

Bản án số: 05/2026/DS-ST

Ngày: 14/01/2026

V/v “Tranh chấp hợp đồng dịch vụ”

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 Nguyễn Hồng Anh

Các Hội thẩm nhân dân: 1. Bà Đặng Thị Ngọc Hằng
2. Bà Nguyễn Thị Xuyên

- Thư ký phiên tòa: Bà Huỳnh Thị Linh Nhi – Thư ký Tòa 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: Bà Trương Thị Huyền Trang – Kiểm sát viên.

Ngày 14 tháng 01 năm 2026, tại phòng xử án Tòa án nhân dân Khu vực 1 - Thành phố Hồ Chí Minh xét xử sơ thẩm công khai vụ án thụ lý số 3810/2025/TLST-DS ngày 17/10/2025 về “Tranh chấp hợp đồng dịch vụ” theo Quyết định đưa vụ án ra xét xử số: 692/2025/QĐXXST-DS ngày 24/11/2025 và Quyết định hoãn phiên tòa số 591/2025/QĐST-DS ngày 17/12/2025, giữa các đương sự:

Nguyên đơn: Bà Lê Thị Bích T, sinh năm 1962;

Thường trú: 539/1 L, khu phố 52, phường T, Thành phố Hồ Chí Minh.

Địa chỉ liên lạc: 100/8 N, phường T, Thành phố Hồ Chí Minh.

Người bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của nguyên đơn: Bà Nguyễn Thị H là Luật sư thuộc Đoàn Luật sư Thành phố Hồ Chí Minh.

(Bà T, Luật sư H có mặt)

Bị đơn: Công ty Trách nhiệm hữu hạn H;

Trụ sở: Tầng 14, Tòa nhà V, số 9 D, phường C, Thành phố Hà Nội.

Địa chỉ chi nhánh: Tầng 12A, Tòa nhà P, 05 L, phường X, Thành phố Hồ Chí Minh.

Người đại diện theo pháp luật: Bà Vũ Thu T là Tổng Giám đốc Công ty Trách nhiệm hữu hạn H.

Người đại diện hợp pháp của bị đơn:

1. Ông Nguyễn Danh T là người đại diện theo ủy quyền của bị đơn theo Giấy quyền ngày 14/11/2025.

2. Bà Trần Thị Quế C là người đại diện theo ủy quyền của bị đơn theo Giấy ủy quyền ngày 15/12/2025.
(ông T, bà C có mặt)

NỘI DUNG VỤ ÁN:

Tại đơn khởi kiện và quá trình giải quyết tại Tòa án, nguyên đơn bà Lê Thị Bích T trình bày:

Ngày 21/02/2025, bà Lê Thị Bích T (nay viết tắt là bà T) được một cá nhân tên Việt Đức, tự giới thiệu là nhân viên của Công ty Vietravel, mời tham dự hội T du lịch nghỉ dưỡng do Công ty Trách nhiệm hữu hạn H – chi nhánh Thành phố Hồ Chí Minh (nay viết tắt là Công ty H) phối hợp tổ chức. Ngày 22/02/2025, bà T đến địa điểm tổ chức hội T theo lời mời và được một nhân viên khác tên Hương Giang tư vấn về gói kỳ nghỉ thông qua thẻ nghỉ dưỡng, kèm theo nhiều ưu đãi như vé máy bay khứ hồi miễn phí, nghỉ dưỡng tại các khách sạn/resort tiêu chuẩn cao, dịch vụ đưa đón, bốc thăm trúng thưởng và hoàn tiền.

Tại sự kiện, nhân viên công ty giới thiệu gói nghỉ dưỡng thời hạn 10 năm với giá niêm yết 265 triệu đồng, nhưng bà T được thông báo là một trong số ít khách hàng nhận ưu đãi đặc biệt nên giá giảm còn 205.000.000 đồng, được phép thanh toán trước 30% hoặc 50% để nhận thêm chiết khấu và cam kết hoàn tiền 40 triệu đồng trong vòng 45 ngày. Tin tưởng các thông tin tư vấn này, bà T đã ký hợp đồng và thanh toán tổng cộng 102.500.000 đồng bằng tiền mặt, theo biên lai thu tiền số 0009059 do Công ty H – chi nhánh Thành phố Hồ Chí Minh phát hành.

Sau khi ký hợp đồng, bà T mới được thông báo hợp đồng phải mang về công ty đóng dấu và chỉ được nhận bản gốc sau 7–10 ngày. Khi kiểm tra lại biên lai thu tiền, bà T phát hiện có điều khoản ghi chú rằng toàn bộ số tiền đã thanh toán sẽ không được hoàn trả trong bất kỳ trường hợp nào, trong khi trước đó nội dung này không hề được nhân viên tư vấn giải thích hay nhấn mạnh. Quá trình ký kết diễn ra trong điều kiện bị hối thúc, bà T không có đủ thời gian đọc và xem xét kỹ nội dung hợp đồng.

Ngày 04/3/2025, bà T liên hệ với đại diện Công ty H – chi nhánh Thành phố Hồ Chí Minh để đề nghị không tiếp tục hợp đồng và hoàn trả số tiền đã thanh toán do nhận thấy quyền lợi không được bảo đảm. Tuy nhiên, công ty từ chối yêu cầu này, đồng thời yêu cầu bà T phải tiếp tục thanh toán phần tiền còn lại, chỉ đề xuất phương án hỗ trợ tìm người nhận chuyển nhượng thẻ nghỉ dưỡng.

Ngày 06/3/2025, bà T nhận được bản gốc của hợp đồng nghỉ dưỡng nhưng nhận thấy nội dung hợp đồng không phản ánh đúng các cam kết đã được tư vấn, thiếu thông tin cụ thể về hệ thống khách sạn liên kết, có nhiều điều khoản bất lợi cho khách hàng, bao gồm điều khoản miễn trừ trách nhiệm của công ty đối với

hành vi tư vấn của nhân viên và chỉ quy định quyền đơn phương chấm dứt hợp đồng của công ty mà không ghi nhận quyền tương ứng của khách hàng.

Nhận thấy nội dung hợp đồng này đã vi phạm điều cấm của luật và công ty cũng cố tình lừa dối khách hàng về nội dung, chất lượng dịch vụ nên bà T làm đơn khởi kiện yêu cầu Tòa án giải quyết:

1. Đề nghị tuyên vô hiệu đối với hợp đồng sở hữu nghỉ dưỡng số 0011657 được ký ngày 22/02/2025 giữa tôi – Lê Thị Bích T và Công ty H. Vì nội dung hợp đồng này vi phạm điều cấm của luật, hơn nữa, công ty cũng cố tình lừa dối khách hàng về nội dung, chất lượng dịch vụ khi ký hợp đồng.

2. Đề nghị Công ty H hoàn trả cho bà T số tiền đã thanh toán là 102.500.000 đồng theo xác nhận thanh toán ngày 07/3/2025.

Trong quá trình giải quyết tại Tòa án, bị đơn Công ty Trách nhiệm hữu hạn H có ông Nguyễn Danh T là người đại diện hợp pháp trình bày:

Ngày 22/02/2025 bà T tham gia sự kiện khảo sát du lịch tại Công ty H – Chi nhánh Thành phố Hồ Chí Minh. Sau khi tìm hiểu thông tin liên quan, bà T đã quyết định ký kết hợp đồng nghỉ dưỡng số 0011657. Giá trị hợp đồng là 205.000.000 đồng; thời hạn 10 năm. Hợp đồng nghỉ dưỡng được khách hàng đọc, kiểm tra trước khi ký kết đúng với quy định của pháp luật. Tổng số tiền bà T đã thanh toán là 102.500.000 đồng (tiền mặt).

Ngày 25/02/2025, bà T đề nghị hoàn lại cho bà số tiền 102.500.000 đồng vì hoàn cảnh gia đình ở thời điểm hiện tại không thể theo tiếp hợp đồng. Bà T có gửi đơn xin hủy hợp đồng, trong đó nêu lý do không bàn với gia đình, tự lấy tiền nộp; chồng muốn hủy hợp đồng. Tại buổi làm việc ngày 25/02/2025, đại diện công ty đã tiếp nhận thông tin; giải thích rõ về nội dung chính sách của công ty và quy định về việc hủy hợp đồng. Sau đó, đại diện công ty có trực tiếp trao đổi với bà T về việc không thể hủy hợp đồng và hoàn lại tiền theo đề nghị của bà T vì yêu cầu hủy hợp đồng xuất phát từ lý do cá nhân, hoàn toàn không phát sinh vi phạm từ phía công ty, không thuộc các trường hợp chấm dứt Hợp đồng theo các thỏa thuận đã ký kết giữa hai bên.

Đối với yêu cầu tuyên vô hiệu hợp đồng sở hữu nghỉ dưỡng 0011657: Căn cứ Điều 117 Bộ Luật Dân sự năm 2015, hợp đồng giữa bà T và Công ty H thỏa mãn các điều kiện có hiệu lực, hai bên có nghĩa vụ thực hiện các nội dung đã thỏa thuận. Bất kỳ ý kiến nào của một bên về việc hủy hợp đồng chấm dứt hợp đồng đều phải tuân thủ quy định của pháp luật hiện hành.

Đối với yêu cầu Công ty H hoàn trả số tiền 102.500.000 đồng: Do hợp đồng nghỉ dưỡng số 0011657 không vô hiệu theo quy định của pháp luật nên Công ty H không có cơ sở để hoàn lại tiền cho bà T.

Vì các lẽ trên, Công ty H đề nghị Tòa án không chấp nhận yêu cầu khởi kiện của bà T.

Tại phiên tòa sơ thẩm:

- Người bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của nguyên đơn – Luật sư Nguyễn Thị Hoa trình bày: Nguyên đơn bà T vẫn giữ nguyên yêu cầu khởi kiện. Sau khi nghiên cứu hồ sơ, tài liệu chứng cứ thì yêu cầu của nguyên đơn là có căn cứ, phù hợp với quy định pháp luật đề nghị Tòa án xem xét chấp nhận toàn bộ yêu cầu khởi kiện của nguyên đơn vì các lý do sau:

Thứ nhất, Công ty H vi phạm điều cấm của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Tại Phụ lục C của hợp đồng nghỉ dưỡng thì Công ty H không cung cấp danh sách khách hàng cụ thể, vi phạm hành vi bị cấm theo quy định tại điểm a khoản 1 Điều 10 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Thứ hai, Công ty H vi phạm tiến độ thanh toán tiền đặt cọc. Tại Mục III Phụ lục B Hợp đồng quy định vào ngày đặt mua khách hàng đã thanh toán số tiền 61.500.000 đồng theo Chính sách đặc biệt tại sự kiện ngày 22/02/2025, tương đương 30% giá trị hợp đồng. Khoản cọc còn lại 70% giá trị hợp đồng thanh toán trong thời hạn tối đa 30 ngày. Thực tế theo Phiếu xác nhận thanh toán ngày 07/3/2025, Công ty H đã nhận tổng số tiền bà T thanh toán là 102.500.000 đồng. Công ty H đã đưa ra thông tin gây nhầm để khách hàng thanh toán số tiền lớn hơn thỏa thuận ban đầu cũng như quy định của Hợp đồng.

Thứ ba, Điều khoản hợp đồng gây bất lợi cho khách hàng. Trong hợp đồng không quy định về quyền khách hàng được đơn phương chấm dứt hợp đồng theo quy định của Bộ luật Dân sự gây bất lợi, ảnh hưởng nghiêm trọng đến quyền của bà T. Do đó, hợp đồng nghỉ dưỡng vô hiệu theo quy định điểm c khoản 1 Điều 117, Điều 122 Bộ luật Dân sự. Hậu quả của hợp đồng vô hiệu là hoàn trả cho nhau những gì đã nhận theo Điều 131 Bộ luật Dân sự.

Thứ tư, việc yêu cầu hủy hợp đồng khi hợp đồng chưa được phát hành là có cơ sở, tuy nhiên công ty cố tình trách né, kéo dài thời gian đến nay không trả tiền cho khách hàng là gây ảnh hưởng đến quyền, lợi của bà T. Ngoài ra, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cũng có những điều khoản ràng buộc bảo vệ khách hàng và bảo vệ người cao tuổi được quy định tại Điều 8 Luật Bảo vệ người tiêu dùng.

- Nguyên đơn bà Lê Thị Bích T trình bày: nguyên đơn giữ nguyên yêu cầu khởi kiện về việc yêu cầu Tòa án tuyên vô hiệu đối với hợp đồng sở hữu nghỉ dưỡng số 0011657 được ký ngày 22/02/2025 do nội dung hợp đồng này vi phạm điều cấm của luật và Công ty H cũng cố tình lừa dối khách hàng về nội dung, chất lượng dịch vụ khi ký hợp đồng. Yêu cầu Công ty H hoàn trả số tiền đã thanh toán là 102.500.000 đồng theo xác nhận thanh toán ngày 07/3/2025. Bà T đã được Tòa án giải thích về hậu quả của hợp đồng vô hiệu nhưng bà T không yêu cầu Tòa án giải quyết về bồi thường thiệt hại.

- Người đại diện hợp pháp của bị đơn ông Nguyễn Danh T và Trần Thị Quế C thống nhất trình bày: Yêu cầu của nguyên đơn bà T là không có căn cứ đề nghị Hội đồng xét xử bác toàn bộ yêu cầu khởi kiện của nguyên đơn.

Đại diện Viện kiểm sát nhân dân Khu vực 1 – Thành phố Hồ Chí Minh tham gia phiên tòa phát biểu ý kiến:

Về tố tụng: Các đương sự đã chấp hành quy định pháp luật, Thẩm phán, Hội đồng xét xử và Thư ký phiên tòa đã tiến hành tố tụng đúng theo quy định tại Bộ luật Tố tụng dân sự.

Về nội dung: Căn cứ các tài liệu, chứng cứ có trong hồ sơ vụ án và phần trình bày của các đương sự tại phiên tòa thì yêu cầu của nguyên đơn là không có cơ sở. Do đó Viện kiểm sát nhân dân Khu vực 1 – Thành phố Hồ Chí Minh đề nghị Toà án không chấp nhận yêu cầu của nguyên đơn bà Lê Thị Bích T.

NHẬN ĐỊNH CỦA TÒA ÁN:

[1] Sau khi nghiên cứu các tài liệu, chứng cứ có trong hồ sơ vụ án đã được xem xét tại phiên tòa và căn cứ vào kết quả tranh tụng tại phiên tòa, Hội đồng xét xử nhận định:

[2] Về quan hệ tranh chấp và thẩm quyền giải quyết Tòa án:

[3] Nguyên đơn bà Lê Thị Bích T khởi kiện yêu cầu Tòa án tuyên hợp đồng dịch vụ vô hiệu nên đây là vụ án quan hệ tranh chấp về hợp đồng dân sự thuộc thẩm quyền giải quyết của Tòa án được quy định tại khoản 3 Điều 26 Bộ luật Tố tụng dân sự.

[4] Về thẩm quyền:

[5] Tại khoản 15.2 của Hợp đồng nghỉ dưỡng số 0011657 quy định luật áp dụng và giải quyết tranh chấp là Trung tâm Trọng tài Quốc tế Việt Nam bên cạnh Phòng Thương mại và Công nghiệp Việt Nam (VIAC) theo quy tắc Tố tụng Trọng tài của Trung tâm này.

[6] Tại Điều 17 Luật Trọng tài thương mại và hướng dẫn tại khoản 5 Điều 4 của Nghị quyết số 01/2014/NQ-HĐTP ngày 20/3/2014 của Hội đồng Thẩm phán Tòa án nhân dân tối cao quy định về thỏa thuận trọng tài không thể thực hiện được:

“Nhà cung cấp hàng hóa, dịch vụ và người tiêu dùng có điều khoản về thỏa thuận trọng tài được ghi nhận trong các điều kiện chung về cung cấp hàng hóa, dịch vụ do nhà cung cấp soạn sẵn quy định tại Điều 17 Luật Trọng tài thương mại nhưng khi phát sinh tranh chấp, người tiêu dùng không đồng ý lựa chọn Trọng tài giải quyết tranh chấp”.

[7] Xét thấy, nguyên đơn bà T là người tiêu dùng không đồng ý lựa chọn Trọng tài và yêu cầu Tòa án giải quyết nên việc Tòa án thụ lý và giải quyết vụ việc là đúng thẩm quyền theo quy định tại Điều 17 Luật Trọng tài thương mại.

[8] Tại Đơn lựa chọn Tòa án giải quyết, nguyên đơn bà T lựa chọn Tòa án nhân dân Khu vực 1 – Thành phố Hồ Chí Minh là Tòa án có thẩm quyền giải quyết vụ việc do tranh chấp phát sinh từ hoạt động của Chi nhánh Công ty TNHH H tại Thành phố Hồ Chí Minh có địa chỉ tại Tầng 12A, Tòa nhà Pearl, số

05 Lê Quý Đôn, Phường Võ Thị Sáu, Quận 3, Thành phố Hồ Chí Minh (nay là phường Xuân Hoà, Thành phố Hồ Chí Minh). Căn cứ theo quy định tại Điều 35, điểm b khoản 1 Điều 40 Bộ luật Tố tụng dân sự, vụ án thuộc thẩm quyền giải quyết của Tòa án nhân dân Khu vực 1 – Thành phố Hồ Chí Minh.

[9] Tại phiên tòa, hai bên đã được Tòa án giải thích về hậu quả của hợp đồng vô hiệu. Nguyên đơn và bị đơn không yêu cầu giải quyết hậu quả của hợp đồng vô hiệu nên Hội đồng xét xử không xem xét giải quyết.

[10] Do Hợp đồng nghỉ dưỡng được ký vào ngày 22/02/2025 nên Hội đồng xét xử căn cứ vào những quy định của Bộ luật Dân sự năm 2015, Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng năm 2023 để giải quyết.

[11] Về yêu cầu của nguyên đơn:

[12] Nguyên đơn bà T yêu cầu Tòa án tuyên Hợp đồng sở hữu nghỉ dưỡng số 0011657 được ký ngày 22/02/2025 vô hiệu và hoàn trả số tiền đã thanh toán là 102.500.000 đồng theo xác nhận thanh toán ngày 07/3/2025. Nguyên đơn cho rằng bị đơn Công ty H không cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ; trong hợp đồng không cung cấp thông tin về danh sách các công ty liên kết cụ thể, không được cam kết về các tiêu chí lựa chọn đối tác liên kết. Ngoài ra, Công ty H đã cố tình đưa điều khoản miễn trừ trách nhiệm của công ty đối với việc tư vấn của nhân viên, đại lý, người lao động của công ty vào hợp đồng, là vi phạm pháp luật và quyền lợi của khách hàng trong hợp đồng.

[13] Căn cứ lời khai thống nhất của các đương sự và các tài liệu, chứng cứ có trong hồ sơ vụ án, có cơ sở xác định vào ngày 22/02/2025, bà T có ký kết Hợp đồng nghỉ dưỡng số 0011657 với Công ty H để sở hữu thẻ nghỉ dưỡng, thời hạn thẻ 10 năm, giá trị hợp đồng là 205.000.000 đồng, khách hàng được sở hữu Thẻ nghỉ dưỡng được lựa chọn sử dụng kỳ nghỉ/tuần nghỉ dưỡng tại khu nghỉ dưỡng, khu liên kết/khách sạn liên kết có tiêu chuẩn 3*, 4*, 5* ở trong nước và nước ngoài thuộc hệ thống liên kết thẻ nghỉ dưỡng. Bà T đã thanh toán cho Công ty H là 102.500.000 đồng theo xác nhận thanh toán ngày 07/3/2025.

[14] Tại Điều 116 Bộ luật Dân sự quy định về Giao dịch dân sự như sau:

“Điều 116. Giao dịch dân sự

Giao dịch dân sự là hợp đồng hoặc hành vi pháp lý đơn phương làm phát sinh, thay đổi hoặc chấm dứt quyền, nghĩa vụ dân sự.’

[15] Tại Khoản 1 Điều 117 Bộ luật Dân sự quy định về Điều kiện có hiệu lực của giao dịch dân sự như sau:

“1. Giao dịch dân sự có hiệu lực khi có đủ các điều kiện sau đây:

a) Chủ thể có năng lực pháp luật dân sự, năng lực hành vi dân sự phù hợp với giao dịch dân sự được xác lập;

b) Chủ thể tham gia giao dịch dân sự hoàn toàn tự nguyện;

c) Mục đích và nội dung của giao dịch dân sự không vi phạm điều cấm của luật, không trái đạo đức xã hội.”

[16] Tại Điều 401 Bộ luật Dân sự quy định về Hiệu lực của hợp đồng dân sự như sau:

“1. Hợp đồng được giao kết hợp pháp có hiệu lực từ thời điểm giao kết, trừ trường hợp có thỏa thuận khác hoặc luật liên quan có quy định khác.

2. Từ thời điểm hợp đồng có hiệu lực, các bên phải thực hiện quyền và nghĩa vụ đối với nhau theo cam kết. Hợp đồng chỉ có thể bị sửa đổi hoặc hủy bỏ theo thỏa thuận của các bên hoặc theo quy định của pháp luật.”

[17] Xét, theo những quy định trên thì hợp đồng là sự thỏa thuận giữa các bên về việc xác lập, thay đổi hoặc chấm dứt quyền, nghĩa vụ dân sự. Sau khi các bên đã giao kết hợp đồng dưới một hình thức nhất định phù hợp với pháp luật và hợp đồng đó đáp ứng đầy đủ các điều kiện mà pháp luật yêu cầu thì hợp đồng có hiệu lực bắt buộc đối với các bên. Căn cứ tài liệu chứng cứ trong hồ sơ và lời trình bày của đương sự có cơ sở xác định tại thời điểm giao kết hợp đồng, bà T có năng lực hành vi dân sự, Công ty H có đầy đủ tư cách pháp nhân theo quy định pháp luật và tham gia giao dịch hoàn toàn tự nguyện. Tuy nhiên nguyên đơn cho rằng mục đích và nội dung của giao dịch vi phạm điều cấm của pháp luật nên vô hiệu.

[18] Tại Điều 123 Bộ luật Dân sự quy định về Giao dịch dân sự vô hiệu do vi phạm điều cấm của luật như sau:

“Điều 123. Giao dịch dân sự vô hiệu do vi phạm điều cấm của luật, trái đạo đức xã hội

Giao dịch dân sự có mục đích, nội dung vi phạm điều cấm của luật, trái đạo đức xã hội thì vô hiệu.

Điều cấm của luật là những quy định của luật không cho phép chủ thể thực hiện những hành vi nhất định.

Đạo đức xã hội là những chuẩn mực ứng xử chung trong đời sống xã hội, được cộng đồng thừa nhận và tôn trọng.”

[19] Theo quy định trên thì được hiểu nếu mục đích và nội dung tại Hợp đồng nghỉ dưỡng số 0011657 vi phạm điều cấm của luật, trái đạo đức xã hội thì vô hiệu. Do đó, để xét yêu cầu khởi kiện của nguyên đơn có cơ sở hay không, Hội đồng xét xử cần xét mục đích và nội dung nêu tại hợp đồng có vi phạm điều cấm của pháp luật hay không và bị đơn Công ty H có lừa dối khách hàng về nội dung, chất lượng dịch vụ khi ký hợp đồng hay không.

[20] Về mục đích: tại Hợp đồng nghỉ dưỡng số 0011657 nêu “Theo đó, HOLIVN phát hành Thẻ Nghỉ Dưỡng với mục đích cung cấp cho khách hàng sở hữu Thẻ và người sử dụng khác các kỳ nghỉ hoàn hảo, tiện ích tại các khu Nghỉ dưỡng, Khu Liên kết/Khách sạn Liên kết ở trong và ngoài nước thuộc hệ thống

liên kết Thẻ Nghỉ dưỡng với các quyền lợi dành cho người sử dụng Kỳ nghỉ như được quy định tại Hợp đồng này;...”

[21] Về nội dung: tại Hợp đồng nghỉ dưỡng số 0011657 - Phụ lục B: Nội dung Thẻ Nghỉ dưỡng, Giá trị hợp đồng và Phương thức thanh toán nêu cụ thể nội dung thẻ nghỉ dưỡng như sau: “*Loại thẻ: thẻ nghỉ dưỡng; Thời hạn thẻ: 10 năm; Số đêm/Tuần nghỉ dưỡng: 07 đêm; Tiêu chuẩn phòng nghỉ dưỡng: 01 (một) phòng khách sạn hoặc căn hộ nghỉ dưỡng loại 01 (một) phòng ngủ.*”

[22] Tại Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh mã số doanh nghiệp: 0109866421 của Công ty H và Giấy phép kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế số 01-2122/2023/CDLQVN-GP LHQT, thể hiện các ngành nghề kinh doanh của công ty gồm vận tải hành khách, dịch vụ lưu trú, cơ sở lưu trú, nhà hàng dịch vụ ăn uống, cho thuê xe, đại lý du lịch, dịch vụ đặt chỗ, hoạt động vui chơi giải trí khác.....và được phép kinh doanh dịch vụ lữ hành quốc tế. Như vậy có cơ sở xác định Công ty H đã đáp ứng các điều kiện kinh doanh đối với ngành, nghề dịch vụ lưu trú theo quy định tại khoản 1 Điều 8 Luật Doanh nghiệp, khoản 1 Điều 7 Luật Đầu tư về thực hiện quy định về ngành, nghề kinh doanh có điều kiện và khoản 1 Điều 49 Luật Du lịch về điều kiện kinh doanh dịch vụ lưu trú.

[23] Ngoài ra, khi tham gia sự kiện, bà T cũng đã được tư vấn, tìm hiểu thông tin và các bên thỏa thuận đi đến thống nhất thực hiện việc ký kết các hợp đồng sở hữu kỳ nghỉ. Theo nội dung hợp đồng cho thấy các điều khoản quy định trong hợp đồng thể hiện thông tin rõ ràng, đầy đủ và bà T được quyền tìm hiểu, không bị ép buộc, có quyền lựa chọn ký kết hoặc không ký kết hợp đồng. Như vậy, nguyên đơn cho rằng việc ký kết hợp đồng không được bên bị đơn thông tin đầy đủ, gây bất lợi cho khách hàng và vi phạm pháp luật là không có cơ sở.

[24] Trên phân tích trên, có cơ sở xác định mục đích và nội dung ký kết Hợp đồng nghỉ dưỡng số 0011657 là phù hợp với Giấy phép đăng ký kinh doanh của bị đơn Công ty H, không vi phạm điều cấm của luật nên ý kiến của nguyên đơn là không có căn cứ, Hội đồng xét xử không chấp nhận.

[25] *Về việc Công ty H không cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ:*

[26] Nguyên đơn bà T cho rằng tại Phụ lục C của hợp đồng thì Công ty H chỉ ghi chung chung rằng khách hàng sở hữu Thẻ nghỉ dưỡng được lựa chọn Khu Nghỉ Dưỡng Khu Liên Kết/ Khách sạn Liên Kết có tiêu chuẩn 3*, 4*, 5* ở trong nước và nước ngoài thuộc hệ thống liên kết Thẻ nghỉ dưỡng, tuy nhiên trong hợp đồng không hề cung cấp thông tin về danh sách các công ty liên kết cụ thể, đồng thời bên cung cấp dịch vụ không được cam kết về các tiêu chí lựa chọn đối tác liên kết.

[27] Tại phiên tòa, bà T không cung cấp được tài liệu chứng cứ về việc Công ty H đã lừa dối hoặc gây nhầm lẫn cho bà T qua việc cung cấp thông tin sai lệch, không đầy đủ, không chính xác về dịch vụ mà công ty cung cấp.

[28] Xét thấy, hành vi mà bà T nêu trên không chứng minh được Công ty H đã lừa dối hoặc gây nhầm lẫn cho bà T khi cung cấp thông tin dịch vụ nên không có cơ sở xác định Công ty H vi phạm điểm a khoản 1 Điều 10 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng, ý kiến của nguyên đơn là không có căn cứ, Hội đồng xét xử không chấp nhận.

[29] *Về việc Công ty H đã cố tình đưa điều khoản miễn trừ trách nhiệm của công ty đối với việc tư vấn của nhân viên, đại lý, người lao động của công ty vào hợp đồng là vi phạm pháp luật:*

[30] Xét thấy, trong trường hợp, bà T nhận thấy việc tư vấn của nhân viên, đại lý, người lao động của công ty không đúng với mục đích, nội dung hợp đồng thì có quyền hỏi lại, trao đổi lại, tìm hiểu lại nội dung trước khi ký kết hợp đồng nhưng bà T vẫn đồng ý và tự nguyện ký kết hợp đồng. Vì vậy, bà T cho rằng Công ty H đã cố tình đưa điều khoản miễn trừ trách nhiệm vào hợp đồng là không có căn cứ, Hội đồng xét xử không chấp nhận.

[31] Từ những nhận định trên, có cơ sở xác định Hợp đồng nghỉ dưỡng số 0011657 ký ngày 22/02/2025 cùng các Phụ lục kèm theo là hợp pháp, mục đích và nội dung của hợp đồng không vi phạm điều cấm của pháp luật, có đủ các điều kiện theo quy định khoản 1 Điều 117 Bộ luật Dân sự phát sinh hiệu lực nên không bị vô hiệu.

[32] Do hợp đồng không bị vô hiệu nên yêu cầu của nguyên đơn về hoàn trả lại số tiền 102.500.000 đồng do văn bản vô hiệu là không có cơ sở, Hội đồng xét xử không chấp nhận.

[33] *Về phần trình bày của người bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của nguyên đơn:*

[34] Như nhận định và phân tích trên, hợp đồng nghỉ dưỡng và các phụ lục không vi phạm điều cấm của pháp luật, nguyên đơn không có tài liệu chứng cứ nào xác định bị đơn lừa dối, gây nhầm lẫn cho bà T thông qua việc cung cấp thông tin sai lệch, không đầy đủ, không chính xác về sản phẩm, dịch vụ nên ý kiến của người bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của nguyên đơn là không có cơ sở, Hội đồng xét xử không chấp nhận.

[35] Về vi phạm tiến độ thanh toán tiền cọc: Xét thấy, cùng ngày 22/02/2025 bà T ký kết đặt cọc và Hợp đồng nghỉ dưỡng nên việc bà T thanh toán tiền cọc và thanh toán tiếp giá trị hợp đồng là tự nguyện, không trái quy định pháp luật, nên ý kiến của người bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của nguyên đơn là không có cơ sở, Hội đồng xét xử không chấp nhận.

[36] Về án phí:

Do yêu cầu của bà T không được chấp nhận nên nguyên đơn bà T phải chịu án phí dân sự nhưng do thuộc diện người cao tuổi nên bà T được miễn án phí theo quy định điểm đ khoản 3 Điều 12 Nghị quyết 326/2016/UBTVQH14 ngày 30/12/2016.

Vì các lẽ trên,

QUYẾT ĐỊNH:

Căn cứ Khoản 3 Điều 26, Điều 35, khoản 1 Điều 147, Điều 266, Điều 273 Bộ luật Tố tụng dân sự;

Căn cứ các Điều 116, 117, 122, 123, 401, 405, 513 và 514 Bộ luật Dân sự ;

Căn cứ Luật phí và lệ phí số 97/2015/QH13 ngày 25/11/2015 và Nghị quyết số 326/2016/UBTVQH14 ngày 30/12/2016 của Ủy ban thường vụ Quốc Hội;

Căn cứ Điều 10 Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;

Căn cứ Điều 17 Luật Trọng tài thương mại;

Căn cứ Điều 26 Luật Thi hành án dân sự.

1. Không chấp nhận toàn bộ yêu cầu khởi kiện của nguyên đơn về việc:

Tuyên Hợp đồng nghỉ dưỡng số 11657 ký ngày 22/02/2025 vô hiệu và hoàn trả tiền 102.500.000 đồng theo xác nhận thanh toán ngày 07/3/2025.

2. Về án phí: Bà Lê Thị Bích T được miễn án phí dân sự sơ thẩm.

Trường hợp bản án, quyết định 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 và 9 Luật Thi hành án dân sự; thời hiệu thi hành được thực hiện theo quy định tại Điều 30 Luật Thi hành án dân sự.

3. Về quyền kháng cáo, kháng nghị:

Bà Lê Thị Bích T và Công ty Trách nhiệm hữu hạn H được quyền kháng cáo bản án trong hạn 15 ngày kể từ ngày tuyên án.

Viện kiểm sát nhân dân cùng cấp, Viện kiểm sát nhân dân cấp trên có quyền kháng nghị theo quy định của Bộ luật Tố tụng dân sự.

Nơi nhận:

- Tòa án nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh;
- Viện kiểm sát nhân dân Khu vực 1 – Thành phố Hồ Chí Minh;
- Thi hành án dân sự Thành phố Hồ Chí Minh;
- Phòng Thi hành án dân sự Khu vực 1 – Thành phố Hồ Chí Minh;
- Đương sự;
- Lưu hồ sơ vụ án.

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

Nguyễn Hồng Anh



