

Bản án số: 139/2020/DS-ST
Ngày 05 tháng 8 năm 2020
V/v tranh chấp hợp đồng dịch vụ

**NHÂN DANH
NƯỚC CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
TÒA ÁN NHÂN DÂN QUẬN 7- THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

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

Thẩm phán - Chủ tọa phiên tòa: Ông Bùi Viết Bình

Các Hội thẩm nhân dân:

1/ Bà Lê Thị Kim Em

2/ Ông Nguyễn Hòa Bình

- Thư ký phiên tòa: Bà Trần Thị Thùy Trang - Thư ký Tòa án nhân dân Quận 7, Thành phố Hồ Chí Minh.

- Đại diện Viện kiểm sát nhân dân Quận 7, Thành phố Hồ Chí Minh tham gia phiên tòa: không tham gia.

Ngày 05 tháng 8 năm 2020, tại phòng xử án của Tòa án nhân dân Quận 7 xét xử sơ thẩm công khai vụ án thụ lý 210/2020/DSST ngày 16 tháng 6 năm 2020 về việc “Tranh chấp hợp đồng dịch vụ” theo Quyết định đưa vụ án ra xét xử số 91/2020/QĐXXST-DS ngày 23 tháng 7 năm 2020, giữa các đương sự:

Nguyên đơn: Ông Nguyễn Hoàng Anh P, sinh năm 1976; địa chỉ: đường H, Phường 7, Quận 8, Thành phố Hồ Chí Minh (Có mặt).

Bị đơn: Công ty Cổ phần V; địa chỉ: phường T, Quận 7, Thành phố Hồ Chí Minh; người đại diện hợp pháp: Ông Ngô Vi Hải L; sinh năm 1984; địa chỉ: Z06 Đường số 13, phường T, Quận 7, Thành phố Hồ Chí Minh (Giấy ủy quyền số 63/2020/TUQ-TGD ngày 29/6/2020) (Có mặt).

NỘI DUNG VỤ ÁN:

Tại đơn khởi kiện ngày 11 tháng 06 năm 2020, nguyên đơn ông Nguyễn Hoàng Anh P trình bày:

Ông Nguyễn Hoàng Anh P vào trang web play.zing.vn của Công ty V để sử dụng dịch vụ trò chơi điện tử. Ông P đăng ký tài khoản và đồng ý với Thỏa thuận sử dụng của V, tài khoản đăng ký của Ông P là 1B.6446.

Sau khi đăng ký tài khoản, Ông P nạp tiền vào tài khoản chơi nhưng tài khoản không thể sử dụng được. Theo Thỏa thuận sử dụng (hay còn gọi là Điều khoản sử dụng ID), cụ thể tại Điều 10 quy định về hỗ trợ và khiếu nại, ông đã

liên hệ cả hai nơi theo thỏa thuận hướng dẫn gồm trang web hotro và qua số điện thoại để khiếu nại nhưng không được giải quyết.

Nay Ông P khởi kiện đề nghị Tòa án nhân dân Quận 7 giải quyết yêu cầu Công ty Cổ phần V thực hiện thỏa thuận theo Điều 10 quy định về hỗ trợ và khiếu nại của Điều khoản sử dụng ID, theo đó nơi tiếp nhận và giải quyết khiếu nại là trang web hotro và qua số điện thoại .

Tại đơn tường trình, ông Ngô Vi Hải Long – đại diện theo ủy quyền của bị đơn Công ty Cổ phần V trình bày:

Tại Đơn khởi kiện, Ông P cho rằng, ông đã gọi điện thoại nhiều lần đến số , suốt từ tháng 2/2020 đến tháng 5/2020 để khiếu nại, yêu cầu hỗ trợ. Các ảnh chụp màn hình giao diện của MobiFone (các hình 11a, 11b, 11c, 11d, 11e) thể hiện số thuê bao 0903xxxxxx đã nhiều lần gọi đến “Thuê bao được gọi” số “0”

Tuy nhiên, phiếu đăng ký sử dụng dịch vụ thông tin di động mặt đất trả trước (áp dụng cho khách hàng cá nhân) ký ngày 09/06/2020 ghi nhận: khách hàng Nguyễn Hoàng Anh P thực hiện đăng ký số thuê bao “0903xxxxxx” và hòa mạng MobiFone từ ngày 09/06/2020.

Như vậy, trước thời điểm ngày 09/06/2020, ngày mà thuê bao số “0903xxxxxx” được đăng ký hòa mạng MobiFone thì Ông P không phải là chủ sở hữu, không phải là người sử dụng số thuê bao nêu trên theo đúng quy định pháp luật về viễn thông.

Vì vậy, việc Ông P cho rằng, ông đã nhiều lần sử dụng thuê bao số “0903xxxxxx” để gọi điện thoại đến số từ tháng 2/2020 đến tháng 5/2020 để khiếu nại, yêu cầu hỗ trợ từ V là không có cơ sở để xác định.

Về các kênh tiếp nhận khiếu nại của V:

Khoản 1, Điều 10 của Điều khoản sử dụng ID quy định: “Mọi vấn đề hỗ trợ liên quan đến tài khoản ID sẽ được hỗ trợ thông qua (i) website <http://hotro/> hoặc (ii) số điện thoại hotline và tuân thủ theo đúng Quy trình Chăm sóc và phản hồi khách hàng của V tại thời điểm tiếp nhận khiếu nại.”

Khoản 3, Điều 1 của Điều khoản sử dụng ID quy định: “Các dịch vụ của V rất đa dạng và đối với dịch vụ cụ thể (mà bạn lựa chọn sử dụng) có thể áp dụng các điều khoản dịch vụ bổ sung và/hoặc yêu cầu áp dụng điều khoản sử dụng riêng biệt (bao gồm cả yêu cầu về độ tuổi để sử dụng dịch vụ); trong trường hợp này, các điều khoản bổ sung và hoặc điều khoản sử dụng riêng biệt của các dịch vụ đó sẽ trở thành một phần thuộc thỏa thuận của bạn với V nếu bạn sử dụng các dịch vụ đó.”

Theo Khoản 1 Điều 7 của Điều khoản sử dụng trò chơi ZP (link: <https://xxxxxx>), được đăng tải công khai tại trang chủ của trò chơi ZP, quy định: “Mọi khiếu nại, tố cáo hay phản ánh liên quan đến Trò Chơi sẽ chỉ được V tiếp nhận và phản hồi qua kênh Chăm sóc khách hàng trực tuyến (online) (i) trong

Trò Chơi hoặc (ii) tại trang <https://www.facebook.com/fanpageZP> và theo đúng Quy trình Chăm sóc và phản hồi khách hàng của V tại thời điểm tiếp nhận khiếu nại.”

Như vậy, đối với các vấn đề liên quan đến “tài khoản ID” thì khách hàng sẽ thực hiện khiếu nại và/hoặc yêu cầu hỗ trợ tại (i) website <http://hotro/> hoặc (ii) số điện thoại hotline ; đối với các vấn đề liên quan đến trò chơi ZP, khách hàng phải khiếu nại và/hoặc yêu cầu hỗ trợ (i) trong Trò Chơi hoặc (ii) tại trang <https://www.facebook.com/fanpageZP> theo đúng quy định tại Điều khoản sử dụng của trò chơi ZP.

Do đó, yêu cầu khởi kiện của ông Nguyễn Hoàng Anh P là không có cơ sở pháp lý khi ông chưa thực hiện đúng theo quy định tại Điều khoản sử dụng của trò chơi ZP.

Vì các lý do nêu trên, V kính đề nghị Tòa án Nhân dân Quận 7 không chấp nhận yêu cầu của Nguyên đơn - ông Nguyễn Hoàng Anh P tại Đơn khởi kiện ngày 11/06/2020

Tòa án đã tiến hành hoà giải nhưng các bên không hoà giải được.

Tại phiên tòa sơ thẩm:

Ông Nguyễn Hoàng Anh P trình bày số điện thoại 0903xxxxxxx ông đã đăng ký thuê bao từ 30/11/2010 và vẫn giữ nguyên yêu cầu khởi kiện của mình, yêu cầu Công ty Cổ phần V tiếp nhận khiếu nại, hỗ trợ người chơi tại (i) website <http://hotro/> hoặc (ii) số điện thoại hotline ; đối với các vấn đề liên quan đến trò chơi ZP. Ông Nguyễn Hoàng Anh P không đồng ý Công ty Cổ phần V tiếp nhận khiếu nại, hỗ trợ người chơi tại trang <https://www.facebook.com/fanpageZP> do ông không có tài khoản Facebook.

Ông Ngô Vi Hải Long – đại diện theo ủy quyền của bị đơn giữ nguyên lời trình bày, đề nghị không chấp nhận yêu cầu khởi kiện của nguyên đơn.

NHẬN ĐỊNH CỦA TÒA ÁN:

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

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

Nguyên đơn ông Nguyễn Hoàng Anh P khởi kiện yêu cầu Công ty Cổ phần V địa chỉ trụ sở chính: Z06 Đường số 13, phường T, Quận 7, Thành phố Hồ Chí Minh thực hiện thỏa thuận về hỗ trợ và khiếu nại của Điều khoản sử dụng ID, nơi tiếp nhận và giải quyết khiếu nại là trang web hotro và qua số điện thoại theo Khoản 1, Điều 10 của Điều khoản sử dụng ID. Đây là “Tranh chấp về giao dịch dân sự, hợp đồng dân sự” thuộc thẩm quyền giải quyết của Tòa án nhân dân Quận 7, Thành phố Hồ Chí Minh theo quy định tại Khoản 3 Điều 26, Điểm a Khoản 1 Điều 35, Điểm a Khoản 1 Điều 39 của Bộ luật Tố tụng dân sự năm 2015.

[3] Về yêu cầu của các đương sự, Hội đồng xét xử xét thấy như sau:

Ngày 25/11/2019, Ông Nguyễn Hoàng Anh P đăng ký tài khoản và đồng ý với Thỏa thuận sử dụng của V, tài khoản đăng ký của Ông P là 1B.6446, mã số tài khoản là 9584177907.

Sau khi đăng ký tài khoản, Ông P đăng nhập và tham gia vào trò chơi “Tiền lên”. Ông nạp số tiền 5.000 đồng (Năm nghìn đồng) để mua 2.000.000 Gold (Hai triệu Gold) vào tài khoản. Sau khi nạp tiền xong Ông P không thể chơi được do hệ thống báo “kết nối thất bại”.

Ông P trình bày đã liên hệ trang web hotro và qua số điện thoại để khiếu nại nhưng không được giải quyết mà được hướng dẫn ông khiếu nại tại kênh Chăm sóc khách hàng trực tuyến (online) (i) trong Trò Chơi hoặc (ii) tại trang <https://www.facebook.com/fanpageZP> và theo đúng Quy trình chăm sóc và phản hồi khách hàng của V.

Ngày 11/6/2020, ông Nguyễn Hoàng Anh P khởi kiện yêu cầu Tòa án buộc Công ty Cổ phần V thực hiện thỏa thuận theo Điều 10 quy định về hỗ trợ và khiếu nại của Điều khoản sử dụng ID, nơi tiếp nhận và giải quyết khiếu nại là trang web hotro và qua số điện thoại .

Xét quy định tại Khoản 1, Điều 10 của Điều Khoản Sử Dụng ID quy định: “Mọi vấn đề hỗ trợ liên quan đến tài khoản ID sẽ được hỗ trợ thông qua (i) website <http://hotro/> hoặc (ii) số điện thoại hotline và tuân thủ theo đúng Quy trình chăm sóc và phản hồi khách hàng của V tại thời điểm tiếp nhận khiếu nại.”

Khoản 3, Điều 1 của Điều Khoản sử dụng ID quy định: “Các Dịch Vụ của V rất đa dạng và đối với dịch vụ cụ thể (mà Bạn lựa chọn sử dụng) có thể áp dụng các điều khoản dịch vụ bổ sung và/hoặc yêu cầu áp dụng điều khoản sử dụng riêng biệt (bao gồm cả yêu cầu về độ tuổi để sử dụng Dịch Vụ); trong trường hợp này, các điều khoản bổ sung và hoặc điều khoản sử dụng riêng biệt của các Dịch Vụ đó sẽ trở thành một phần thuộc thỏa thuận của Bạn với V nếu Bạn sử dụng các Dịch Vụ đó.”

Khoản 1, Điều 7 Điều Khoản sử dụng trò chơi ZP (link: <https://xxxxxx>), được đăng tải công khai tại trang chủ của trò chơi ZP, quy định: “Mọi khiếu nại, tố cáo hay phản ánh liên quan đến trò chơi sẽ chỉ được V tiếp nhận và phản hồi qua kênh Chăm sóc khách hàng trực tuyến (online) (i) trong trò Chơi hoặc (ii) tại trang <https://www.facebook.com/fanpageZP> và theo đúng quy trình Chăm sóc và phản hồi khách hàng của V tại thời điểm tiếp nhận khiếu nại.”

Như vậy, đối với các vấn đề liên quan đến “tài khoản ID” thì khách hàng sẽ thực hiện khiếu nại và/hoặc yêu cầu hỗ trợ tại (i) website <http://hotro/> hoặc (ii) số điện thoại hotline ; đối với các vấn đề liên quan đến trò chơi ZP, khách hàng phải khiếu nại và/hoặc yêu cầu hỗ trợ (i) trong trò Chơi hoặc (ii) tại trang <https://www.facebook.com/fanpageZP>.

Do đó, ông Nguyễn Hoàng Anh P cho rằng do ông không có tài khoản Facebook nên không khiếu nại tại trang <https://www.facebook.com/fanpageZP> và yêu cầu Công ty Cổ phần V tiếp nhận khiếu nại, hỗ trợ người chơi tại (i)

website <http://hotro/> hoặc (ii) số điện thoại hotline ; đối với các vấn đề liên quan đến trò chơi ZP là không có cơ sở chấp nhận.

Về án phí dân sự sơ thẩm: Do yêu cầu của ông Nguyễn Hoàng Anh P không được Tòa án chấp nhận nên phải có nghĩa vụ nộp án phí dân sự sơ thẩm theo quy định.

Vì các lẽ trên,

QUYẾT ĐỊNH:

- Căn cứ Khoản 3 Điều 26, Điểm a Khoản 1 Điều 35, Điểm a Khoản 1 Điều 39, Điều 91 của Bộ luật Tố tụng dân sự năm 2015;

- Áp dụng các điều 515, 516, 517, 518 của Bộ luật dân sự năm 2015;

- Áp dụng Luật phí và lệ phí số 97/2015/QH13 năm 2015 có hiệu lực thi hành từ ngày 01/01/2017 và Nghị quyết số 326/2016/UBTVQH14 ngày 30/12/2016 của Ủy ban Thường vụ Quốc hội;

- Áp dụng Luật Thi hành án dân sự năm 2008 sửa đổi, bổ sung năm 2014.

1. Không chấp nhận yêu cầu của ông Nguyễn Hoàng Anh P về việc yêu cầu Công ty Cổ phần V tiếp nhận khiếu nại, hỗ trợ người chơi tại (i) website <http://hotro/> hoặc (ii) số điện thoại hotline ; đối với các vấn đề liên quan đến trò chơi ZP.

2. Về án phí dân sự sơ thẩm:

Ông Nguyễn Hoàng Anh P chịu 300.000 đồng (Bằng chữ: Ba trăm nghìn đồng) án phí dân sự sơ thẩm được cân trừ vào số tiền 300.000 đồng (Bằng chữ: Ba trăm nghìn đồng) tạm ứng án phí đã nộp theo biên lai tạm ứng án phí số AA/2018/0032636 ngày 16 tháng 6 năm 2020 của Chi Cục Thi hành án Quận 7 Thành phố Hồ Chí Minh.

3. Trường hợp 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, 7a, 7b và 9 Luật Thi hành án dân sự; Thời hiệu thi hành án được thực hiện theo quy định tại Điều 30 Luật Thi hành án dân sự.

4. Các đương sự có mặt tại phiên tòa được quyền kháng cáo trong hạn 15 ngày kể tuyên án.

Nơi nhận:

- Tòa án nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh;
- Viện kiểm sát nhân dân Quận 7;
- Chi cục Thi hành án dân sự Quận 7
- Các đương sự;
- Lưu: hồ sơ, VT (TK Trang) 12.

**TM. HỘI ĐỒNG XÉT XỬ SƠ THẨM
THẨM PHÁN - CHỦ TỌA PHIÊN TÒA
(Đã ký)**

Bùi Viết Bình

