

Bản án số: 05/2025/DS-ST

Ngày: 10/7/2025

V/v tranh chấp hợp đồng sử dụng thẻ
tín dụng.

NHÂN DANH
NƯỚC CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

TÒA ÁN NHÂN DÂN KHU VỰC 1 - THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

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

Thẩm phán - Chủ tọa phiên tòa: Bà Hoàng Thị Ánh.

Các Hội thẩm nhân dân

- Ông Đặng Quang Nhã;
- Ông Nguyễn Chí Minh.

- **Thư ký phiên tòa:** Bà Nguyễn Thị Thanh Kim Tuyền – Thư ký Toà án nhân dân khu vực 1, Thành phố Hồ Chí Minh.

- **Đại diện Viện kiểm sát nhân dân khu vực 1, Thành phố Hồ Chí Minh tham gia phiên tòa:** Ông Nguyễn Hồng Thái – Kiểm sát viên.

Trong ngày 10 tháng 7 năm 2025 tại Tòa án nhân dân khu vực 1 - Thành phố Hồ Chí Minh đã xét xử sơ thẩm công khai vụ án dân sự thụ lý số: 2975/2024/TLST-DS ngày 02 tháng 10 năm 2024 về việc “Tranh chấp hợp đồng sử dụng thẻ tín dụng” theo Quyết định đưa vụ án ra xét xử số: 104/2025/QĐXXST-DS ngày 20 tháng 5 năm 2025, Quyết định hoãn phiên tòa số: 88/2025/QĐST-DS ngày 17 tháng 6 năm 2025, giữa các đương sự:

- **Nguyên đơn:** Ông Nguyễn Trần Hưng L, sinh năm 1975, CCCD số: 079075014175 cấp ngày 21/12/2021.

Địa chỉ: Căn hộ A Tòa nhà B, Chung cư C, số 2 Đường D, phường E, Quận 1 (nay là phường F), Tp. Hồ Chí Minh (Có mặt).

Người bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của đương sự: Luật sư Ngô Quý X thuộc Đoàn Luật sư Tp. Hồ Chí Minh, Giám đốc Công ty Z.

Địa chỉ: 123 (tầng 8) đường G, phường H, Quận 3 (nay là phường I), Tp. Hồ Chí Minh (Có mặt).

- **Bị đơn:** Ngân hàng Y

Địa chỉ: J Street, New York, NY 10013, USA.

Địa chỉ chi nhánh: Tầng 15, Tòa nhà K, số 115 đường L, phường E, Quận 1 (nay là phường F), Tp. Hồ Chí Minh.

Người đại diện theo ủy quyền của bị đơn:

1. Bà Nguyễn Thị Hằng N, sinh năm 1977, CCCD số: 001177011117 cấp ngày 07/9/2022, là Giám đốc pháp lý.

Địa chỉ liên hệ: Tầng 15, Tòa nhà K, số 115 đường L, phường E, Quận 1 (nay là phường F), Tp. Hồ Chí Minh (Thư ủy quyền số: 002/2023/POA-HCM ngày 20/11/2023) (Có mặt).

2. Ông Đặng Phúc M, sinh năm 1993, CCCD số: 067093003899 cấp ngày 28/01/2023; và

3. Bà Võ Thị Ngọc H, sinh năm 1992, CCCD số: 079192031976 cấp ngày 13/01/2022.

Cùng địa chỉ liên hệ: Phòng 4.4 – 4.6 Tòa nhà M, số 39 đường N, Phường F, Tp. Hồ Chí Minh

(Theo Thư ủy quyền ngày 07/7/2025) (Có mặt).

- *Người bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của đương sự:* Luật sư Trần Anh W, sinh năm 1977, Thẻ luật sư số: 2568/LS cấp ngày 01/8/2010, thuộc Đoàn Luật sư Thành phố Hồ Chí Minh.

Địa chỉ liên hệ: Phòng 4.4 – 4.6 Tòa nhà M, 39 đường N, Phường F, Tp. Hồ Chí Minh (Có mặt).

- *Người có quyền lợi, nghĩa vụ liên quan:*

1. Ông Nguyễn Phi I, sinh năm 1973, CCCD số: 079073021060 cấp ngày 01/5/2021.

Địa chỉ: Căn hộ A Tòa nhà B, Chung cư C, số 2 Đường D, phường E, Quận 1 (nay là phường F), Tp. Hồ Chí Minh (Có mặt).

Người bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của đương sự: Luật sư Ngô Quý X Thẻ luật sư số: 5937/LS cấp ngày 10/3/2011, thuộc Đoàn Luật sư Tp. Hồ Chí Minh, Giám đốc Công ty Z.

Địa chỉ: 123 (tầng 8) đường G, Phường H, Quận 3 (nay là phường I), Tp. Hồ Chí Minh (Có mặt).

2. Ngân hàng ABC

Địa chỉ: Tầng 3, 5, 11 và 15, Tòa nhà P, Số 17 đường N, phường E, Quận 1 (nay là phường F), Tp. Hồ Chí Minh.

Người đại diện theo ủy quyền:

1. Ông Đỗ Thành C, sinh năm 1979, CCCD số: 001079045008 cấp ngày 02/12/2022, là Chuyên viên pháp chế cấp cao (Giấy ủy quyền số: 14/2025/LOA-Period-ABCV ngày 12/6/2025) (Có mặt).

2. Ông Trần Hữu T, sinh năm 1982, CCCD số: 083082000437 cấp ngày 29/11/2021; (Có mặt) và

3. Bà Nguyễn Thị Huỳnh M, sinh năm 1982, CCCD số: 091182017171 cấp ngày 10/7/2021 (Có mặt).

Cùng địa chỉ: Tầng 3, 5, 11 và 15, Tòa nhà P, Số 17 đường N, phường E, Quận 1 (nay là phường F), Tp. Hồ Chí Minh.

(Giấy ủy quyền số: 25/2025/LOA-Period-ABCV ngày 29/11/2024)

NỘI DUNG VỤ ÁN:

1. Theo Đơn khởi kiện đề ngày 15/4/2024, Đơn khởi kiện sửa đổi, bổ sung ngày 14/6/2024, ngày 27/9/2024 và tại phiên tòa, ông Nguyễn Trần Hưng L (người sử dụng thẻ chính) là nguyên đơn và ông Nguyễn Phi I (người sử dụng thẻ phụ) là người có quyền lợi, nghĩa vụ liên quan thống nhất nội dung trình bày như sau:

Nguyên đơn yêu cầu Tòa án giải quyết 4 yêu cầu đối với bị đơn, cụ thể:

1) Yêu cầu Bị đơn hoàn trả lại cho Nguyên đơn số tiền 127.626.017 đồng là số tiền của các giao dịch bất hợp pháp mà Bị đơn đã yêu cầu Nguyên đơn và Người sử dụng thẻ phụ bị mất phải thanh toán theo chi tiết sau:

- Ngày 10/3/2024: số tiền 8.726.017 đồng - Người sử dụng thẻ phụ thanh toán từ khoản tiền còn dư trong tài khoản của kỳ thanh toán trước theo sao kê của Bị đơn lập cùng ngày 10/3/2024.

- Ngày 12/3/2024: số tiền 2.400.000 đồng - Người sử dụng thẻ phụ thanh toán khoản thanh toán tối thiểu của tổng dư nợ các khoản giao dịch bất hợp pháp theo quy định nhằm tránh ảnh hưởng xấu đến lịch sử, uy tín tín dụng của cả Nguyên đơn và Người sử dụng thẻ phụ.

- Ngày 25/3/2024: số tiền 115.000.000 đồng - Người sử dụng thẻ phụ tiếp tục thanh toán dư nợ của các khoản giao dịch bất hợp pháp vì cảm thấy bức tắc với cách giải quyết khiếu nại của Bị đơn và lo sợ phát sinh nặng lãi.

- Ngày 27/3/2024: số tiền 500.000 đồng - Người sử dụng thẻ phụ tiếp tục thanh toán cho giá trị của các khoản dư nợ bất hợp pháp vì chưa thanh toán đủ.

- Ngày 01/4/2024: số tiền 1.000.000 đồng - Người sử dụng thẻ phụ tiếp tục thanh toán cho giá trị của các khoản dư nợ bất hợp pháp vì chưa thanh toán đủ.

2) Yêu cầu Bị đơn hoàn trả lại cho Nguyên đơn số tiền 4.681.870 đồng là số tiền Người sử dụng thẻ phụ thanh toán lãi chậm thanh toán cho dư nợ của các khoản giao dịch bất hợp pháp vào ngày 12/02/2024, do Bị đơn yêu cầu Nguyên đơn phải thanh toán thông qua sao kê thẻ tín dụng được Bị đơn gửi bằng email cho Nguyên đơn.

3) Yêu cầu Bị đơn trả cho Nguyên đơn số tiền 6.615.394 đồng là khoản tiền lãi phát sinh đối với toàn bộ các khoản mà Người sử dụng thẻ phụ đã phải thanh toán cho các giao dịch bất hợp pháp theo yêu cầu của Bị đơn (nêu tại Yêu cầu 1

và Yêu cầu 2 trên đây = 132.307.887 đồng) với mức lãi suất 10%/năm tạm tính cho khoảng thời gian 6 tháng tính từ ngày viết đơn khởi kiện. Tại phiên tòa, Nguyên đơn bổ sung số tiền lãi tính đến ngày xét xử 10/7/2025 là 9.218.302 đồng (Chín triệu, hai trăm mười tám nghìn, ba trăm lẻ hai đồng).

4) Yêu cầu Bị đơn phải trả cho Nguyên đơn số tiền 18.000.000 đồng là số tiền bồi thường thiệt hại về tinh thần vì đã rất căng thẳng, ức chế, mất ngủ, mất tinh thần, mất khả năng tập trung làm việc trong quá trình giải quyết tranh chấp với Bị đơn do đã phải nhận những thông tin yêu cầu thanh toán, từ chối giải quyết khiếu nại từ Bị đơn, khiến cho Nguyên đơn bị hoang mang, cảm thấy ngò vực chính bản thân mình về những thiệt hại vô lý mà mình phải gánh chịu.

Tóm tắt nội dung về diễn biến vụ việc: Vào năm 2013, Nguyên đơn đăng ký mở hợp đồng sử dụng thẻ tín dụng với Ngân hàng Y - Chi nhánh Thành phố Hồ Chí Minh và đã được Bị đơn phát hành thẻ tín dụng chính và thẻ tín dụng phụ với các thông tin:

- Thẻ tín dụng chính số: 5319 2200 0060 0873 cấp cho Nguyên đơn. Đến nay hiệu lực thẻ vẫn đang được duy trì, chưa được Nguyên đơn yêu cầu hủy nhưng do không có nhu cầu sử dụng nên Nguyên đơn đã tự cắt bỏ thẻ.

- Thẻ tín dụng phụ số: 5319 2200 0059 5339 cấp cho ông Nguyễn Phi I. Thẻ này được ông Nguyễn Phi I sử dụng bình thường trước khi bị mất (gọi là “người sử dụng thẻ phụ”).

Vào ngày 11/02/2024, Người sử dụng thẻ phụ phát hiện thẻ phụ bị mất tại O, Hoa Kỳ khi đang đi du lịch cùng Nguyên đơn. Sau đó, Người sử dụng thẻ phụ phát hiện thẻ tín dụng phụ đã được sử dụng bất hợp pháp cho hai giao dịch vào cùng ngày 11/02/2024, có trị giá là 3.082,04 USD (quy đổi thành 78.289.980 đồng) và 1.921,73 USD (quy đổi thành 48.815.785 đồng) (gọi chung là “các giao dịch bất hợp pháp”).

Nguyên đơn và Người sử dụng thẻ phụ đã thực hiện các biện pháp cần thiết để ngăn chặn việc thanh toán cho các giao dịch bất hợp pháp nói trên, bao gồm cả việc:

- Thông báo trực tiếp cho Bị đơn và yêu cầu Bị đơn không chấp nhận thanh toán cho các giao dịch bất hợp pháp;

- Đến trình báo và làm việc với Cảnh sát tại O nơi phát hiện thẻ bị mất để báo cáo về việc mất thẻ và các giao dịch bất hợp pháp. Thông tin về những nỗ lực này cũng đã được Người sử dụng thẻ phụ thông báo với Bị đơn.

Khi Người sử dụng thẻ phụ thông báo với Bị đơn về các giao dịch bất hợp pháp và đề nghị Bị đơn không chấp nhận thanh toán cho các giao dịch bất hợp pháp này thì trên hệ thống của Bị đơn vẫn đang ghi nhận tình trạng "pending" (tạm dịch là “chờ chấp thuận hạch toán thanh toán”). Tuy nhiên, Bị đơn đã không chấp nhận yêu cầu của Người sử dụng thẻ phụ và đến ngày 16/02/2024, trên hệ thống phần mềm ứng dụng thẻ tín dụng của Bị đơn đã thể hiện thông tin các giao dịch bất hợp pháp được Bị đơn chấp nhận thanh toán, tức sau 04 ngày, kể từ ngày

nhận được thông báo mất thẻ và yêu cầu không chấp nhận thanh toán cho các giao dịch bất hợp pháp này từ Người sử dụng thẻ phụ.

Người sử dụng thẻ phụ cũng đã liên hệ với Bị đơn đề nghị không bị Bị đơn yêu cầu phải chịu trách nhiệm thanh toán giá trị gốc và lãi của các giao dịch bất hợp pháp. Tuy nhiên, Bị đơn từ chối yêu cầu này và đã yêu cầu phải thanh toán toàn bộ giá trị và tiền lãi phát sinh từ các giao dịch bất hợp pháp.

Để đảm bảo lịch sử tín dụng của mình không bị ảnh hưởng xấu bởi việc chậm thanh toán các giao dịch bất hợp pháp trong quá trình giải quyết tranh chấp, Nguyên đơn đã đề nghị Người sử dụng thẻ phụ tạm thời thanh toán giá trị và lãi của các giao dịch bất hợp pháp theo yêu cầu của Bị đơn, rồi sau đó, Nguyên đơn sẽ yêu cầu Tòa án buộc Bị đơn hoàn trả số tiền này và sẽ trả lại cho Người sử dụng thẻ phụ. Theo đó, Người sử dụng thẻ phụ đã nhiều lần thanh toán cho Bị đơn các khoản tiền như đã được liệt kê tại Yêu cầu 1 và 2 trên đây.

Nguyên đơn nhận thấy, Bị đơn phải có trách nhiệm chứng minh được Người sử dụng thẻ phụ đã thực hiện các giao dịch bất hợp pháp hoặc người đã được Người sử dụng thẻ phụ cho phép sử dụng thẻ tín dụng để thực hiện các giao dịch bất hợp pháp này theo các quy định pháp luật hiện hành thì mới được quyền yêu cầu Nguyên đơn và/hoặc Người sử dụng thẻ phụ thanh toán cho các giao dịch bất hợp pháp.

Hơn thế nữa, theo quy định của pháp luật hiện hành thì các giao dịch bất hợp pháp là những giao dịch không được thanh toán khi thẻ đã được thông báo là bị mất. Vì vậy, để đảm bảo quyền và lợi ích chính đáng của mình, Nguyên đơn đã quyết định khởi kiện Bị đơn và đưa ra các yêu cầu đề Tòa án giải quyết những vấn đề đã nêu trên đây.

Tại phiên tòa, Nguyên đơn trình bày quá trình sử dụng thẻ tín dụng, Nguyên đơn có cài đặt app quản lý giao dịch online của hệ thống Ngân hàng Y trên máy điện thoại và thông báo giao dịch sử dụng thẻ tín dụng qua tin nhắn điện thoại, nhưng thời điểm mất thẻ thì Nguyên đơn để quên điện thoại ở khách sạn, tới khi về lại khách sạn thì mới phát hiện việc mất thẻ tín dụng. Nguyên đơn cũng thừa nhận chữ viết, chữ ký và địa chỉ thư điện tử nhận thông báo từ khi đăng ký sử dụng thẻ tín dụng của Ngân hàng Y và vẫn sử dụng đến nay theo tài liệu do Ngân hàng ABC giao nộp trong hồ sơ vụ án là <mno@yahoo.com>. Nguyên đơn có nhận được email của Bị đơn thông báo về việc chuyển nhượng mảng kinh doanh ngân hàng bán lẻ cho Ngân hàng ABC Việt Nam nhưng Nguyên đơn không phản hồi ý kiến và vẫn sử dụng thẻ tín dụng cho tới trước khi mất thẻ. Người sử dụng thẻ phụ đã dùng email cá nhân để gửi thông báo về việc thẻ bị mất đã sử dụng giao dịch và yêu cầu chặn tất cả các giao dịch đến địa chỉ email của Bị đơn là xyz@Y.com.vn. Về việc Ngân hàng Y đã chuyển nhượng mảng kinh doanh bán lẻ trong đó bao gồm hạng mục thẻ tín dụng cho Ngân hàng ABC và đối với tranh chấp này của Nguyên đơn có xác định lại tư cách Bị đơn hay không thì đề nghị đề Luật sư của Nguyên đơn và của Người sử dụng thẻ phụ trả lời thay.

Luật sư – ông Ngô Quý X là người bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của Nguyên đơn và của người có quyền lợi, nghĩa vụ liên quan là ông Nguyễn Phi I trình bày:

Tôi với tư cách là Giám đốc, người đại diện theo pháp luật của Công ty Z, là người bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của Nguyên đơn và của người có quyền lợi, nghĩa vụ liên quan là ông Nguyễn Phi I. Tiếp theo Văn bản số 05/2024/DS-Y ngày 04 tháng 6 năm 2024 của Công ty Z về việc nêu một số kiến nghị với Toà án xác định Vụ án thẻ tín dụng là vụ án dân sự bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Tại phiên tòa hôm nay, tôi xin được tiếp tục kiến nghị với quý Toà về việc cần xác định Vụ án thẻ tín dụng này là vụ án dân sự bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, chứ không phải là vụ án kinh doanh thương mại, vì: Trong Thông báo số 1178/2024/TB-TA ngày 24/9/2024 (TB số 1178) của quý Tòa, quý Tòa đã cho rằng vụ án này là vụ án tranh chấp về hợp đồng sử dụng thẻ tín dụng theo khoản 3 Điều 26 của Bộ luật Tố tụng dân sự và đã không công nhận đây là vụ án bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Trong Thông báo số 1178/2024/GB-TA ngày 02/10/2024 của quý Tòa về việc thụ lý vụ án (gọi tắt là “TB Thụ Lý”), quý Tòa đã ghi rõ đây là vụ án kinh doanh thương mại.

Khoản 1 Điều 3 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2010 (gọi tắt là Luật BVQLNTD) quy định: “*Người tiêu dùng là người mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt của cá nhân, gia đình, tổ chức.*”

Khoản 1 Điều 41 Luật BVQLNTD quy định: “*vụ án dân sự về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng là vụ án mà bên khởi kiện là người tiêu dùng*”.

Khoản 1 Điều 6 Luật Thương mại năm 2005 (gọi tắt là “LTM”) quy định: “*Thương nhân bao gồm tổ chức kinh tế được thành lập hợp pháp, cá nhân hoạt động thương mại một cách độc lập, thường xuyên và có đăng ký kinh doanh.*”

Khoản 1 Điều 3 LTM quy định: “*Hoạt động thương mại là hoạt động nhằm mục đích sinh lợi, bao gồm mua bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ, đầu tư, xúc tiến thương mại và các hoạt động nhằm mục đích sinh lợi khác*”.

Khoản 3 Điều 1 LTM quy định phạm vi điều chỉnh của LTM như sau: “*Hoạt động không nhằm mục đích sinh lợi của một bên trong giao dịch với thương nhân thực hiện trên lãnh thổ nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam trong trường hợp bên thực hiện hoạt động không nhằm mục đích sinh lợi đó chọn áp dụng Luật này.*”

Khoản 1 Điều 30 Bộ luật Tố tụng dân sự 2015 quy định “*tranh chấp phát sinh trong hoạt động kinh doanh, thương mại giữa cá nhân, tổ chức có đăng ký kinh doanh với nhau và đều có mục đích lợi nhuận.*”

Từ các quy định trên đây và từ các tài liệu, chứng cứ của vụ án cho thấy: (i) Nguyên đơn không phải là thương nhân; (ii) Nguyên đơn đã không chọn LTM là luật áp dụng trong hợp đồng sử dụng thẻ tín dụng của mình; và (iii) việc sử dụng dịch vụ thẻ tín dụng của Nguyên đơn cũng không nhằm “mục đích sinh lợi” hay “mục đích lợi nhuận”.

Thực tế, Nguyên đơn đăng ký mở thẻ với tư cách là cá nhân người tiêu dùng, không phải là cá nhân đăng ký kinh doanh và mục đích đăng ký mở thẻ để sử dụng dịch vụ thẻ tín dụng do Bị đơn cung cấp là phục vụ cho mục đích tiêu dùng của Nguyên đơn chứ không nhằm mục đích sinh lời. Và với quy định của Luật BVQLNTD như nêu trên, khi Nguyên đơn là người tiêu dùng khởi kiện vụ án thì đã có cơ sở để xác định đây là vụ án bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Vì vậy, tôi xin được trân trọng đề nghị quý Tòa xem xét lại nhận định của quý Tòa khi khẳng định đây không phải là vụ án bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng như quý Tòa đã nêu trong TB số 1178.

Thêm vào đó, trong TB Thụ lý, quý Tòa đã thể hiện đây là vụ án kinh doanh thương mại. Trong khi đó, với các quy định đã viện dẫn trên đây của LTM thì đã có cơ sở xác định quan hệ hợp đồng giữa Nguyên đơn và Bị đơn không phải là quan hệ thương mại, và theo quy định của Bộ Luật TTDS như đã viện dẫn trên đây thì cũng đã có cơ sở xác định đây không phải là tranh chấp thương mại.

Dựa trên các cơ sở pháp lý và lập luận nêu trên, một lần nữa, tôi xin được trân trọng đề nghị quý Tòa cân nhắc, xem xét lại nhận định của mình như đã thể hiện trong TB số 1178 và TB Thụ Lý: đồng thời tiến hành xác định lại và đưa vụ án này ra xét xử với bản chất là vụ án bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng để quyền lợi của Nguyên đơn với tư cách là người tiêu dùng cũng như quyền và nghĩa vụ của các bên trong vụ án được tôn trọng và đảm bảo, đặc biệt là nghĩa vụ của Bị đơn phải chứng minh mình không có lỗi trong việc gây ra thiệt hại cho Chủ thẻ như đã được quy định tại khoản 2 Điều 42 LBVQLNTD.

Đối với việc Hội đồng xét xử hỏi Nguyên đơn có cân nhắc lại việc xác định khởi kiện Bị đơn thì trong quá trình giải quyết vụ án, Tòa án đã giải thích, yêu cầu Nguyên đơn xác định lại tư cách bị đơn nhưng Nguyên đơn đã có Bản ý kiến số 08 ngày 04/12/2024 nộp cho Tòa án. Nguyên đơn có nhận được email thông báo chuyển nhượng từ Bị đơn qua email nhưng không nhận được bất kỳ thông báo nào từ Ngân hàng ABC. Trong vụ án này, chúng tôi không đồng ý về việc Tòa án xác định Ngân hàng ABC (gọi tắt Ngân hàng ABC) là bên có quyền lợi, nghĩa vụ liên quan trong vụ án và xác định Nguyên đơn vẫn khởi kiện bị đơn là Ngân hàng Y. tranh chấp đối với các yêu cầu của Nguyên đơn nêu trên.

Đối với 04 yêu cầu khởi kiện của Nguyên đơn (là Chủ thẻ) nêu trên, tôi xin trình bày quan điểm như sau:

- Về yêu cầu 1 và 2, Nguyên đơn đã giao nộp các chứng từ ủy nhiệm chi, sao kê tài khoản chứng minh về việc phía Nguyên đơn/Người sử dụng thẻ phụ đã thanh toán số tiền gốc và lãi phát sinh từ các giao dịch bất hợp pháp mà Bị đơn yêu cầu Nguyên đơn thanh toán, trong đó có uỷ nhiệm chi thể hiện số tiền thanh toán là 5.100.000 đồng là số tiền mà Chủ thẻ chuyển thanh toán cho Bị đơn lớn hơn số tiền lãi chậm trả mà Bị đơn thông báo để phòng hờ còn có những khoản thanh toán nhỏ khác còn thiếu.

- Về yêu cầu 3, Nguyên đơn yêu cầu Bị đơn trả số tiền 9.218.302 đồng cao hơn so với số tiền 6.615.394 đồng tạm tính ghi trong đơn khởi kiện, là khoản tiền lãi phát sinh đối với toàn bộ các khoản mà Chủ thẻ đã phải thanh toán cho các

giao dịch bất hợp pháp theo yêu cầu của Bị đơn (nêu tại Yêu cầu 1 và Yêu cầu 2 trên đây = 132.307.887 đồng) với mức lãi suất cao nhất của các ngân hàng áp dụng đối với tiền gửi tiết kiệm thời hạn 12 tháng cho hai khoảng thời gian từ ngày 01/4/2024 đến 31/3/2025 và từ ngày 01/4/2025 đến ngày xét xử 10/7/2025.

Cơ sở pháp lý đối với yêu cầu 3:

Ngày 07/3/2024, Bị đơn đã có email thông báo về kết quả giải quyết khiếu nại của Chủ thẻ. Theo đó, Bị đơn đã không xác định lỗi của bất kỳ bên nào mà chỉ yêu cầu Chủ thẻ phải thanh toán toàn bộ các giao dịch bất hợp pháp để tránh bị ảnh hưởng xấu đến lịch sử tín dụng (*xem tài liệu số 15 trong danh mục tài liệu được nộp cho quý Tòa vào ngày 4/7/2024*). Vì thông báo này của Bị đơn mà chủ thẻ đã phải thanh toán toàn bộ các giao bất hợp pháp theo yêu cầu của Bị đơn. Nếu chủ thẻ không phải thanh toán thì đã có thể lựa chọn ngân hàng có lãi suất tiền gửi tiết kiệm cao nhất để gửi tiết kiệm và hưởng lãi.

Theo quy định tại khoản 1 Điều 419 Bộ luật Dân sự năm 2015 (gọi tắt là “BLDS 2015”) thì thiệt hại được bồi thường do vi phạm nghĩa vụ theo hợp đồng được xác định theo quy định tại khoản 2 Điều này, Điều 13 và Điều 360 của Bộ luật này.”

Theo quy định tại khoản 2 Điều 419 BLDS 2015 thì “*Người có quyền có thể yêu cầu bồi thường thiệt hại cho lợi ích mà lẽ ra mình sẽ được hưởng do hợp đồng mang lại.*” Lợi ích mà lẽ ra Chủ thẻ được hưởng chính là khoản lãi tiền gửi như đã nêu trên đây.

Để tiện cho việc tính toán và thể hiện thiện chí của mình, Nguyên đơn chỉ yêu cầu tính lãi đối với toàn bộ những khoản mà Chủ thẻ đã phải thanh toán cho các giao dịch bất hợp pháp theo yêu cầu của Bị đơn tính từ ngày khoản thanh toán cuối cùng được thực hiện, tức ngày 1/4/2024. Tại thời điểm tháng 4/2024, theo thông tin từ bài viết “Lãi suất tiết kiệm ngân hàng nào cao nhất tháng 4/2024?” của Tạp chí điện tử DEF thì Ngân hàng GHI (GHIBank) áp dụng mức lãi suất cao nhất cho tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn 12 tháng là 5,2%. Tại thời điểm tháng 4/2025, theo thông tin từ bài viết “Lãi suất tiết kiệm ngân hàng nào cao nhất tháng 4/2025?” của Tạp chí điện tử DEF thì Ngân hàng JKL (JKLBank) áp dụng mức lãi suất cao nhất cho tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn 12 tháng là 6,05%. Từ các cơ sở trên đây, chúng tôi áp dụng lãi suất tiền gửi tiết kiệm của GHIBank để tính tiền lãi cho thời kỳ 12 tháng, từ 01/4/2024 đến 31/3/2025, cho tổng hai khoản tiền mà Chủ thẻ đã phải thanh toán nêu tại Yêu cầu 1 và Yêu cầu 2 trên đây là 132.307.887 x 5,2% = 6.888.010 (sáu triệu tám trăm tám mươi tám ngàn không trăm mười) đồng; và chúng tôi áp dụng lãi suất tiền gửi tiết kiệm của JKLBank để tính tiền lãi cho thời kỳ 12 tháng tính từ ngày 01/4/2025 cho tổng khoản tiền mà Chủ thẻ đã phải thanh toán nêu tại Yêu cầu 1 và Yêu cầu 2 trên đây cộng với khoản lãi của thời kỳ từ 01/4/2024 đến 31/3/2015 với khoảng thời gian 78 ngày, tạm tính đến ngày hôm nay (ngày mở phiên tòa) là $((132.307.887 + 6.888.010) \times 6.05\% / 365) \times 78 = 2.330.292$ (hai triệu ba trăm ba mươi ngàn hai trăm chín mươi) đồng. Vậy tổng hai khoản lãi tạm tính là: 6.888.010 + 2.330.292 = 9.218.302 (chín triệu hai trăm mười tám ngàn ba trăm lẻ hai đồng).

- Về yêu cầu 4: Yêu cầu Bị đơn phải bồi thường thiệt hại cho tổn thất về tinh thần do danh dự, nhân phẩm, uy tín bị xâm phạm cho Nguyên đơn số tiền 18.000.000 đồng, vì Chủ thẻ đã rất ức chế, bức xúc ảnh hưởng nghiêm trọng đến tinh thần của Chủ thẻ từ những hành động của Bị đơn. Cụ thể:

Bị đơn đã không đảm bảo đường dây nóng hoạt động 24/24. Đơn cử là hai cuộc gọi của Chủ thẻ ngay sau khi phát hiện thẻ bị mất vào lúc 4:54 và 4:55 phút ngày 12/02/2024 cho Bị đơn nhưng đều không thực hiện được (*xem ảnh chụp màn hình điện thoại ghi nhận 2 cuộc gọi bị huỷ tại tài liệu số 3 trong danh mục tài liệu được nộp cho quý Tòa vào ngày 4/7/2024*). Đây là những lúc tâm trạng rối bời nhất của Chủ thẻ và Chủ thẻ chỉ mong được Bị đơn tiếp nhận cuộc gọi để thông báo việc mất thẻ. Thế nhưng, Bị đơn đã không đảm bảo duy trì trạng thái hoạt động 24/7 của đường dây nóng theo đúng quy định.

Bị đơn đã yêu cầu chủ thẻ phải thanh toán toàn bộ các giao dịch bất hợp pháp nếu không muốn ảnh hưởng xấu đến lịch sử tín dụng. Đơn cử là email thông báo kết quả giải quyết khiếu nại và yêu cầu chủ thẻ phải thanh toán toàn bộ các giao dịch bất hợp pháp mà Bị đơn gửi cho chủ thẻ vào ngày 07/3/2024 (*tài liệu số 15 trong danh mục tài liệu nộp cho quý tòa ngày 04/7/2024*) như đã nêu trên đây. Việc Bị đơn không cho biết mình đã thực hiện bất kỳ hành động gì để xác minh, giải quyết khiếu nại của Chủ thẻ mà chỉ yêu cầu Chủ thẻ phải thanh toán cho toàn bộ các giao dịch bất hợp pháp đã gây rất nhiều bức xúc, áp lực, ảnh hưởng xấu đến tâm lý của Chủ thẻ.

Bị đơn đã nhiều lần cho rằng các giao dịch bất hợp pháp mà Chủ thẻ khiếu nại “không phải là giao dịch gian lận” trong các email gửi cho Chủ thẻ vào ngày 21/3/2024 (*xem tài liệu số 22 trong danh mục tài liệu được nộp cho quý Tòa vào ngày 4/7/2024*), và ngày 9/4/2024 (*xem tài liệu số 22 trong danh mục tài liệu được nộp cho quý Tòa vào ngày 4/7/2024*). Việc Bị đơn không cho biết mình đã thực hiện bất kỳ hành động gì để xác minh, giải quyết khiếu nại của Chủ thẻ mà chỉ khẳng định các giao dịch bất hợp pháp đang được Chủ thẻ khiếu nại không phải là giao dịch gian lận, một lần nữa, đã gây rất nhiều bức xúc, áp lực, ảnh hưởng xấu đến tâm lý của Chủ thẻ.

Bị đơn đã nhiều lần đưa ra các yêu cầu rất vô lý cho Chủ thẻ như trong các email ngày 26/3/2024 (*xem tài liệu số 22 trong danh mục tài liệu được nộp cho quý Tòa vào ngày 4/7/2024*), email ngày 8/5/2024 (*xem tài liệu số 29 trong danh mục tài liệu được nộp cho quý Tòa vào ngày 4/7/2024*), Bị đơn đã yêu cầu Chủ thẻ liên hệ với ĐVCNT, cung cấp thêm các thông tin về giao dịch. Việc Bị đơn yêu cầu Chủ thẻ tự liên hệ với ĐVCNT và cung cấp thêm thông tin giao dịch đã gây rất nhiều bức xúc, áp lực, ảnh hưởng xấu đến tâm lý của Chủ thẻ. Bởi lẽ chủ thẻ không phải là người thực hiện các giao dịch thì làm sao biết ĐVCNT là ai để liên hệ cũng như cung cấp thêm các thông tin về giao dịch. Sự bức xúc này đã lên đến đỉnh điểm như đã thể hiện trong email ngày 29/3/2024 Chủ thẻ gửi cho Bị đơn sau khi rất nhiều lần khẳng định với Bị đơn là mình không thể liên hệ hay cung cấp thêm các thông tin nào khác về các giao dịch bất hợp pháp vì Chủ thẻ không phải là người thực hiện các giao dịch nên không thể thực hiện được những

việc mà Bị đơn yêu cầu (xem tài liệu số 22 trong danh mục tài liệu được nộp cho quý Tòa vào ngày 4/7/2024) và trong email ngày 9/5/2024 (xem tài liệu số 29 trong danh mục tài liệu được nộp cho quý Tòa vào ngày 4/7/2024) Chủ thể đã phải thốt lên một cách bất lực rằng mình đã khăng định với Bị đơn không dưới 20 lần về việc không thực hiện các giao dịch nên không thể liên hệ với ĐVCNT cũng như cung cấp thêm bất kỳ thông tin giao dịch nào khác.

Những thông báo trên đây của Bị đơn làm cho Chủ thể cảm thấy rất bức xúc vì Bị đơn chưa làm tròn trách nhiệm và cảm thấy bị xúc phạm do Bị đơn đã không cho thấy Bị đơn đã thực hiện bất kỳ hành động nào theo quy định pháp luật để ngăn chặn thiệt hại cho Chủ thể mà còn khăng định các giao dịch mà chủ thể đang khiếu nại không phải là giao dịch gian lận. Sự khăng định này không khác nào là sự khăng định Chủ thể chính là người giao dịch hoặc đã cho phép các giao dịch đó thực hiện mà còn cố tình đưa ra các yêu cầu khiếu nại vô lý, không có cơ sở. Những hành động của Bị đơn đã làm cho Chủ thể cảm thấy bị xúc phạm, ảnh hưởng nghiêm trọng đến danh dự, nhân phẩm, uy tín của mình.

Bên cạnh đó, Bị đơn cũng đã không thể hiện thiện chí hoà giải hay có bất kỳ hành động nào để làm giảm thiệt hại cả tinh thần lẫn vật chất cho Chủ thể trong suốt quá trình giải quyết vụ án, đặc biệt là qua các buổi họp hoà giải. Thậm chí có buổi họp hoà giải Bị đơn còn không đến tham dự.

Thiệt hại về tinh thần của Chủ thể thể hiện qua sự sụt giảm về thu nhập do chủ thể không thể tập trung làm việc mà phải theo đuổi vụ việc này trong suốt thời gian qua. Căn cứ quy định tại Điều 592 BLDS 2015 về trách nhiệm bồi thường thiệt hại do danh dự, nhân phẩm, uy tín bị xâm phạm; quy định tại điểm b, khoản 2 Điều 7 và điểm b, khoản 2 Điều 9 Nghị quyết số 02/2022/NQ-HĐTP ngày 06 tháng 9 năm 2022 của Hội đồng thẩm phán Tòa án nhân dân tối cao hướng dẫn áp dụng một số quy định của Bộ Luật Dân sự về trách nhiệm bồi thường thiệt hại ngoài hợp đồng về cách tính thiệt hại do danh dự, nhân phẩm, uy tín bị xâm phạm khi không xác định được cụ thể thu nhập bị giảm sút; Nghị định số 38/2022/NĐ-CP quy định về mức lương tối thiểu vùng để làm căn cứ tính thiệt hại do danh dự, nhân phẩm, uy tín bị xâm phạm. Nếu tính đúng tính đủ thì số thiệt hại mà Chủ thể có quyền yêu cầu được bồi thường là rất lớn, cao hơn nhiều so với mức bồi thường tối đa được quy định tại khoản 2 Điều 592 BLDS 2015. Tuy nhiên, mặc dù Bị đơn đã không có thiện chí thỏa thuận, Chủ thể cũng đã thể hiện thiện chí của mình qua việc chỉ yêu cầu Bị đơn bồi thường với mức tối đa theo quy định tại khoản 2 Điều 592 BLDS 2015 là mười lần mức lương cơ sở do Nhà nước quy định. Theo quy định tại Nghị quyết số 69/2022/QH15 ngày 11 tháng 11 năm 2022 của Quốc hội thì mức lương cơ sở được áp dụng để giải quyết yêu cầu của Chủ thể là 1.800.000 đồng. Tức, số tiền thiệt hại do danh dự, nhân phẩm, uy tín bị xâm phạm theo yêu cầu của Chủ thể là 18.000.000 (mười tám triệu) đồng.

Ngoài các căn cứ nêu trên, chúng tôi xin viện dẫn thêm các căn cứ thể hiện quan điểm của chúng tôi về lỗi và 8 hành vi vi phạm nghĩa vụ của Bị đơn như sau:

1. Bị đơn đã vi phạm quy định về hình thức và nội dung hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ tín dụng (Luận điểm 3) được quy định tại Khoản 4 Điều 10 Thông

tư 19 (trước đây được quy định tại khoản 1 Điều 11 Quy chế phát hành, thanh toán, sử dụng và cung cấp dịch vụ hỗ trợ hoạt động thẻ ngân hàng ban hành kèm theo Quyết định số 20/2007/QĐ-NHNN ngày 15/5/2007 của NHNN) và khoản 1 Điều 13 Thông tư 19 (được sửa đổi bổ sung bởi khoản 3 Điều 1 Thông tư 30/2016/TT-NHNN).

2. Vi phạm quy định xử lý trường hợp mất thẻ theo quy định tại Khoản 3 Điều 19 Thông tư 19 (Luận điểm 5).

3. Vi phạm quy định về phê duyệt các khoản chi tiêu của chính Bị đơn, tức Bị đơn đã được thông báo trước khi phê duyệt nhưng vẫn phê duyệt chấp thuận thanh toán cho các giao dịch bất hợp pháp (Luận cứ 1 của Luận điểm 6).

4. Vi phạm nghĩa vụ đảm bảo an toàn trong sử dụng thẻ (Luận cứ 2 của Luận điểm 6) được quy định tại: Điểm e khoản 1 Điều 12 Thông tư 19; Điểm b), c), d), đ), e) khoản 1; điểm a) và c) khoản 3; khoản 4; khoản 5 Điều 18 Thông tư 19 (được sửa đổi bởi khoản 9 Điều 1 Thông tư 26/2017/TT-NHNN).

5. Vi phạm nghĩa vụ xử lý trong trường hợp mất thẻ được quy định tại khoản 2 và khoản 3 Điều 19 Thông tư 19 (Luận cứ 3 của Luận điểm 6).

6. Vi phạm nghĩa vụ tra soát, xử lý khiếu nại trong quá trình sử dụng thẻ (Luận cứ 4 của Luận điểm 6) được quy định tại điểm a) và điểm b) khoản 3a; khoản 3b Điều 20 Thông tư 19 (được bổ sung bởi khoản 8 Điều 1 của Thông tư số 30/2016/TT-NHNN);

7. Vi phạm quy định về thanh toán, quyết toán (Luận cứ 5 của Luận điểm 6) được quy định tại: Khoản 1; điểm a và điểm b khoản 2; điểm a, điểm c, điểm e khoản 3 Điều 22 Thông tư 19 (được bổ sung bởi khoản 11 Điều 1 Thông tư 26/2017/NHNN)

8. Vi phạm quy định về những trường hợp từ chối thanh toán thẻ (Luận cứ 6 của Luận điểm 6) được quy định tại Điều 27 Thông tư 19.

Theo quy định tại Điều 13 BLDS 2015 thì “ cá nhân, pháp nhân có quyền dân sự bị xâm phạm được bồi thường toàn bộ thiệt hại, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác hoặc pháp luật có quy định khác.”

Theo quy định tại Điều 360 BLDS 2015 thì “Trường hợp có thiệt hại do vi phạm nghĩa vụ gây ra thì bên có nghĩa vụ phải bồi thường toàn bộ thiệt hại, trừ trường hợp có thỏa thuận khác hoặc luật có quy định khác.”

Theo quy định tại khoản 1 Điều 584 BLDS 2015 thì Người nào có hành vi xâm phạm tính mạng, sức khỏe, danh dự, nhân phẩm, uy tín, tài sản, quyền, lợi ích hợp pháp khác của người khác mà gây thiệt hại thì phải bồi thường, trừ trường hợp Bộ luật này, luật khác có liên quan quy định khác.

Như vậy, Bị đơn là bên đã vi phạm nghĩa vụ của mình theo quy định của pháp luật nên phải có trách nhiệm bồi thường đối với toàn bộ thiệt hại của Chủ thẻ được thể hiện qua 4 yêu cầu của Chủ thẻ nêu trên. Chủ thẻ đã rất nỗ lực, thiện chí hợp tác với Bị đơn nhưng mọi nỗ lực đều không nhận được kết quả như mong muốn mặc dù theo quy định của pháp luật như đã viện dẫn thì Bị đơn đáng lẽ đã

phải có rất nhiều hành động hợp lý để ngăn chặn việc thanh toán cho các giao dịch bất hợp pháp, thu hồi và hoàn lại tiền cho Chủ thẻ. Vì vậy, để đảm bảo quyền và lợi ích chính đáng cho Chủ thẻ, tôi trân trọng đề nghị Hội đồng xét xử xem xét chấp thuận toàn bộ các yêu cầu của Nguyên đơn. Kính mong Hội đồng xét xử xem xét, giải quyết vụ án thấu tình đạt lý, để Nguyên đơn được bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của mình theo đúng quy định pháp luật. Việc giải quyết thấu tình, đạt lý trong vụ án này còn có ý nghĩa rất lớn đối với các trường hợp thẻ tín dụng của người dân bị kẻ gian chiếm đoạt và sử dụng bất hợp pháp cũng như gửi thông điệp đến các Tổ chức tín dụng phát hành thẻ tín dụng trong việc thực hiện đầy đủ nghĩa vụ của mình để bảo vệ quyền lợi cho khách hàng, tránh tình trạng khách hàng bị bỏ rơi và phải chịu thiệt hại cho những giao dịch mà mình không thực hiện. Đặc biệt là đại đa số người dân mở thẻ tín dụng với tư cách là người tiêu dùng, người yếu thế trong quan hệ với tổ chức tín dụng phát hành thẻ, nên vì vậy, cũng rất cần phải được bảo vệ kịp thời và toàn diện.

2. Bị đơn là Ngân hàng Y, có bà Nguyễn Thị Hằng N, ông Đặng Phúc M và bà Võ Thị Ngọc H là những người đại diện theo ủy quyền thống nhất trình bày:

Từ thời điểm được Tòa án triệu tập để giải quyết vụ án theo đơn khởi kiện của nguyên đơn, Ngân hàng đã có văn bản giải trình với Quý Tòa án rằng Ngân hàng Y đã chuyển quyền sở hữu hoạt động kinh doanh của khối ngân hàng bán lẻ cho Ngân hàng ABC (ABC Việt Nam) với hiệu lực từ ngày 01 tháng 3 năm 2023 và nộp kèm tài liệu là (i) Công văn ngày 18/3/2022 của Y và phản hồi của Ngân hàng nhà nước theo Công văn số 3503/NHNN-TTGSNH ngày 25/5/2022 về việc Ngân hàng Y chuyển nhượng mảng kinh doanh ngân hàng bán lẻ cho Ngân hàng ABC Việt Nam, và (ii) Thư thông báo của Ngân hàng Y và Ngân hàng ABC Việt Nam cho Ngân hàng Nhà nước ngày 30 tháng 11 năm 2022 và ngày 27 tháng 4 năm 2023 về việc Ngân hàng Y đã thực hiện chuyển nhượng mảng kinh doanh ngân hàng bán lẻ cho Ngân hàng ABC Việt Nam từ ngày 01/3/2023.

Theo đó, tài khoản thẻ tín dụng cùng với các thông tin liên quan đến tài khoản thẻ tín dụng của Nguyên đơn ký kết đăng ký sử dụng thẻ tín dụng từ năm 2013 với Ngân hàng Y đã được chuyển giao cho Ngân hàng ABC Việt Nam từ ngày 01/3/2023. Các giao dịch và các hoạt động trên tài khoản thẻ tín dụng của nguyên đơn từ ngày 01 tháng 3 năm 2023 được thực hiện bởi Ngân hàng ABC Việt Nam. Theo Bản Các Điều khoản và Điều kiện của Thẻ Tín Dụng Y (Điều 34 - Chuyển nhượng), Ngân hàng đã thông báo cho Nguyên đơn về việc chuyển giao thẻ tín dụng của Nguyên đơn cho Ngân hàng ABC Việt Nam. Cụ thể:

(i) Điều 34 - Chuyển nhượng của Bản Các Điều khoản và Điều kiện của Thẻ Tín dụng Y quy định:

“b. Chúng tôi có thể chuyển nhượng bất kỳ quyền, quyền sở hữu, lợi ích nào của Chúng tôi đối với bất kỳ khoản nào mà Quý khách nợ chúng tôi theo Bản Các Điều khoản và Điều kiện này (bao gồm Tài khoản của Quý khách) cho bất kỳ tổ chức, công ty hay người nào mà không cần sự chấp thuận của Quý khách bằng cách thông báo cho Quý khách về việc chuyển nhượng đó ít nhất 7 ngày trước khi chúng tôi ký kết thỏa thuận cho việc chuyển nhượng đó.

c. Chúng tôi có thể chuyển nhượng, chuyển giao, hoặc chuyển đổi bất kỳ và toàn bộ các quyền (ngoài các quyền được dự liệu tại đoạn (b) phía trên) và nghĩa vụ nào của chúng tôi theo Bản Các Điều khoản và Điều kiện này (bao gồm Tài khoản của Quý khách) cho bất kỳ tổ chức, công ty hay người nào theo quy định tại đoạn này. Chúng tôi sẽ thông báo cho Quý khách về việc chuyển nhượng, chuyển giao, hoặc chuyển đổi như vậy ít nhất 30 ngày trước ngày chuyển nhượng, chuyển giao hoặc chuyển đổi dự kiến ("Thông báo Chuyển giao") bằng (các) phương thức được dự liệu tại Điều 47 của Bản Các Điều khoản và Điều kiện này.

Nếu Quý khách đồng ý với việc chuyển nhượng, chuyển giao hoặc chuyển đổi đó, Quý khách qua đây cũng đồng thời đồng ý rằng Quý khách không cần phải thông báo với chúng tôi việc chấp nhận của Quý khách đối với việc chuyển nhượng, chuyển giao, hoặc chuyển đổi đó, trừ khi Thông báo Chuyển giao có yêu cầu (các) hành động cụ thể của Quý khách, và trong trường hợp đó (các) hành động cụ thể của Quý khách như được yêu cầu sẽ cấu thành chấp thuận của Quý khách đối với việc chuyển nhượng, chuyển giao, hoặc chuyển đổi đó.

Nếu Quý khách không đồng ý với việc chuyển nhượng, chuyển giao hoặc chuyển đổi đó. Quý khách cần liên hệ với chúng tôi thông qua ABPhone số (84 28) 3521 1111 hoặc liên lạc bằng văn bản cho chúng tôi/liên hệ với chúng tôi tại quầy giao dịch của chúng tôi để thể hiện rõ sự không đồng ý của Quý khách trong vòng 30 ngày kể từ ngày Quý khách nhận được Thông báo Chuyển giao ("Thời hạn Phản hồi"), và trong trường hợp này chúng tôi bảo lưu quyền đơn phương chấm dứt Thẻ của Quý khách và toàn bộ các sản phẩm và dịch vụ liên quan của chúng tôi và Thông báo Chuyển giao sẽ đồng thời có giá trị là thông báo chấm dứt trước hạn của chúng tôi đến Quý khách.

Nếu chúng tôi không nhận được phản hồi không đồng ý của Quý khách theo phương thức nêu phía trên trong Thời hạn Phản hồi, Quý khách qua đây đồng ý rằng Quý khách sẽ được xem là đã chấp thuận đối với việc chuyển nhượng, chuyển giao, hoặc chuyển đổi dự kiến như được quy định trong Thông báo Chuyển giao."

(ii) Ngày 12 tháng 01 năm 2023, chúng tôi đã gửi thư điện tử thông báo cho Nguyên đơn đến địa chỉ email đăng ký với Y là <mno@[yahoo.com](mailto:mno@yahoo.com)> với tiêu đề thư "THÔNG TIN QUAN TRỌNG: ABC Việt Nam mua lại mảng kinh doanh ngân hàng bán lẻ của AB Việt Nam" về việc thẻ tín dụng của Nguyên đơn sẽ được chuyển giao cho Ngân hàng ABC Việt Nam kể từ ngày 01 tháng 3 năm 2023.

"Giao dịch chuyển nhượng có ý nghĩa gì đối với Quý khách? AB Việt Nam và ABC Việt Nam đã có được các xác nhận không phản đối cần thiết từ cơ quan quản lý nhà nước để hoàn tất Giao dịch chuyển nhượng. Chúng tôi dự kiến rằng Giao dịch Chuyển nhượng sẽ được hoàn tất vào ngày 01 tháng 03 năm 2023 ("Ngày Hiệu lực)". "Vào Ngày Hiệu lực, là một phần của Giao dịch Chuyển nhượng, các Sản phẩm AB của Quý khách sẽ được chuyển giao cho ABC Việt Nam. Tất cả các hợp đồng, tài liệu, điều khoản và điều kiện, trao đổi và thỏa thuận, bao gồm các thông tin cá nhân và thông tin liên quan đến (các) tài khoản hiện tại và đã đóng (nếu có) của Quý khách liên quan đến các Sản phẩm AB và các sản phẩm khác do AB cung cấp cho Quý khách vào từng thời điểm sẽ được

chuyển giao cho ABC Việt Nam và sẽ duy trì đầy đủ giá trị và hiệu lực như thể ABC Việt Nam là bên ký kết hoặc bên thụ hưởng ban đầu của các hợp đồng, tài liệu, điều khoản và điều kiện, trao đổi và thỏa thuận đó."

"Quý khách cần biết những thông tin gì? Thẻ Tín dụng (bao gồm bất kỳ thẻ tín dụng phụ nào có cùng hạn mức tín dụng). Văn bản này là "Thông báo Chuyển giao" căn cứ theo Bản Các Điều khoản và Điều kiện của Thẻ Tín dụng Y. Quý khách không cần thực hiện bất kỳ hành động cụ thể nào liên quan đến việc chuyển giao các Thẻ Tín dụng của Quý khách nếu Quý khách đồng ý với đến việc chuyển giao các Thẻ Tín dụng này. Với hiệu lực kể từ Ngày Hiệu lực, các Thẻ Tín dụng của Quý khách, bao gồm bất kỳ Tiền gửi Kỳ hạn để bảo đảm cho bất kỳ Thẻ Tín dụng nào theo Chương trình Thẻ Bảo Đảm, sẽ được chuyển giao cho ABC Việt Nam."

(iii) Chúng tôi không nhận được bất kỳ phản hồi nào của Nguyên đơn qua ABPhone số (84 28) 3521 1111, hoặc liên lạc bằng văn bản cho chúng tôi, hoặc liên hệ với chúng tôi tại quầy giao dịch để thể hiện rõ sự không đồng ý trong vòng 30 ngày kể từ ngày chúng tôi gửi Thông báo Chuyển giao (ngày 12/01/2023).

Căn cứ theo Điều 34.c của Bản Các Điều khoản và Điều kiện của Thẻ Tín dụng Y, *"Nếu chúng tôi không nhận được phản hồi không đồng ý của Quý khách theo phương thức nêu phía trên trong Thời hạn Phản hồi, Quý khách qua đây đồng ý rằng Quý khách sẽ được xem là đã chấp thuận đối với việc chuyển nhượng, chuyển giao, hoặc chuyển đổi dự kiến như được quy định trong Thông báo Chuyển giao."*, việc không nhận được phản hồi không đồng ý trong Thời hạn Phản hồi được xem là Nguyên đơn đã chấp thuận đối với việc chuyển nhượng này.

(iv) Ngày 15 tháng 02 năm 2023, chúng tôi đã gửi thư điện tử lần thứ hai đến cùng địa chỉ email nêu trên của Nguyên đơn với tiêu đề thư "THÔNG TIN QUAN TRỌNG: ABC Việt Nam mua lại mảng kinh doanh ngân hàng bán lẻ của AB Việt Nam" thông báo về việc thẻ tín dụng của Nguyên đơn sẽ được chuyển giao cho Ngân hàng ABC Việt Nam kể từ ngày 01 tháng 3 năm 2023.

Thực tế là Nguyên đơn cũng thừa nhận việc sử dụng giao dịch thẻ tín dụng bình thường cho đến trước ngày báo mất thẻ, thậm chí trên các sao kê tài khoản giao dịch, trên email Ngân hàng phản hồi liên hệ của Nguyên đơn đều có thể hiện nội dung như: *"Với hiệu lực từ ngày 01 tháng 3 năm 2023, Ngân hàng Y Chi nhánh Hà nội và Chi nhánh Thành phố Hồ Chí Minh đã chuyển quyền sở hữu hoạt động kinh doanh của khối ngân hàng bán lẻ cho Ngân hàng ABC (ABC Việt Nam)".* Do vậy, kể từ ngày 01 tháng 3 năm 2023, Nguyên đơn không còn là khách hàng của Ngân hàng Y và Ngân hàng Y không có trách nhiệm gì với các giao dịch thẻ tín dụng của Nguyên đơn thực hiện/xảy ra sau ngày đó.

Chúng tôi đã thông báo với Ngân hàng ABC Việt Nam về Giấy Triệu tập ngày 16 tháng 7 năm 2024 của Quý Tòa án liên quan đến đơn khởi kiện nói trên. Đồng thời, chúng tôi cũng đã gửi thư cho Nguyên đơn về các nội dung như được trình bày trên và hướng dẫn Nguyên đơn làm việc với Ngân hàng ABC Việt Nam về các giao dịch thẻ tín dụng của mình. Tuy nhiên, việc nguyên đơn vẫn khởi kiện Y Việt Nam tranh chấp yêu cầu thực hiện theo các yêu cầu khởi kiện của nguyên

đơn liên quan đến hợp đồng sử dụng thẻ tín dụng là không đúng người bị kiện. Đề nghị Hội đồng xét xử bác yêu cầu khởi kiện của nguyên đơn.

Luật sư Trần Anh W là người bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của Bị đơn trình bày: Qua xem xét hồ sơ vụ án, ý kiến của các bên đương sự và ý kiến của Luật sư Ngô Quý X, tôi kính đề nghị quý Tòa án không chấp nhận toàn bộ yêu cầu khởi kiện của Nguyên đơn vì Nguyên đơn đã khởi kiện sai đối tượng. Cụ thể vì các lý do như sau:

Tại thời điểm xảy ra các Giao dịch Tranh chấp vào ngày 11 tháng 2 năm 2024, Nguyên đơn không còn bất kỳ quan hệ hợp đồng nào với Y và không còn là khách hàng của Y do Y đã chuyển giao toàn bộ các quyền và nghĩa vụ của Y đối với Nguyên đơn (cũng như các khách hàng mảng ngân hàng bán lẻ khác) cho Ngân hàng ABC theo giao dịch chuyển nhượng giữa các bên kể từ ngày 01 tháng 3 năm 2023 như được báo cáo với Ngân hàng Nhà nước. Việc chuyển giao nói trên cũng đã được Y thông báo cho Nguyên đơn và Nguyên đơn cũng đã đồng ý với việc chuyển giao này theo thỏa thuận của các bên, được thể hiện:

Thứ nhất, Theo Điều 34 của Bản Các Điều khoản và Điều kiện Thẻ Tín dụng Y là một phần của hợp đồng phát hành và sử dụng thẻ của Nguyên đơn, Y có quyền chuyển giao các quyền và nghĩa vụ của mình bằng cách thông báo cho Nguyên đơn qua thư điện tử 30 ngày trước ngày chuyển giao. Nếu Nguyên đơn đồng ý với việc chuyển giao thì không cần phải thông báo cho Y. Nếu Nguyên đơn không đồng ý với việc chuyển giao thì phải liên hệ với Y trong vòng 30 ngày kể từ ngày nhận được thông báo của Y. Nếu Y không nhận được phản hồi của Nguyên đơn trong thời hạn 30 ngày nêu trên thì Nguyên đơn được xem là đã đồng ý với việc chuyển giao.

Thứ hai, trên thực tế, vào ngày 12 tháng 1 năm 2023, Y đã gửi thư điện tử đến địa chỉ thư điện tử được Nguyên đơn đăng ký tại Mẫu đăng ký mở tài khoản là mno@yahoo.com để thông báo về việc chuyển giao từ ngày 1 tháng 3 năm 2023. Tại phiên tòa hôm nay, Nguyên đơn thừa nhận mno@yahoo.com là địa chỉ thư điện tử được Nguyên đơn đăng ký với Y và vẫn còn sử dụng đến bây giờ. Nguyên đơn tại Thư ngày 4 tháng 12 năm 2024 gửi cho quý Tòa án cũng thừa nhận đã nhận được thông báo từ Y về việc chuyển giao. Tuy nhiên, Nguyên đơn không đưa ra bất kỳ phản đối hay sự không đồng ý nào đối với việc chuyển giao nói trên trong thời hạn 30 ngày kể từ ngày Y gửi thông báo. Do đó, Nguyên đơn được xem là đã đồng ý với việc Y chuyển giao hợp đồng thẻ tín dụng của Nguyên đơn cho Ngân hàng ABC. Đây là việc thực hiện theo thỏa thuận của các bên chứ không mang tính áp đặt vì rõ ràng Nguyên đơn được quyền không đồng ý với việc chuyển giao này. Vào ngày 15 tháng 2 năm 2023, Y đã gửi thư điện tử cho Nguyên đơn nhắc lại về việc chuyển giao hợp đồng thẻ tín dụng của Nguyên đơn từ ngày 01 tháng 3 năm 2023.

Thứ ba, sau đó, mặc dù biết và phải biết về việc chuyển giao khi hàng loạt tài liệu do chính Nguyên đơn nộp cho quý Tòa án như sao kê tài khoản tháng 3/2024 và tháng 4/2024, các thư điện tử trao đổi của Nguyên đơn về các Giao dịch Tranh chấp hay thư khiếu nại của Nguyên đơn đều thể hiện lưu ý quan trọng như:

“Lưu ý quan trọng/ Important note: Với hiệu lực từ ngày 01 tháng 03 năm 2023, Ngân hàng Y., - Chi nhánh Hà Nội và Chi nhánh Thành phố Hồ Chí Minh đã chuyển quyền sở hữu hoạt động kinh doanh của khối ngân hàng bán lẻ cho Ngân hàng ABC(Việt Nam) (Mã số doanh nghiệp 0314922220) (“ABC Việt Nam”). ABC Việt Nam là tổ chức phát hành của tất cả sản phẩm thuộc khối ngân hàng bán lẻ mang nhãn hiệu “AB” tại Việt Nam, và Ngân hàng Y., - Chi nhánh Hà Nội và Chi nhánh Thành phố Hồ Chí Minh chỉ đang cung cấp một số hỗ trợ nhất định trong giai đoạn chuyển tiếp liên quan đến các sản phẩm đó. Các nhãn hiệu “AB”, “Y”, “ABgroup”, thiết kế Vòng Cung cùng tất cả nhãn hiệu tương tự và những hình thức phái sinh từ chúng được ABC Việt Nam tạm thời sử dụng theo giấy phép từ Tập đoàn ABgroup và các tổ chức có liên quan”. Nguyên đơn chưa bao giờ phản đối về việc chuyển giao này. Ngược lại, Nguyên đơn vẫn tiếp tục sử dụng thẻ và thực hiện các quyền và nghĩa vụ liên quan đến thẻ tín dụng của mình với Ngân hàng ABC trong vòng gần 01 năm kể từ khi có giao dịch chuyển nhượng. Thậm chí cho đến khi phát sinh tranh chấp, Nguyên đơn vẫn làm việc với Ngân hàng ABC để giải quyết các Giao dịch Tranh chấp này. Điều này thể hiện ở các thư điện tử ngày 21 tháng 3 năm 2024 và ngày 10 tháng 4 năm 2024 của Nguyên đơn, và bản tường trình ngày 09 tháng 4 năm 2024 mà Nguyên đơn nộp tài liệu cho tòa như: “kính gửi Y/OUB”, “2. Quá trình làm việc với Y (ABC)...”. Ngân hàng ABC cũng đã nhiều lần xác nhận đã nhận chuyển nhượng quyền sở hữu hoạt động kinh doanh của khối ngân hàng bán lẻ từ Y kể từ ngày 01 tháng 3 năm 2023 và Nguyên đơn đã trở thành khách hàng của Ngân hàng ABC.

Thứ tư, đối với các lập luận của Luật sư Nguyên đơn liên quan đến điều kiện chuyển giao quyền và nghĩa vụ, tôi xin phản hồi như sau:

Như Nguyên đơn thừa nhận, việc chuyển giao quyền theo Điều 365 của Bộ luật dân sự 2015 thì không yêu cầu phải có sự đồng ý của bên có liên quan. Đối với việc chuyển giao nghĩa vụ theo Điều 370.1 của Bộ luật dân sự 2015, bên có nghĩa vụ có thể chuyển giao nghĩa vụ cho người thế nghĩa vụ nếu được bên có quyền đồng ý. Như trình bày, Nguyên đơn đã được thông báo và đồng ý với việc chuyển giao giữa Y và Ngân hàng ABC khi (i) Nguyên đơn không phản đối việc chuyển giao trong thời hạn 30 ngày kể từ thời điểm nhận được thư thông báo của Y vào ngày 12 tháng 1 năm 2023, (ii) mặc dù biết và phải biết về việc chuyển giao, Nguyên đơn vẫn tiếp tục sử dụng thẻ và thực hiện các quyền và nghĩa vụ liên quan đến thẻ tín dụng của mình với Ngân hàng ABC trong một thời gian dài, và (iii) thậm chí cho đến khi phát sinh tranh chấp, Nguyên đơn vẫn làm việc với Ngân hàng ABC để giải quyết các Giao dịch Tranh chấp này.

Đối với Điều 369.1 của Bộ luật dân sự 2015 mà Luật sư của Nguyên đơn trích dẫn, điều khoản này chỉ áp dụng trong trường hợp Y không thông báo cho Nguyên đơn về việc chuyển giao. Tuy nhiên, như đã trình bày, Y đã thông báo việc chuyển giao mảng ngân hàng bán lẻ cho Nguyên đơn và Nguyên đơn cũng xác nhận đã nhận được thông báo của Y. Do đó, điều khoản này không được áp dụng. Đồng thời, kể cả trong trường hợp Điều 369.1 này áp dụng đối với Ngân hàng ABC thì Ngân hàng ABC cũng đã gửi thư điện tử xác nhận về việc chuyển

giao này cho Nguyên đơn và các khách hàng khác theo xác nhận của Ngân hàng ABC tại Bản ý kiến ngày 16/12/2024 và tại phiên tòa hôm nay.

Ngoài ra, tôi cũng kính đề nghị quý Tòa án xem xét, cân nhắc tính xác thực trong các lời khai của Nguyên đơn vì: Trong hồ sơ Vụ án, Nguyên đơn nộp đến hai bản tường trình ngày 09 tháng 4 năm 2024 với cùng một nội dung. Tuy nhiên, một bản tường trình có đề cập đến Ngân hàng ABC là bên làm việc với Nguyên đơn về các Giao dịch Tranh chấp, nhưng một bản tường trình lại xóa hết các đề cập đến Ngân hàng ABC. Với các nội dung không có lợi cho Nguyên đơn thì Nguyên đơn đều cho rằng không biết, không để ý, không nhớ. Ví dụ như mặc dù tại Thư ngày 04 tháng 12 năm 2024, Nguyên đơn thừa nhận đã nhận được thông báo từ Y về việc chuyển giao nhưng tại phiên tòa, khi luật sư của Nguyên đơn hỏi về vấn đề này thì Nguyên đơn lại trả lời Nguyên đơn không nhớ. Tương tự, các nội dung thông báo về việc Y đã chuyển giao cho Ngân hàng ABC được in rõ ngay tại phần đầu của các sao kê tài khoản hay dòng đầu tiên trong các thư điện tử do Nguyên đơn nộp nhưng Nguyên đơn lại cho là không biết hoặc không để ý với lý do các thông tin này quá nhỏ (trong khi trên thực tế các nội dung này chiếm gần ½ trang A4 của các bản sao kê). Vì các lý do trên, tôi kính đề nghị Hội đồng xét xử bác toàn bộ yêu cầu khởi kiện của Nguyên đơn.

3. Người có quyền lợi, nghĩa vụ liên quan là Ngân hàng ABC, có ông Đỗ Thành C, ông Trần Hữu T và bà Nguyễn Thị Huỳnh M là những người đại diện theo ủy quyền thống nhất trình bày:

Ngân Hàng ABC đã nhận chuyển nhượng quyền sở hữu hoạt động kinh doanh của khối ngân hàng bán lẻ từ Ngân Hàng AB, có hiệu lực từ ngày 01/03/2023. Chúng tôi đã nộp các công văn và tài liệu liên quan tới việc Ngân Hàng ABC đã nhận chuyển nhượng như sau:

(i) Công văn của Ngân Hàng ABC ngày 18/3/2022 gửi cho Ngân hàng Nhà nước về việc đề nghị chấp thuận nguyên tắc kế hoạch chuyển nhượng mảng kinh doanh Ngân hàng bán lẻ của AB (Vận hành thông qua Ngân Hàng Y, NA., Chi nhánh Hà nội và Chi nhánh thành phố Hồ Chí Minh) cho Ngân Hàng ABC; và công văn phản hồi của Ngân hàng Nhà nước số 3503/NHNN-TTSGNH ngày 25/5/2022.

(ii) Công văn của Ngân Hàng ABC và Ngân Hàng AB gửi cho Ngân hàng Nhà nước ngày 30/11/2022 về báo cáo tiến độ giao dịch chuyển nhượng mảng kinh doanh Ngân hàng bán lẻ của Ngân Hàng AB tại Việt Nam cho Ngân Hàng ABC.

(iii) Công văn của Ngân Hàng ABC và Ngân Hàng AB gửi cho Ngân hàng Nhà nước ngày 27/4/2023 về báo cáo tiến độ giao dịch chuyển nhượng mảng kinh doanh Ngân hàng bán lẻ của Ngân Hàng AB tại Việt Nam cho Ngân Hàng ABC. Theo đó, Ngân Hàng AB đã chuyển nhượng mảng kinh doanh Ngân hàng bán lẻ cho Ngân Hàng ABC kể từ ngày 01/3/2023.

Ngoài ra, liên quan đến việc chuyển nhượng mảng kinh doanh Ngân hàng bán lẻ của Ngân Hàng AB tại Việt Nam cho Ngân hàng ABC, tiếp theo các thông

báo của Ngân hàng AB cho các khách hàng trước ngày Ngân hàng ABC nhận chuyển nhượng, Ngân hàng ABC đã gửi thông báo chính thức đến tất cả khách hàng có liên quan về việc chuyển nhượng này. Cụ thể, vào ngày 01/3/2023, Ngân hàng ABC đã gửi thư điện tử (email) đến cho tất cả các khách hàng sở hữu sản phẩm Thẻ tín dụng và/hoặc Vay tiêu dùng của AB Việt Nam với tiêu đề: “[Thông báo] Ngân hàng ABC Việt Nam mua lại mảng Ngân hàng Bán lẻ của Y tại Việt Nam”.

Căn cứ theo nội dung các Công Văn và Thông Báo nói trên, kể từ ngày 01/3/2023, (i) Ngân Hàng ABC đã nhận chuyển nhượng quyền sở hữu hoạt động kinh doanh của khối ngân hàng bán lẻ từ Ngân hàng AB; và (ii) Nguyên đơn đã trở thành khách hàng của Ngân hàng ABC. Từ sau ngày 01/3/2023, Ngân hàng ABC nhận chuyển giao và vẫn tiếp tục sử dụng địa chỉ thư điện tử của Ngân hàng AB cung cấp cho khách hàng có quan hệ tín dụng trước đó với Ngân hàng AB cho đến hiện nay. Quá trình Nguyên đơn liên hệ thông qua thư điện tử để thông báo về việc mất thẻ tín dụng hay khiếu nại liên quan đến việc thanh toán nợ thẻ tín dụng thì Ngân hàng ABC không từ chối giải quyết với lý do Nguyên đơn không phải là khách hàng của Ngân hàng ABC.

Về việc Nguyên đơn khởi kiện yêu cầu Ngân hàng AB phải hoàn trả, bồi thường các khoản tiền liên quan đến giao dịch thẻ tín dụng nêu trên là không phù hợp với quy định của Ngân hàng Nhà nước về hoạt động thẻ ngân hàng và quy định tại T&C đang áp dụng cho toàn bộ khách hàng sử dụng thẻ tín dụng Y. Vì vậy, Ngân hàng ABC không đồng ý với yêu cầu khởi kiện của Nguyên đơn. Với tư cách là người có quyền lợi, nghĩa vụ liên quan, Ngân hàng ABC đề nghị Quý Tòa xem xét giải quyết vụ án hợp tình, hợp lý bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của Ngân hàng ABC.

4. Đại diện Viện kiểm sát nhân dân khu vực I – Thành phố Hồ Chí Minh phát biểu ý kiến:

Về việc tuân theo pháp luật tố tụng: Trong quá trình giải quyết vụ án kể từ khi thụ lý vụ án cho đến trước thời điểm Hội đồng xét xử nghị án, Thẩm phán, Hội đồng xét xử, Thư ký phiên tòa và những người tham gia tố tụng đã thực hiện đúng, đầy đủ quy trình về trình tự thủ tục tố tụng theo quy định của bộ luật Tố tụng dân sự.

Về việc giải quyết vụ án: Căn cứ lời trình bày của các đương sự và tài liệu chứng cứ trong hồ sơ vụ án, thể hiện Bị đơn đã chuyển nhượng mảng kinh doanh bán lẻ ngân hàng trong đó có hạng mục thẻ tín dụng mà Nguyên đơn trước đó đã ký kết hợp đồng sử dụng thẻ tín dụng với Bị đơn cho Ngân hàng ABC, việc này Nguyên đơn đã được thông báo và không có ý kiến. Mặt khác phía Ngân hàng ABC thừa nhận Nguyên đơn hiện nay là khách hàng đã được ABC tiếp nhận, chuyển giao từ Ngân hàng AB. Do đó, việc Nguyên đơn vẫn khởi kiện tranh chấp hợp đồng sử dụng thẻ tín dụng với Bị đơn, yêu cầu Bị đơn thanh toán các khoản tiền phát sinh từ giao dịch của thẻ và bồi thường thiệt hại là không đúng đối tượng nên đề nghị Hội đồng xét xử giải quyết không chấp nhận toàn bộ 04 yêu cầu khởi kiện của Nguyên đơn.

NHẬN ĐỊNH CỦA TÒA ÁN :

Sau khi nghiên cứu các tài liệu có trong hồ sơ vụ án được thẩm tra tại phiên tòa, Hội đồng xét xử nhận định:

[1] Về pháp luật tố tụng:

[1.1] Về quan hệ pháp luật tranh chấp và thẩm quyền xét xử:

Xét, nguyên đơn khởi kiện yêu cầu bị đơn phải trả lại các khoản tiền đã thanh toán từ giao dịch của thẻ tín dụng, tiền lãi và bồi thường thiệt hại về tinh thần là tranh chấp phát sinh từ quan hệ hợp đồng sử dụng thẻ tín dụng, xác lập giữa nguyên đơn và chi nhánh của bị đơn từ năm 2013. Bị đơn có trụ sở chi nhánh tại Tầng 15, Tòa nhà K, số 115 đường L, phường E, Quận 1 (nay là phường F), Tp. Hồ Chí Minh. Do đó, vụ án thuộc thẩm quyền giải quyết của Tòa án nhân dân Khu vực 1, Tp. Hồ Chí Minh theo quy định tại khoản 3 Điều 26, điểm b khoản 1 Điều 35, điểm b khoản 1 Điều 40 Bộ luật Tố tụng dân sự năm 2015; Nghị quyết số 81/2025/UBTVQH15 ngày 27/6/2025 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội.

[1.2] Về ý kiến của Luật sư nguyên đơn đề nghị xác định vụ án dân sự bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng:

Xét, thời điểm Nguyên đơn nộp đơn khởi kiện đã ủy quyền cho Luật sư Ngô Quý X đại diện, nộp đơn đề nghị ngày 01/7/2024 về việc xin miễn tạm ứng án phí, lệ phí Tòa án với lý do nguyên đơn là người tiêu dùng khởi kiện vụ án dân sự bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của mình theo quy định tại khoản 3 Điều 4 Nghị quyết số 326/2016/UBTVQH14 ngày 30/12/2016 quy định về mức thu, miễn, giảm, thu, nộp, quản lý và sử dụng án phí và lệ phí Tòa án, đã được Tòa án nhân dân Quận 1 (nay là Tòa án nhân dân Khu vực 1), Tp. Hồ Chí Minh giải quyết bằng Thông báo số 1178/2024/TB-TA ngày 24/9/2024 (mục 2) xác định nguyên đơn không thuộc đối tượng bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng trong vụ việc tranh chấp hợp đồng sử dụng thẻ tín dụng theo đơn khởi kiện của nguyên đơn.

Xét, tại dòng thứ 21 đến 23 trang 01 của Thông báo số 1178/2024/GB-TA ngày 02/10/2014 về việc thụ lý vụ án thể hiện: “Ngày 02 tháng 10 năm 2024 Tòa án nhân dân Quận 1 đã thụ lý vụ án kinh doanh thương mại sơ thẩm số: 2975/2024/TLST-DS về việc “Tranh chấp hợp đồng sử dụng thẻ tín dụng”, Hội đồng xét xử nhận thấy cụm từ “kinh doanh thương mại” tại thông báo này là sai sót về chính tả trong soạn thảo văn bản tố tụng của Tòa án. Bởi lẽ, ký hiệu của loại vụ việc thụ lý được ghi liền sau cụm từ này là: 2975/2024/TLST-DS, không phải ký hiệu “2975/2024/TLST-KDTM” (KDTM là ký hiệu của loại vụ việc kinh doanh thương mại). Hơn nữa, tại Thông báo số 1178a và số 1178b/TB-TA ngày 27/9/2024 về nộp tiền tạm ứng án phí của Tòa án đã ghi “... để nộp tiền tạm ứng án phí dân sự sơ thẩm là: 3.473.082 đồng (Ba triệu bốn trăm bảy mươi ba nghìn không trăm tám mươi hai đồng); và 300.000 đồng (Ba trăm nghìn đồng)”, và các văn bản tố tụng của Tòa án tiếp sau đó đều ghi “... vụ án dân sự sơ thẩm thụ lý số 2975/2024/TLST-DS ngày 01/10/2024 về việc “Tranh chấp hợp đồng sử dụng thẻ tín dụng”. Do đó, việc Luật sư của nguyên đơn (trước đây là người đại diện theo ủy quyền của nguyên đơn) nêu “Trong Thông báo số 1178/2024/GB-TA ngày

2/10/2024 của quý Tòa về việc thụ lý vụ án đã ghi rõ đây là vụ án kinh doanh thương mại” và tại phiên tòa hôm nay, Luật sư tiếp tục đề nghị Tòa án xác định vụ án tranh chấp thẻ tín dụng là vụ án dân sự bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng không có cơ sở xem xét, Hội đồng xét xử không giải quyết lại đối với đề nghị này trước đó đã được Tòa án giải quyết.

[1.3] Về tình tiết, sự kiện không phải chứng minh:

Xét, tại Bản ý kiến số 08/2024/DS-Y ngày 04/12/2024 của Luật sư nguyên đơn trình bày: “1. Về đăng ký địa chỉ email trong quá trình đăng ký sử dụng thẻ tín dụng: Do việc đăng ký sử dụng thẻ tín dụng đã diễn ra nhiều năm về trước nên Nguyên đơn không thể nhớ được là mình có đăng ký email trong quá trình đăng ký sử dụng thẻ tín dụng không. 2. Về việc có nhận được thông báo về việc chuyển nhượng, tiếp nhận mảng bán lẻ từ Cibibank và Ngân hàng ABC trong giai đoạn từ cuối năm 2021 đến tháng 3/2023 hay không? Nguyên đơn chỉ nhận được thông báo từ Y qua email và không nhận được bất kỳ thông báo nào từ Ngân hàng ABC.”. Tại phiên tòa, Nguyên đơn thừa nhận chữ viết, chữ ký tại Bản đăng ký sử dụng thẻ tín dụng của Y ngày 26/3/2013 do Ngân hàng ABC giao nộp, trong đó có đăng ký địa chỉ email <mno@yahoo.com> là của mình hiện vẫn đang sử dụng và Nguyên đơn có nhận được email của Bị đơn thông báo về việc chuyển nhượng như trình bày của Bị đơn, sau đó Nguyên đơn và Người sử dụng thẻ phụ vẫn sử dụng giao dịch qua thẻ tín dụng bình thường cho đến trước khi báo mất thẻ. Mặt khác, Nguyên đơn không giao nộp tài liệu, chứng cứ chứng minh nội dung thông báo việc chuyển nhượng nhận từ Bị đơn là khác so với ý kiến và tài liệu do Ngân hàng AB và Ngân hàng ABC giao nộp. Do đó, không cần thiết phải yêu cầu Bị đơn giao nộp tài liệu, chứng cứ chứng minh đã gửi thông báo về chuyển nhượng mảng bán lẻ dịch vụ sử dụng thẻ tín dụng cho nguyên đơn biết để có cơ sở giải quyết vụ án theo quy định tại Điều 91, Điều 92 Bộ luật Tố tụng dân sự.

[1.4] Về quyền quyết định và tự định đoạt của đương sự:

Xét, quá trình chuẩn bị xét xử, căn cứ văn bản ý kiến và tài liệu, chứng cứ do Bị đơn và Ngân hàng ABC giao nộp, trong đó Bị đơn cho rằng việc nguyên đơn khởi kiện tranh chấp hợp đồng sử dụng thẻ với bị đơn là không đúng, vì Bị đơn đã chuyển nhượng mảng kinh doanh ngân hàng bán lẻ, bao gồm dịch vụ sử dụng thẻ tín dụng cho Ngân hàng ABC hoàn tất và có hiệu lực kể từ ngày 01/3/2023. Tòa án đã có Thông báo số: 24250/2024/TB-TA ngày 19/12/2024 đề nghị Nguyên đơn nghiên cứu các văn bản ý kiến và tài liệu, chứng cứ của Bị đơn và Ngân hàng ABC, cân nhắc quyết định về việc khởi kiện Ngân hàng nào là phù hợp để tranh chấp khi cho rằng quyền và lợi ích sử dụng thẻ tín dụng của mình bị Ngân hàng đó xâm phạm. Tuy nhiên, tại Bản ý kiến số 08/2024/DS-Y ngày 04/12/2024 của người đại diện theo ủy quyền của nguyên đơn và nay tại phiên tòa thay đổi là Luật sư của nguyên đơn vẫn nêu quan điểm không đồng ý với việc Tòa án xác định Ngân hàng ABC là bên có quyền lợi, nghĩa vụ liên quan trong vụ án. Nguyên đơn xác định khởi kiện bị đơn là Ngân hàng Y để yêu cầu Tòa án giải quyết các yêu cầu khởi kiện của mình. Do đó, Tòa án xem xét giải quyết vụ án

theo quyền quyết định và tự định đoạt của nguyên đơn quy định tại Điều 5 Bộ luật Tố tụng dân sự.

Xét, Ngân hàng ABC xác nhận về việc nhận chuyển nhượng quyền sở hữu hoạt động kinh doanh của khối ngân hàng bán lẻ từ Ngân hàng Y – Chi nhánh Tp. Hồ Chí Minh kể từ ngày 01/3/2023. Quá trình thực hiện việc chuyển nhượng, Ngân hàng Y – Chi nhánh Tp. Hồ Chí Minh (là Công ty TUV đăng ký doanh nghiệp mã số 0312443416) và Ngân hàng ABC đã gửi đến Ngân hàng Nhà nước các văn bản đề nghị chấp thuận và báo cáo tiến độ ngày 18/3/2022, ngày 30/11/2022, ngày 27/4/2023, ngày 24/10/2024 và được Ngân hàng Nhà nước Việt Nam có Văn bản số 3503/NHNN-TTGSNH ngày 25/5/2022 chấp thuận kế hoạch chuyển nhượng mảng kinh doanh ngân hàng bán lẻ là phù hợp quy định về những thay đổi phải được Ngân hàng Nhà nước chấp thuận như: *“Chuyển nhượng phần vốn góp của thành viên góp vốn; chuyển nhượng cổ phần của cổ đông lớn, chuyển nhượng cổ phần dẫn đến cổ đông lớn trở thành cổ đông thường và ngược lại;”* (điểm đ khoản 1 Điều 29), *“Quyết định thay đổi vốn điều lệ của tổ chức tín dụng; chuyển nhượng một phần hoặc toàn bộ vốn điều lệ của tổ chức tín dụng và thay đổi hình thức pháp lý của tổ chức tín dụng;”* (điểm d khoản 1 Điều 66) của Luật các tổ chức tín dụng năm 2010, và *“Quyết định tăng vốn điều lệ của công ty; chuyển nhượng một phần hoặc toàn bộ vốn điều lệ của công ty cho tổ chức, cá nhân khác; quyết định phát hành trái phiếu;”* tại điểm h Điều 76 Luật doanh nghiệp năm 2020. Hơn nữa, các bên đương sự không tranh chấp về quan hệ hợp đồng chuyển nhượng quyền sở hữu hoạt động ngân hàng nên Hội đồng xét xử không xem xét giải quyết về giao dịch chuyển nhượng giữa Bị đơn với Ngân hàng ABC trong vụ án này.

Xét, tại tài liệu, chứng cứ do Nguyên đơn giao nộp là nội dung trao đổi về vấn đề thông báo mất thẻ tín dụng qua thư điện tử giữa email bdp@tncc-edu.om và xyz@Y.com.vn từ ngày 12/02/2024, ngày 21/3/2024, hoặc tại Bảng tóm tắt sao kê tài khoản của Nguyên đơn ngày 10/3/2024, ngày 10/4/2024, trong đó đều có thể hiện dòng thông tin: *“Với hiệu lực từ ngày 01 tháng 03 năm 2023, Ngân hàng Y, - Chi nhánh Hà Nội và Chi nhánh Thành phố Hồ Chí Minh đã chuyển quyền sở hữu hoạt động kinh doanh của khối ngân hàng bán lẻ cho Ngân hàng ABC(Việt Nam) (Mã số doanh nghiệp 0314922220) (“ABC Việt Nam”)...”*, được xem là Nguyên đơn đã biết việc Bị đơn chuyển nhượng mảng kinh doanh dịch vụ thẻ tín dụng mà nguyên đơn đăng ký sử dụng (gồm thẻ chính và thẻ phụ) cho Ngân hàng ABC từ ngày 01/3/2023. Sau thời điểm này nguyên đơn vẫn tiếp tục sử dụng thẻ tín dụng cho đến trước khi báo mất thẻ thì nguyên đơn đã là khách hàng của Ngân hàng ABC. Do đó, việc Nguyên đơn khởi kiện bị đơn là Ngân hàng Y để yêu cầu giải quyết những vấn đề phát sinh từ thẻ tín dụng bị mất khi Ngân hàng Y là pháp nhân không còn quyền sở hữu, không còn chịu trách nhiệm dân sự đối với mảng hoạt động kinh doanh dịch vụ thẻ tín dụng này là không phù hợp quy định tại các Điều 75, 81, 87 Bộ luật dân sự năm 2015; khoản 2 và 3 Điều 68, Điều 69 Bộ luật Tố tụng dân sự.

[2] Về pháp luật nội dung:

[2.1] Xét, tại phiên tòa Nguyên đơn vẫn giữ ý kiến khởi kiện yêu cầu Bị đơn là Ngân hàng Y phải có trách nhiệm thanh toán cho nguyên đơn, cụ thể:

1) Hoàn trả số tiền 127.626.017 đồng (một trăm hai mươi bảy triệu sáu trăm hai mươi sáu ngàn không trăm mười bảy đồng) mà Nguyên đơn và Người sử dụng thẻ phụ bị mất đã phải thanh toán cho hai giao dịch bất hợp pháp;

2) Hoàn trả số tiền 4.681.870 đồng (bốn triệu sáu trăm tám mươi một ngàn tám trăm bảy mươi đồng) là tiền lãi chậm thanh toán cho dư nợ của hai khoản giao dịch bất hợp pháp vào ngày 12/02/2024;

3) Số tiền 9.218.302 đồng (chín triệu hai trăm mười tám nghìn ba trăm lẻ hai đồng) là tiền lãi phát sinh trên số tiền 132.307.887 đồng (là tổng của yêu cầu 1 và yêu cầu 2) với mức lãi suất 10%/năm tính đến ngày 10/7/2025.

4) Số tiền 18.000.000 đồng (mười tám triệu đồng) là tiền bồi thường thiệt hại về tinh thần cho Nguyên đơn.

Tổng cộng số tiền của 04 yêu cầu là: 159.526.189 đồng yêu cầu Bị đơn phải thanh toán một lần cho Nguyên đơn ngay sau khi án có hiệu lực pháp luật.

[2.2] Xét, Nguyên đơn và Bị đơn đều thừa nhận về việc Nguyên đơn đăng ký sử dụng và được Bị đơn cấp thẻ tín dụng (gồm thẻ chính số 5319 2200 0060 0873 do Nguyên đơn là chủ thẻ sử dụng và thẻ phụ số 5319 2200 0059 5339 do người sử dụng thẻ phụ sử dụng theo đăng ký của nguyên đơn) từ năm 2013, đến nay hiệu lực thẻ vẫn đang được duy trì. Do đó, Hội đồng xét xử không xem xét đến hình thức và nội dung của hợp đồng sử dụng thẻ tín dụng và các điều khoản cam kết của khách hàng khi đăng ký sử dụng thẻ tín dụng đã xác lập giữa Nguyên đơn và Bị đơn.

[2.3] Xét, Bị đơn phản đối việc Nguyên đơn khởi kiện không đúng đối tượng. Qua quá trình tranh tụng tại phiên tòa, Hội đồng xét xử cũng đề nghị phía Nguyên đơn cân nhắc lại vấn đề khởi kiện bị đơn khi bị đơn đã chuyển nhượng mảng kinh doanh dịch vụ thẻ tín dụng cho Ngân hàng ABC từ ngày 01/3/2023. Tuy nhiên, Nguyên đơn vẫn thống nhất với phát biểu của Luật sư giữ nguyên việc khởi kiện Bị đơn là Ngân hàng Y, yêu cầu bị đơn phải có trách nhiệm thanh toán cho Nguyên đơn 04 khoản tiền phát sinh từ giao dịch sử dụng thẻ tín dụng phụ bị mất. Như vậy, căn cứ những đánh giá nhận định tại mục [1], xét thấy việc Nguyên đơn khởi kiện đối với Bị đơn để tranh chấp về hợp đồng sử dụng thẻ tín dụng nêu trên là không đúng. Bởi lẽ, thời điểm nguyên đơn phát sinh tranh chấp thì Ngân hàng ABC đã tiếp quản và kế thừa toàn bộ quyền và nghĩa vụ dân sự phát sinh từ các giao dịch, hợp đồng sử dụng thẻ tín dụng của khách hàng xác lập với Ngân hàng Y trước đó, bao gồm hợp đồng sử dụng thẻ tín dụng của nguyên đơn, có hiệu lực từ ngày 01/3/2023 và việc nguyên đơn bị mất thẻ tín dụng xảy ra sau thời điểm chuyển nhượng này. Mặt khác, phía Nguyên đơn không giao nộp được chứng cứ chứng minh Nguyên đơn đã liên hệ với Ngân hàng ABC nhưng bị từ chối với lý do Nguyên đơn không phải là khách hàng của họ, mà là khách hàng thuộc trách nhiệm giải quyết của Ngân hàng Y. Vì vậy, việc Nguyên đơn khởi kiện yêu cầu

Bị đơn phải có trách nhiệm thanh toán cho nguyên đơn tổng số tiền 159.526.189 đồng là không có cơ sở chấp nhận.

[3] Xét, đại diện Viện kiểm sát nhân dân khu vực 1 phát biểu ý kiến về pháp luật tố tụng và việc giải quyết nội dung vụ án phù hợp với những đánh giá, nhận định của Hội đồng xét xử nêu trên.

[4] Do đó, Hội đồng xét xử không chấp nhận toàn bộ yêu cầu khởi kiện của nguyên đơn về buộc Bị đơn thanh toán tổng số tiền là 159.526.189 đồng (Một trăm năm mươi chín triệu, năm trăm hai mươi sáu nghìn, một trăm tám mươi chín đồng). Tuy nhiên, do Nguyên đơn khởi kiện tranh chấp với Bị đơn là không đúng như nhận định nêu tại mục [1.4] nên giành cho Nguyên đơn quyền khởi kiện yêu cầu Tòa án giải quyết về các yêu cầu nêu trên bằng một vụ án khác theo quy định pháp luật.

[5] Về án phí dân sự sơ thẩm:

Xét, toàn bộ yêu cầu khởi kiện của nguyên đơn về buộc bị đơn thanh toán tổng số tiền 159.526.189 đồng (Một trăm năm mươi chín triệu, năm trăm hai mươi sáu nghìn, một trăm tám mươi chín đồng) không được chấp nhận nên nguyên đơn phải chịu án phí dân sự sơ thẩm số tiền là 7.976.309 đồng, được căn trừ với số tiền tạm ứng án đã nộp theo quy định pháp luật.

Vì các lẽ trên,

QUYẾT ĐỊNH :

Căn cứ Điều 5, khoản 3 Điều 26, điểm a khoản 1 Điều 35, điểm b khoản 1 Điều 40, Điều 91, Điều 92, khoản 1 Điều 147, khoản 2 Điều 227, Điều 228, Điều 271, Điều 273 Bộ luật Tố tụng dân sự năm 2015; Nghị quyết số 81/2025/UBTVQH15 ngày 27/6/2025 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội;

Căn cứ Điều 29, điểm d khoản 1 Điều 66 của Luật các tổ chức tín dụng năm 2010; điểm h Điều 76 Luật doanh nghiệp năm 2020;

Căn cứ các Điều 75, 81, 87 Bộ luật dân sự năm 2015;

Căn cứ Nghị quyết số 326/2016/UBTVQH14 ngày 30/12/2016 quy định về mức thu, miễn, giảm, thu, nộp, quản lý và sử dụng án phí và lệ phí Tòa án.

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

1. Không chấp nhận toàn bộ yêu cầu khởi kiện của ông Nguyễn Trần Hưng L về yêu cầu Ngân hàng Y phải thanh toán tổng cộng số tiền 159.526.189 đồng (Một trăm năm mươi chín triệu, năm trăm hai mươi sáu nghìn, một trăm tám mươi chín đồng).

2. Giành cho ông Nguyễn Trần Hưng L quyền khởi kiện yêu cầu Tòa án giải quyết tranh chấp liên quan đến hợp đồng sử dụng thẻ tín dụng về các yêu cầu nêu trên bằng một vụ án khác theo quy định pháp luật.

3. Về án phí dân sự sơ thẩm: Ông Nguyễn Trần Hưng L phải chịu án phí số tiền là 7.976.309 đồng, được căn trừ với tạm ứng án đã nộp số tiền là 300.000 đồng theo Biên lai thu số 0006491 và số tiền là 3.473.082 đồng theo Biên lai thu

số 0006490 cùng ngày 27/9/2024 của Chi cục Thi hành án dân sự Quận 1, Tp. Hồ Chí Minh. Ông Nguyễn Trần Hưng L còn phải nộp số tiền là 4.203.227 đồng (Bốn triệu, hai trăm lẻ ba nghìn, hai trăm hai mươi bảy đồng).

4. Về quyền kháng cáo: Đương sự có mặt tại phiên toà có quyền kháng cáo bản án trong thời hạn 15 (mười lăm) ngày kể từ ngày tuyên án.

5. Trường hợp bản án, quyết định được thi hành theo qui 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 qui định tại các Điều 6, 7, 7a, 7b và 9 Luật Thi hành án dân sự; thời hiệu thi hành án được thực hiện theo qui định tại Điều 30 Luật Thi hành án dân sự.

Nơi nhận:

- Các đương sự;
- VKSND khu vực 1;
- THADS TP.HCM;
- TAND TP.HCM;
- VKSND TPHCM;
- Lưu VP, hồ sơ.

TM. HỘI ĐỒNG XÉT XỬ SƠ THẨM
Thẩm phán - Chủ tọa phiên tòa



Hoàng Thị Ánh