét xử xét thấy:

[2.2.1] Về Hợp đồng cung cấp dịch vụ quản lý vận hành chung cư số 01102023/QLVH-BQT-AB-CAO ỐC B ngày 22/9/2023 ký giữa Ban Quản trị và Công ty A:

Đối với việc bầu chọn Ban quản lý điều hành, quản lý vận hành Tòa nhà cao ốc B NGT đã được Hội nghị bất thường Nhà chung cư họp ngày 06/08/2023 nhất trí thông qua với tỷ lệ phiếu đồng ý là 75,56% (133/176 phiếu thu về hợp lệ), dựa trên sự nhất trí này Ban quản trị đã ký hợp đồng lựa chọn đơn vị cung cấp dịch vụ vận hành tòa nhà là Công ty A.

Ông P cho rằng Hợp đồng trên là một thỏa thuận dân sự không có giá trị pháp lý, vi phạm vào điều kiện có hiệu lực của giao dịch, trái với các quy định pháp luật, vì:

Thứ nhất, căn cứ dùng để ký kết Hợp đồng là kết quả biểu quyết của Hội nghị nhà chung cư ngày 06/8/2023 nhưng việc thực hiện lấy biểu quyết của Hội nghị này không đúng với khoản 3 Điều 16 của "Quy chế quản lý, sử dụng nhà chung cư" ban hành kèm Thông tư số 02/2016/TT-BXD ngày 15/02/2016 của Bộ Xây dựng. Ông P viện dẫn khoản 3 Điều 16 của Quy chế như sau: "3. Quyền biểu quyết tại hội nghị tòa nhà chung cư, cụm nhà chung cư được tính theo diện tích sở hữu riêng của chủ sở hữu căn hộ, chủ sở hữu phần diện tích khác trong nhà chung cư theo nguyên tắc 1m² diện tích sở hữu riêng tương đương với 01 phiếu biểu quyết."

Tuy nhiên, qua đối chiếu nội dung tại khoản 3 Điều 16 của "Quy chế quản lý, sử dụng nhà chung cư", nội dung mà ông P viện dẫn như trên là không đúng pháp luật. Tại khoản 3 Điều 16 của "Quy chế quản lý, sử dụng nhà chung cư" ban hành kèm Thông tư số 02/2016/TT-BXD ngày 15/02/2016 của Bộ Xây dựng được quy định đúng như sau: "3. Quyền biểu quyết tại hội nghị tòa nhà chung cư, cụm nhà chung cư được tính theo đơn vị căn hộ và được quy định như sau:

*a) Mỗi căn hộ trong nhà chung cư tương ứng với một phiếu biểu quyết;
b) Đối với phần diện tích khác trong nhà chung cư không phải là căn hộ thì mỗi phần diện tích sàn xây dựng tương đương với diện tích sàn xây dựng của căn hộ lớn nhất theo thiết kế được phê duyệt tại nhà chung cư đó có một phiếu biểu quyết."*

Thứ hai, ông P cho rằng khoản 1 Điều 3 của Hợp đồng vi phạm quy định tại khoản 5 Điều 2 Thông tư 37/2009/TT-BXD ngày 01/12/2009 về "Phương pháp xác định và quản lý giá dịch vụ nhà chung cư"; vi phạm khoản 2, khoản 3 Điều 2 Quyết định số 11/2018/QĐ -UBND ngày 31/3/2018 của UBND TP. HCM về "Khung giá dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh":

Đối với việc viện dẫn Thông tư số 37/2009/TT-BXD ngày 01/12/2009: Thông tư số 37/2009/TT-BXD ngày 01/12/2009 được ban hành trước khi Thông tư số 02/2016/TT-BXD ngày 15/02/2016 của Bộ Xây dựng có hiệu lực thi hành (ngày 02/4/2016).

Theo Thông tư số 37, cách xác định giá dịch vụ nhà chung cư được quy định tại Điều 2.

Theo Thông tư số 02, cách xác định giá dịch vụ nhà chung cư được quy định tại Điều 30 của "Quy chế quản lý, sử dụng nhà chung cư" ban hành kèm Thông tư.

Qua đối chiếu, nhận thấy cách xác định giá dịch vụ nhà chung cư quy định tại 02 Văn bản pháp luật trên có nội dung hoàn toàn khác nhau.

Tại điểm b Điều 2 Thông tư số 02/2016/TT-BXD ngày 15/02/2016 của Bộ Xây dựng quy định:

"...

Các quy định về quản lý, sử dụng nhà chung cư do Bộ Xây dựng, các Bộ, ngành và Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương ban hành trước ngày Thông tư này có hiệu lực thi hành mà khác với các quy định thuộc phạm vi điều chỉnh của Quy chế quản lý, sử dụng nhà chung cư được ban hành kèm theo Thông tư này thì thực hiện theo quy định của Quy chế quản lý, sử dụng nhà chung cư được ban hành kèm theo Thông tư này."

Theo quy định trên, việc xác định giá dịch vụ nhà chung cư phải áp dụng Điều 30 của Quy chế ban hành kèm Thông tư số 02, ông P đã viện dẫn Thông tư số 37/2009/TT-BXD ngày 01/12/2009 không còn hiệu lực áp dụng khi xác định giá, từ đó cho rằng Hợp đồng cung cấp dịch vụ vận hành trên vi phạm pháp luật là không đúng.

Đối với việc viện dẫn Quyết định số 11/2018/QĐ-UBND ngày 31/3/2018 của UBND TP.HCM về "Khung giá dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh":

Tại điểm b khoản 1 Điều 1 Quyết định số 11 quy định:

"b) Khung giá dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư ban hành tại Quyết định này không áp dụng đối với các trường hợp sau: nhà chung cư cũ thuộc sở hữu nhà nước mà chưa được cải tạo, xây dựng lại; nhà chung cư xã hội chỉ để học sinh, sinh viên và công nhân ở theo hình thức tập thể nhiều người trong một phòng; đã thống nhất về giá dịch vụ quản lý tại Hội nghị nhà chung cư; đã có thỏa thuận chung về giá dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư trong hợp đồng mua bán, thuê, thuê mua căn hộ."

Theo quy định trên, Quyết định số 11/2018/QĐ-UBND ngày 31/3/2018 của UBND TP.HCM về "Khung giá dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh" không được áp dụng để điều chỉnh Hợp đồng cung cấp dịch vụ quản lý vận hành chung cư số 01102023/QLVH-BQT-AB-CAO ỐC B ngày 22/9/2023 ký giữa Ban Quản trị và Công ty A, vì việc ký kết hợp đồng và thông qua các vấn đề trong hợp đồng (gồm cả giá dịch vụ quản lý vận hành nhà chung cư) đã được thông qua tại Hội nghị nhà chung cư ngày 06/8/2023.

Thứ ba, khoản 1 Điều 5 của Hợp đồng cung cấp dịch vụ quản lý vận hành chung cư số 01102023 không có đăng ký theo quy định tại khoản 2 khoản 3 Điều 19 Luật Bảo vệ người tiêu dùng năm 2010; Điều 1 Quyết định số 02/2012/QĐ-TTg ngày 13/01/2012 của Thủ Tướng Chính Phủ về "Danh mục hàng hóa, dịch vụ thiết yếu phải đăng ký hợp đồng theo mẫu, điều kiện giao dịch chung".

Tuy nhiên, căn cứ Thông báo số 6244/TB-SCT ngày 04/10/2019 của Sở Công thương Thành phố Hồ Chí Minh (BL từ 286 đến 294), Sở Công thương đã chấp thuận hợp đồng theo mẫu trong lĩnh vực dịch vụ sinh hoạt do Công ty TNHH Quản lý Nhà A đăng ký. Theo đó, nội dung tại khoản 1 Điều 5 của Hợp đồng cung cấp dịch vụ quản lý vận hành chung cư trên phù hợp với Điều 6 của hợp đồng mẫu mà Công ty A đã đăng ký và được chấp thuận.

Thứ tư, khoản 1 Điều 5 của Hợp đồng cung cấp dịch vụ quản lý vận hành chung cư số 01102023 có nội dung không phù hợp với quy định của hợp đồng mẫu tại Phụ lục số 2 ban hành kèm theo Thông tư số 02/2016/TT-BXD ngày 15/02/2016; trái với khoản 1, khoản 2, khoản 5, khoản 6 Điều 2, khoản 1 Điều 3, khoản 8 Điều 10, Điều 45 Nghị định số 117/2007/NĐ-CP ngày 11/7/2007 về: "Sản xuất, cung cấp và tiêu thụ nước sạch".

Như đã viện dẫn trên, nội dung khoản 1 Điều 5 của Hợp đồng hoàn toàn phù hợp với Điều 6 của hợp đồng mẫu mà Công ty A đã đăng ký và được Sở Công thương Thành phố Hồ Chí Minh chấp thuận tại Thông báo số 6244/TB-SCT ngày 04/10/2019 và phù hợp với Phụ lục số 2 ban hành kèm theo Thông tư số 02/2016/TT-BXD ngày 15/02/2016.

Đối với việc ông P viện dẫn khoản 1, khoản 2, khoản 5, khoản 6 Điều 2, khoản 1 Điều 3, khoản 8 Điều 10, Điều 45 Nghị định số 117/2007/NĐ-CP ngày 11/7/2007 về "Sản xuất, cung cấp và tiêu thụ nước sạch":

Theo Văn bản số 1404/PHT-KTKS ngày 24/10/2024 của Công ty cổ phần cấp nước PHT cho biết: Công ty hiện đang cung cấp nước cho khách hàng sử dụng nước tại địa chỉ Cao ốc B NGT, có tên Hợp đồng dịch vụ cấp nước là Ban Quản trị Cao ốc B NGT, DB: 10011152002, số hợp đồng 1064584, công ty chỉ cung cấp nước thông qua đồng hồ nước đặt tại Cao ốc B, không quản lý và cung cấp nước riêng lẻ cho các hộ dân tại chung cư.

Như vậy, Công ty PHT là đơn vị cấp nước cho Ban Quản trị Cao ốc B theo Hợp đồng dịch vụ cấp nước trên, nên Công ty PHT và Ban Quản trị Cao ốc B là đối tượng chịu sự điều chỉnh trực tiếp của Nghị định số 117/2007/NĐ-CP ngày 11/7/2007 và Hợp đồng dịch vụ cấp nước giữa hai bên trong việc cấp, quản lý và sử dụng nước, Công ty PHT không ký hợp đồng riêng lẻ và không cấp nước riêng lẻ cho từng hộ dân. Việc quản lý và thu các chi phí dịch vụ (điện, nước,...) của từng hộ dân là theo sự thống nhất của các hộ dân (cụ thể là thông qua Hội nghị nhà chung cư) với Ban Quản trị và theo quy định của Quy chế quản lý, sử dụng nhà chung cư, nên ông P không thể viện dẫn khoản 1, khoản 2, khoản 5, khoản 6 Điều 2, khoản 1 Điều 3, khoản 8 Điều 10, Điều 45 Nghị định

số 117/2007/NĐ-CP ngày 11/7/2007 để cho rằng nội dung khoản 1 Điều 5 của Hợp đồng cung cấp dịch vụ quản lý vận hành chung cư là vi phạm pháp luật.

Thứ năm, ông P cho rằng khoản 1 Điều 5 của Hợp đồng quản lý vận hành trái với Nội quy nhà chung cư tại Cao ốc B đang có hiệu lực vào thời điểm hợp đồng này được ký kết, nhưng ông P lại không nêu rõ khoản 1 Điều 5 của Hợp đồng trái với Nội quy nhà chung cư cụ thể như thế nào nên không có cơ sở để xem xét.

Như vậy, các căn cứ pháp luật trên mà nguyên đơn - ông P đưa ra để cho rằng Hợp đồng cung cấp dịch vụ quản lý vận hành chung cư số 01102023/QLVH-BQT-AB-CAO ỐC B ký ngày 22/9/2023 vi phạm pháp luật nên vô hiệu - là hoàn toàn không có cơ sở.

Mặt khác, nguyên đơn cho rằng Hợp đồng cung cấp dịch vụ quản lý vận hành trên vô hiệu nhưng lại không có yêu cầu khởi kiện gì đối với Hợp đồng này, nên Tòa án cũng không có căn cứ để xem xét giá trị pháp lý của Hợp đồng.

[2.2.2] Ông P cho rằng bị đơn có hành vi cắt nguồn nước sinh hoạt trái pháp luật, dẫn đến việc ông P bị thiệt hại, nên phải bồi thường thiệt hại và công khai xin lỗi ông P tại Nhà sinh hoạt cộng đồng.

Xét thấy, qua các chứng cứ có trong hồ sơ vụ án và sự thừa nhận của các đương sự, ngày 13/12/2024 bị đơn đã tạm ngưng nguồn nước sinh hoạt với căn hộ 7 của ông Nguyễn Đình P, vì sau nhiều lần thông báo nhắc nhở nhưng ông P không đóng phí vận hành (bao gồm nước sinh hoạt, chi phí vận hành bơm nước lên bồn, tiền vệ sinh và tiền bảo vệ). Như vậy nguyên nhân trực tiếp dẫn đến việc căn hộ của ông P bị cắt nước là do nguyên đơn không thanh toán đầy đủ phí quản lý (chỉ đóng tiền nước), hành động cắt nước của bị đơn là thực hiện đúng theo quy định tại khoản 1 Điều 5 Hợp đồng cung cấp dịch vụ quản lý vận hành chung cư số 01102023/QLVH-BQT-AB-CAO ỐC B ký ngày 22/9/2023 giữa Ban Quản trị và bị đơn, đơn vị vận hành có quyền tạm ngưng cung cấp dịch vụ (điện, nước, năng lượng...) nếu cư dân (cụ thể là nguyên đơn) không thực hiện nghĩa vụ tài chính đóng phí quản lý vận hành; khoản 2.1 Điều 9 Nội quy quản lý sử dụng nhà chung cư ngày 19/7/2024, được Hội nghị nhà chung cư thông qua, cũng cho phép việc tạm ngưng cung cấp dịch vụ trong trường hợp tương tự; đồng thời, khoản 9 Điều 43 Thông tư số 05/2024/TT-BXD ngày 31/7/2024 của Bộ Xây dựng cũng quy định quyền và nghĩa vụ của đơn vị quản lý vận hành theo hợp đồng với Ban Quản trị, do đó hành động cắt nước của bị đơn là đúng thỏa thuận tại hợp đồng và hành vi cắt nước của bị đơn là tương ứng với hành vi vi phạm hợp đồng về việc đóng phí dịch vụ của nguyên đơn, do đó hành vi của bị đơn không được coi là hành vi trái pháp luật và bị đơn không có lỗi.

Do không xác định được bị đơn có hành vi trái pháp luật và có lỗi, nguyên đơn cũng không đủ cơ sở để chứng minh, nên không hội đủ các yếu tố để xác định trách nhiệm bồi thường thiệt hại ngoài hợp đồng theo khoản 1 Điều 585 Bộ luật Dân sự năm 2015 và Điều 3 Nghị quyết số 02/2022/NQ-HĐTP ngày

06/9/2022 của Hội đồng Thẩm phán Tòa án nhân dân tối cao. Việc cấp sơ thẩm không chấp nhận toàn bộ yêu cầu khởi kiện của nguyên đơn là có căn cứ.

Từ những nhận định trên, không chấp nhận toàn bộ kháng cáo của nguyên đơn, giữ nguyên án sơ thẩm.

Đề nghị của đại diện Viện kiểm sát nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh về việc giữ nguyên án sơ thẩm là có căn cứ nên chấp nhận.

Do y án sơ thẩm, nên án phí dân sự phúc thẩm người kháng cáo ông Nguyễn Đình P phải chịu nhưng được miễn theo quy định pháp luật.

Vì các lẽ trên;

QUYẾT ĐỊNH:

Căn cứ khoản 1 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 2008 được sửa đổi, bổ sung 2014.

Tuyên xử:

Không chấp nhận kháng cáo của nguyên đơn - ông Nguyễn Đình P. Giữ nguyên Bản án dân sự sơ thẩm số 09/2025/DS-ST ngày 11/7/2025 của Tòa án nhân dân khu vực 1 - Thành phố Hồ Chí Minh, cụ thể:

1. Không chấp nhận toàn bộ yêu cầu khởi kiện của ông Nguyễn Đình P về việc buộc:

1.1. Công ty TNHH Quản lý nhà A chấm dứt hành vi cắt nguồn nước sinh hoạt trái pháp luật.

1.2. Công ty TNHH Quản lý nhà A công khai xin lỗi ông Nguyễn Đình P tại Nhà sinh hoạt cộng đồng Cao ốc B NGT, phường V (trước là Phường H, Quận M), Thành phố Hồ Chí Minh.

1.3. Công ty TNHH Quản lý nhà A bồi thường thiệt hại về tổn thất sức khỏe, tinh thần, danh dự và uy tín cho ông Nguyễn Đình P đến khi những hậu quả được khắc phục hoàn toàn tính đến ngày 15/01/2025 là 24.086.000 đồng (bao gồm: chi phí chữa bệnh tái phát 146.000 đồng, chi phí mua nước uống 540.000 đồng, thiệt hại tổn thất về tinh thần 23.400.000 đồng).

2. Về án phí sơ thẩm: Ông Nguyễn Đình P được miễn nộp án phí dân sự sơ thẩm. Công ty TNHH Quản lý nhà A không phải chịu án phí dân sự sơ thẩm.

3. Về án phí phúc thẩm: Ông Nguyễn Đình P được miễn nộp án phí dân sự phúc thẩm.

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;
- VKSND TP.HCM;
- TAND khu vực 1 - TP.HCM;
- THADS TP.HCM;
- Phòng THADS khu vực 1 - TP.HCM;
- Các đương sự;
- Lưu/25.

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

Nguyễn Thị Thanh Hiền