TÒA ÁN NHÂN DÂN
THỊ XÃ Đ
TỈNH B

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập- Tự do-Hạnh phúc

Bản án số: 05/2018/DS-ST
Ngày: 14-3-2018
V/v tranh chấp HĐ cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông, truyền hình

NHÂN DANH
NƯỚC CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

TÒA ÁN NHÂN DÂN THỊ XÃ Đ, TỈNH B

- Thành phần Hội đồng xét xử sơ thẩm gồm có:
Thẩm phán - Chủ tọa phiên tòa: Bà Đinh Thị Quý Chi
Các Hội thẩm nhân dân:
1.Ông Đào Xuân Nhi
2.Ông Trần Sỹ Trinh
***- Thư ký phiên tòa*:** bà Đỗ Thị Nga – Thư ký Tòa án nhân dân thị xã Đ

- Đại diện Viện kiểm sát nhân dân thị xã Đ tham gia phiên tòa: Bà Chẩu Thị Ngọc - Kiểm sát viên

Ngày 14 tháng 3 năm 2018, tại trụ sở Tòa án nhân dân thị xã Đ, tỉnh B xét xử sơ thẩm công khai vụ án thụ lý số 94/2017/TLST-DS ngày 05/9/2017 về "Tranh chấp hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông, truyền hình" theo Quyết định đưa vụ án ra xét xử số 04/2018/QĐXX-ST ngày 07 tháng 02 năm 2018 và Quyết định hoãn phiên tòa số 01/2018/QĐHPT-ST ngày 06/3/2018, giữa các đương sự:

1. Nguyên đơn: ông Nguyễn Văn H, sinh năm 1979, trú tại: tổ 2, KP.PT, phường TP, thị xã Đ, tỉnh B (có mặt)

2. *Bị đơn*:

2.1. Tập đoàn VTQĐ (Tên viết tắt: VT), trụ sở: số 1, THD, MĐ, NTL, HN.
Người đại diện theo pháp luật: ông Nguyễn Mạnh H, chức vụ: Tổng Giám đốc Tập đoàn.

2.2. VT B -Chi nhánh tập đoàn VTQĐ (tên viết tắt: VT B), trụ sở: số 818 PRĐ, phường TX, thị xã Đ, B

Người đại diện theo pháp luật: ông Chu Hồng Quảng, chức vụ: Giám đốc

Người đại diện theo ủy quyền của VT và VT B: ông Nguyễn Văn N, chức vụ: Trưởng phòng tổng hợp VT B (có mặt)

3. Người có quyền lợi nghĩa vụ liên quan: bà Lê Thị H, sinh năm 1980 trú tại: tổ 2, KP.PT, phường TP, thị xã Đ, tỉnh B (có đơn xin vắng)

NỘI DUNG VỤ ÁN:

** Theo đơn khởi kiện đề ngày 08/8/2017, đơn sửa đổi bổ sung đơn khởi kiện đề ngày 25/8/2017, quá trình giải quyết vụ án và tại phiên tòa nguyên đơn ông Nguyễn Văn H trình bày:*

Vào ngày 07/3/2016, ông H và VT B có ký kết Hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông (không ghi số hợp đồng) nhưng có mã CH/đại lý là 1200010117, với nội dung chính sau:

1. VT đồng ý cung cấp và ông H đồng ý sử dụng dịch vụ viễn thông do VT cung cấp tại địa chỉ 132/21 LTK, khu phố PT, phường TP, thị xã Đ, tỉnh B, số điện thoại truy cập là 0984927978, theo gói cước Fast 15/15Mbs, loại dịch vụ: VT cung cấp cho tôi Combo Fast15, Analog, miễn phí hòa mạng, ông H chỉ phải trả 100.000đ tiền thiết bị.

2. Hình thức thông báo cước và thu tiền sử dụng trực tiếp, tức VT sẽ có nhân viên đến tận nhà giao thông báo cước và thu tiền hàng tháng; thời hạn tính cước bắt đầu tính từ ngày VT đấu nối thành công dịch vụ (tức ngày 07/3/2016); ông H phải tN toán cước dịch vụ trong thời hạn tối đa không quá 05 ngày kể từ ngày VT thông báo cước.

3. Ông H phải cam kết sử dụng dịch vụ trong thời hạn 12 tháng. Kể từ ngày hợp đồng có hiệu lực, nếu ông H tạm ngừng sử dụng dịch vụ, chấm dứt hợp đồng trước thời hạn sử dụng dịch vụ đã cam kết thì ông H không được hoàn trả đầy đủ phí lắp đặt, phí hòa mạng đã nộp ban đầu theo thỏa thuận đã thống nhất với VT, đồng thời ông H có trách nhiệm hoàn trả đầy đủ thiết bị đã được VT lắp đặt trong tình trạng sử dụng tốt. Hợp đồng có hiệu lực từ ngày ký và được lập thành 02 bản, mỗi bên giữ 01 bản.

Ngoài ra, hai bên còn thỏa thuận một số điều khoản khác.

Sau khi ký hợp đồng đến ngày 15/12/2016 thì đường truyền internet của ông H bị chập chờn, gián đoạn khiến ông không truy cập mạng internet được nên khi đó ông có điện thoại khiếu nại về sự cố cho tổng đài VT, đến ngày 25/01/2017 thì VT có cử nhân viên đến nhà ông làm việc để ghi nhận sự việc, tại buổi làm việc ông H có yêu cầu VT giải quyết 05 yêu cầu gồm:

- Yêu cầu VT phải trả lời về việc ông đã nhiều lần liên hệ qua tổng đài để yêu cầu nhà mạng trả lời về sự cố trục trặc đường truyền, nhà mạng đã trả lời nhưng đều trả lời chưa đủ.
- Yêu cầu VT bồi thường bằng tiền đối với việc VT làm gián đoạn đường truyền trong quá trình sử dụng của ông.
- Yêu cầu VT bồi thường thiệt hại về kinh tế do ông bị gián đoạn truy cập internet trong thời gian qua.
- Yêu cầu VT bồi thường vì đã cắt dịch vụ của ông.
- Ông đã có nhắn tin cho ông TN là nhân viên của VT, người chịu

trách nhiệm về chăm sóc khách hàng để ông TN chỉ đạo việc trả lời cho ông nhưng ông vẫn không nhận được kết quả trả lời từ ông TN.

- Tại buổi làm việc và lập biên bản làm việc ngày 25/01/2017 cũng như sau buổi làm việc này thì VT cũng không thực hiện việc sửa chữa cho ông.

Đến ngày 25/02/2017 thì VT B có thư phúc đáp số 01/BPC-KHCN có nội dung: VT B xin lỗi ông vì những vướng mắc trong quá trình sử dụng và trả lời rằng: từ ngày 11/01/2017 đến ngày 13/01/2017, tuyến cáp quang biển AAG và IA bị sự cố gây sụt giảm băng thông kết nối quốc tế do đó mạng internet có thể bị chậm, chập chờn và cho rằng vào ngày 22/01/2017 thuê bao của ông H bị chặn do chưa tN toán cước. Đồng thời,VT B đồng ý giảm trừ cho ông H 100% tiền cước thuê bao của tháng 01/2017, tương ứng với số tiền 159.335đ, nhưng sẽ trừ vào tiền cước của tháng 3/2017.

Sau khi nhận được thư phúc đáp số 01 thì ông không đồng ý và tiếp tục khiếu nại qua điện thoại đến tổng đài. Ngày 13/3/2017 VT có có thư phúc đáp (không ghi số) trả lời ông với nội dung cơ bản là ngày 15/12/2016 việc mạng chập chờn là do năng lực thiết bị (modem) kém, ngày 20/12/2016 mạng chập chờn là do modem bị treo vì ông sử dụng 07 ngày không tắt và việc ngày 18/01/2017 mạng ông dùng bị chập chờn là do tuyến cáp quang biển AAG và IA bị sự cố gây sụt giảm băng thông kết nối.

Sau khi nhận được thư phúc đáp này ông H không đồng ý vì thư chưa trả lời đầy đủ cho ông về 05 vấn đề mà ông yêu cầu VT trả lời tại biên bản làm việc ngày 25/01/2017 nên ông tiếp tục gọi điện khiếu nại, 5 vấn đề ông H yêu cầu VT phải trả lời cho ông gồm:

- Yêu cầu VT phải trả lời về việc ông đã nhiều lần liên hệ qua tổng đài để trả lời về sự cố trục trặc đường truyền nhưng nhà mạng trả lời chưa đủ.
- Yêu cầu VT bồi thường tiền đối với việc VT làm gián đoạn đường truyền trong quá trình sử dụng của ông.
- Yêu cầu VT bồi thường về kinh tế mà ông bị gián đoạn truy cập internet trong thời gian qua.
- Yêu cầu VT bồi thường vì đã cắt dịch vụ của ông.
- Ông đã có nhắn tin cho ông TN là người chịu trách nhiệm về chăm sóc khách hàng để ông TN chỉ đạo việc trả lời cho ông nhưng ông vẫn không nhận được kết quả trả lời từ ông TN.
- Vào các ngày 18/05/2017, 31/7/2017 VT tiếp tục có thư phúc đáp, trong thư viện dẫn 05 vấn đề ông đưa ra cần VT trả lời nhưng trong phần trả lời VT đã trả lời nhưng vẫn chưa trả lời thỏa đáng đầy đủ cho ông về các vấn đề: không khẳng định rõ là lần sau sẽ khắc phục cho mạng chạy tốt, không bồi thường thiệt hại về kinh tế, uy tín, danh dự cho ông về lỗi làm gián đoạn đường truyền trong quá trình sử dụng và bồi thường về vi phạm hợp đồng do đã đơn phương cắt đường truyền của ông.

Việc mạng VT chập chờn, không ổn định, VT gây cho ông những thiệt hại sau:

1. Do VT cắt dịch vụ internet nên đã làm ảnh hưởng đến việc làm ăn buôn bán của ông và gia đình, cụ thể: do ông làm dịch vụ môi giới mua bán nhà đất, khi bị cắt internet dẫn đến ông không liên hệ và cung cấp, truyền tải thông tin kịp thời cho khách khiến khách hàng bỏ đi làm ông mất thu nhập trong thời gian không được sử dụng dịch vụ.

2. Trong dịp Tết nguyên đán năm 2017, ông đã không được sử dụng dịch vụ làm ảnh hưởng đến uy tín, sức khỏe, tiền bạc của ông và gia đình.

3. VT không giải quyết triệt để, kéo dài thời gian trả lời khiếu nại làm ông mất nhiều thời gian công sức tiền bạc để đi khiếu kiện, khiếu nại.

Nay, ông H yêu cầu Tập đoàn VTQĐ và Chi nhánh VT B phải bồi thường cho ông những khoản sau:

1. Bồi thường số tiền 1.000.000đ mất thu nhập do ông và gia đình bị VT cắt dịch vụ internet làm ảnh hưởng đến việc làm ăn buôn bán.

2. Bồi thường số tiền 1.000.000đ do ông và gia đình ông bị thiệt hại về uy tín, sức khỏe do không được sử dụng internet trong thời gian bị cắt đường truyền.

3. Bồi thường số tiền 950.000đ do VT không giải quyết triệt để, kéo dài thời gian trả lời khiếu nại làm ông mất nhiều thời gian công sức tiền bạc để đi khiếu kiện, khiếu nại.

Tổng cộng: 2.950.000đ (hai triệu chín trăm năm mươi ngàn đồng).

** Người đại diện theo ủy quyền của bị đơn Tập đoàn VTQĐ và VT B- chi nhánh Tập đoàn VTQĐ là ông Nguyễn Văn N trình bày:*

Ông xác nhận là vào ngày 07/3/2016, giữa ông H và Tập đoàn VTQĐ có ký kết hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ với các nội dung căn bản như ông H trình bày. Quá trình cung cấp và sử dụng thì VT B có nhận được phản hồi của ông H về việc đường truyền bị chập chờn, không ổn định. Sau khi tiếp nhận phản hồi với tinh thần cầu thị, tôn trọng khách hàng VT B đã phân công nhân viên đến nhà ông H khắc phục sự cố và có những Thư phúc đáp trả lời lý do sự cố khách quan dẫn đến mạng bị chập chờn cho ông H. Mặc dù, sự cố mạng chập chờn là nằm ngoài ý muốn chủ quan của VT nhưng với tinh thần cầu thị, khi tiếp nhận thông tin thắc mắc, khiếu nại về đường truyền VT B đã nN chóng cử nhân viên đến nhà ông H kiểm tra và xử lý, sau mỗi lần xử lý ông H đều sử dụng tốt đồng thời tiến hành hỗ trợ cho ông H số tiền 690.000đ (thực tế ông H đã nhận là 700.000đ), tương ứng với 03 tháng tiền cước sử dụng dịch vụ, mỗi tháng 230.000đ và tặng ông H một bộ ấm chén. Quá trình làm việc và khi nhận hỗ trợ ông H đã rất vui vẻ và thậm chí vào thời điểm nhận quà tặng ông H còn khẳng định là sẽ tiếp tục sử dụng mạng viễn thông của VT. Nay, ông H yêu cầu bồi thường các khoản trên thì VT và VT B không đồng ý vì ông H không đưa ra được những chứng cứ chứng minh thiệt hại thực tế do VT và VT B gây ra cho ông H và gia đình ông H.

**Tại bản tự khai ngày 30/10/2018, người có quyền lợi, nghĩa vụ liên quan bà Lê Thị Hợp trình bày:*

Bà H là vợ ông H. Trong quá trình sử dụng dịch vụ mạng viễn thông VT gia đình bà thường xuyên bị gián đoạn đường truyền dẫn đến mọi hoạt động của gia đình khi cần sử dụng đến dịch vụ của nhà mạng đều không được. Khi đường truyền dịch vụ của gia đình bà bị cắt thì lại đúng vào thời điểm gần Tết, cuối năm mọi người cũng như gia đình bà đều bận rộn để chuẩn bị cho những ngày Tết thì gia đình bà lại không được sử dụng dịch vụ khiến mọi hoạt động của gia đình bị xáo trộn. Khi bà con, anh em, hàng xóm, người thân đến nhà chơi chúc Tết muốn mở nhạc, xem phim cho có không khí ngày Tết thì không có mạng để sử dụng. Có người hỏi sao không mở đài nhạc lên cho có tiếng nhạc tiếng đài ngày Tết, khi bà nói anh em thông cảm vì dịch vụ nhà bà bị cắt thì bà bị khách chế nhạo nói nhà bà ăn ở làm sao mà có mấy ngày Tết lại bị cắt dịch vụ khiến bà không biết nói thế nào cho hết nỗi nhục. Nay ông H khởi kiện yêu cầu nhà mạng bồi thường thì bà không có ý kiến gì, chỉ đề nghị Tòa án giải quyết thỏa đáng. Ngoài ra, do điều kiện công việc nên bà xin vắng mặt tại phiên tòa.

Tại phiên tòa: Đại diện viện kiểm sát tham gia phiên tòa phát biểu quan điểm về giải quyết vụ án:

Quan điểm về việc tuân theo pháp luật tố tụng dân sự: Đối với thẩm phán Hội đồng xét xử, thư ký phiên toà và các đương sự đã tuân thủ các quy định của Bộ luật tố tụng dân sự.

Quan điểm về việc giải quyết vụ án: Theo quy định tại Điều 33 Luật Viễn thông thì doanh nghiệp viễn thông không có trách nhiệm bồi thường những thiệt hại gián tiếp hoặc những nguồn lợi không thu được do việc cung cấp dịch vụ viễn thông không đảm bảo về thời gian và chất lượng gây ra. Hơn nữa, ông H không cung cấp được chứng cứ chứng minh thiệt hại thực tế mà VT và VT B đã gây ra cho ông cùng gia đình về việc mất thu nhập, mức độ tổn hại về uy tín, sức khỏe, thời gian công sức và chi phí để đi khiếu kiện, khiếu nại. Do đó, yêu cầu khởi kiện của nguyên đơn là không có cơ sở chấp nhận. Căn cứ vào khoản 3 Điều 26, Điều 35, Điều 39 của Bộ luật tố tụng dân sự năm 2015; Điều 33 Luật Viễn thông; điểm b khoản 1 Điều 688, các Điều 513, 515, 519, 584, 590 và 592 Bộ luật dân sự năm 2015 đề nghị HĐXX không chấp nhận yêu cầu khởi kiện của nguyên đơn.

NHẬN ĐỊNH CỦA TOÀ ÁN:

Sau khi nghiên cứu các tài liệu, chứng cứ có trong hồ sơ vụ án được thẩm tra tại phiên tòa, ý kiến phát biểu của kiểm sát viên Hội đồng xét xử nhận định:

[1] Về sự vắng mặt của người có quyền lợi, nghĩa vụ liên quan- bà Lê Thị Hợp tại phiên tòa: xét thấy, vào ngày 30/10/2017, bà H đã có đầy đủ lời khai về việc giải quyết vụ án và có đơn đề nghị xét xử vắng mặt. Căn cứ vào khoản 1 Điều 227, khoản 1 Điều 228 Bộ luật tố tụng dân sự, Hội đồng xét xử tiến hành xét xử vắng mặt bà H là phù hợp quy định của pháp luật.

[2] Về nội dung tranh chấp: Tại phiên tòa, ông H cho rằng: ông đồng ý rút đơn khởi kiện với điều kiện VT phải có thư gửi cho ông với nội dung VT nhận lỗi, nói rõ trong thời gian qua nhà mạng đã không giải quyết triệt để đến nay mới giải quyết triệt để bằng hình thức xóa cước. Ông N là người đại diện theo ủy quyền của VT và VT B không đồng ý việc VT viết thư nhận lỗi nữa vì cho rằng, thời gian

qua việc mạng viễn thông, truyền hình bị sự cố là do khách quan, nhưng với tinh thần cầu thị, tôn trọng khách hàng sau khi tiếp nhận thông tin phản ánh VT đã cử nhân viên kỹ thuật đến nhà ông H kiểm tra, xử lý kịp thời và đã nhiều lần viết thư phúc đáp trả lời nguyên nhân sự cố và xin lỗi về sự cố tới ông H đồng thời đã bồi thường thỏa đáng cho ông H.

Do phía bị đơn không đồng ý việc viết thư nhận lỗi nên nguyên đơn ông H giữ nguyên yêu cầu khởi kiện buộc VT và VT B phải liên đới bồi thường cho ông số tiền 2.950.000đ về các thiệt hại mà ông đã nêu trên.

Hội đồng xét xử xét yêu cầu bồi thường thiệt hại của ông H:

Quá trình Tòa án thu thập chứng cứ và tại phiên tòa hôm nay, cả nguyên đơn ông H và người đại diện theo ủy quyền của bị đơn VT và VT B đều trình bày thống nhất, phù hợp với nhau về những nội dung sau:

- Thứ nhất, hai bên thừa nhận vào ngày 07/3/2016 VT B và ông H có ký kết Hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông, truyền hình với các nội dung chính:

VT đồng ý cung cấp và ông H đồng ý sử dụng dịch vụ viễn thông, truyền hình do Vietel cung cấp tại địa chỉ 132/21 LTK, khu phố PT, phường TP, thị xã Đ, tỉnh B, số điện thoại đăng ký là 0984 927 978, theo gói cước Fast 15/15Mbs, loại dịch vụ: VT cung cấp cho ông H Combo Fast15, Analog, miễn phí hòa mạng, ông H chỉ phải trả 100.000đ tiền thiết bị.

Hình thức thông báo cước và thu tiền sử dụng trực tiếp, tức VT sẽ có nhân viên đến tận nhà giao thông báo cước và thu tiền hàng tháng; thời hạn tính cước bắt đầu tính bắt đầu từ ngày VT đấu nối thành công dịch vụ (ngày 07/3/2016); ông H phải tN toán cước dịch vụ trong thời hạn mà VT thông báo nhưng tối thiểu không quá 05 ngày kể từ ngày VT thông báo cước.

Ông H phải cam kết sử dụng dịch vụ trong thời hạn 12 tháng. Kể từ ngày hợp đồng có hiệu lực, nếu ông H tạm ngừng sử dụng dịch vụ, chấm dứt hợp đồng trước thời hạn sử dụng dịch vụ đã cam kết thì ông H không được hoàn trả đầy đủ phí lắp đặt, phí hòa mạng đã nộp ban đầu theo thỏa thuận đã thống nhất với VT, đồng thời ông H có trách nhiệm hoàn trả đầy đủ thiết bị đã được VT lắp đặt trong tình trạng sử dụng tốt.

- Thứ hai, hai bên xác nhận trong quá trình ông H sử dụng mạng viễn thông do VT cung cấp trong khoảng thời gian từ ngày 15/12/2016 đến ngày 22/01/2017 thì có xảy ra gặp sự cố: đường truyền internet bị chập chờn, không ổn định.

- Thứ ba, sau khi tiếp nhận điện thoại thắc mắc, khiếu nại của ông H thì VT B đã cử nhân viên đến nhà ông H kiểm tra, xử lý kỹ thuật và ban hành Thư phúc đáp số 01/ NPC-KHCN ngày 25/01/2017, các Thư phúc đáp không ghi số vào các ngày 13/3/2017, ngày 18/5/2017 và ngày 31/7/2017 để trả lời nguyên nhân sự cố cho ông H, trong đó:

Ngày 15/12/2016, "*mạng chậm giờ cao điểm"* vì đường truyền bị treo do năng lực thiết bị kém (sự cố này ông H đã được nhân viên hỗ trợ thay mordem mới.

Ngày 20/10/2016, "*mạng bị chập chờn vào thời điểm chiều tối*", nguyên nhân là do "Treo do sử dụng liên tục không tắt hơn 07 ngày".

Ngày 18/01/2017, "*Mạng tiếp tục bị chập chờn", nguyên nhân là do từ ngày 11/01/2017 đến ngày 13/01/2017 tuyến cáp quan biển AAG và IA bị sự cố gây sụt giảm băng thông kết nối quốc tế nên khi dùng dịch vụ di động, Dcom, internet cố định truy cập trang wep quốc tế (Google, Youtube, Facebook…) có thể bị chậm, chập chờn.*

- Thứ tư, vào ngày 31/7/2017, VT B đã đồng ý bồi thường cho ông H 03 tháng tiền cước sử dụng dịch vụ, mỗi tháng tương ứng với số tiền 230.000đ, tổng cộng 690.000đ, trong đó: 230.000đ về lỗi đã không xử lý kịp thời, để gián đoạn đường truyền, 230.000đ về lỗi để gián đoạn đường truyền trong thời gian khách hàng khiếu nại, 230.000đ về lỗi chưa giải quyết triệt để những phản ánh của khách hàng. Thực tế, VT B giao cho ông H số tiền 700.000đ và tặng thêm cho ông H một bộ ấm chén đồng thời cam kết sẽ giảm trừ cho ông H số tiền cước tháng 01/2017 vào tiền cước phát sinh của tháng 3/2017 với số tiền 159.335đ.

- Thứ năm, hai bên xác nhận vào ngày 22/01/2017 thì ông H bị cắt dịch vụ do chưa tN toán tiền cước phí của tháng 12/2016 và đến nay ông H còn nợ VT số tiền 240.000đ cước phí sử dụng của tháng 12/2016.

Hội đồng xét xử thấy rằng:

- Điều 33 Luật Viễn thông quy định:

"*1. Doanh nghiệp viễn thông cung cấp dịch vụ không đúng thời gian và chất lượng theo hợp đồng đã giao kết với người sử dụng dịch vụ viễn thông thì phải hoàn trả một phần hoặc toàn bộ giá cước đã thu.*

2. Doanh nghiệp viễn thông không phải bồi thường thiệt hại gián tiếp hoặc nguồn lợi không thu được do việc cung cấp dịch vụ viễn thông không đảm bảo về thời gian và chất lượng gây ra.

3……..

4. Các bên giao kết Hợp đồng sử dụng dịch vụ viễn thông được miễn trách nhiệm bồi thường thiệt hại trong trường hợp bất khả kháng."

- Trong các nguyên nhân dẫn tới việc đường truyền viễn thông, truyền hình của ông H bị chậm, chập chờn thì có nguyên nhân: thiết bị "bị Treo" do ông H sử dụng liên tục không tắt trong thời gian 07 ngày và từ ngày 11/01/2017 đến ngày 13/01/2017 mạng bị chập chờn do tuyến cáp quang biển AAG và IA bị sự cố gây sụt giảm băng thông kết nối quốc tế làm ảnh hưởng tới chất lượng đường truyền internet của một số mạng viễn thông (việc này có xác nhận của Cục Viễn thông tại công văn số 604/CVT-TTPC ngày 02/02/2018), đây là những nguyên nhân khách quan (bất khả kháng). Tuy nhiên, sau khi ông H khiếu nại thì VT đã thực hiện bồi thường cho ông H số tiền 690.000đ (thực tế ông H đã nhận 700.000đ)

tương ứng với 03 tháng tiền cước. Tại phiên tòa, ông N xác nhận vào tháng 3 năm 2017 VT đã thực hiện giảm trừ cho ông H số tiền 159.335đ cước thuê bao theo đúng như cam kết với ông H. Như vậy, có căn cứ xác định ông H đã được đảm bảo quyền lợi theo quy định tại khoản 1 Điều 33 Luật Viễn thông.

- Về việc vào ngày 22/01/2017 VT ngừng cung cấp dịch vụ viễn thông, truyền hình của ông H, Tòa án thấy rằng: theo thỏa thuận tại mục 3 của Hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ mà các bên đã ký kết thì "*Bên A (HĐXX- ông H) cam kết tN toán cước Dịch vụ phát sinh theo quy định của bên B trong thời hạn tối đa (N) ngày kể từ ngày cuối cùng (ngày N do bên B quy định đối với từng Dịch vụ nhưng tối thiểu là 05 ngày). Quá thời hạn đó, bên B có quyền tạm ngưng cung cấp Dịch vụ theo quy định tại Điều khoản chung*." Theo ông H thì ông đã nhận được thông báo yêu cầu tN toán cước phí từ cuối tháng 12/2016 nhưng lý do ông không thực hiện đóng cước là vì thời gian đó ông đang khiếu nại việc VT chưa xử lý dứt điểm tình trạng lỗi mạng nên ông chưa đóng tiền tN toán cước phí của tháng 12/2016. Tòa án thấy rằng, do hợp đồng giữa các bên ký kết không có điều khoản thỏa thuận về việc người sử dụng dịch vụ được quyền chậm nộp cước trong thời gian đang phản ánh, khiếu nại về chất lượng dịch vụ nên việc VT ngừng cung cấp dịch vụ khi hết thời hạn thông báo nộp tiền cước mà ông H không nộp là có cơ sở. Do đó, VT không phải chịu trách nhiệm bồi thường phát sinh từ việc ngừng cung cấp dịch vụ này.

- Theo quy định tại khoản 2 và khoản 4 Điều 33 Luật Viễn thông đã nêu trên thì VT và VT B không có trách nhiệm bồi thường cho ông H những thiệt hại gián tiếp do mất thu nhập, do uy tín và sức khỏe bị xâm phạm, do hao tốn về thời gian, công sức và tiền bạc để đi khiếu nại, khiếu kiện như ông H yêu cầu. Mặt khác, ông H cũng không xuất trình được chứng cứ chứng minh thiệt hại thực tế về việc mất thu nhập, mức độ tổn hại uy tín, sức khỏe, thời gian cũng như chi phí mà ông đã chi trả để đi khiếu nại, khiếu kiện mà VT và VT B đã gây ra cho ông. Do đó, yêu cầu buộc VT và VT B phải có trách nhiệm bồi thường số tiền 2.950.000đ của ông H không được Tòa án chấp nhận.

[3] Đối với số tiền 240.000đ (hai trăm bốn mươi ngàn đồng) cước phí sử dụng của tháng 12/2016 mà ông H còn nợ VT: Hội đồng xét xử không xem xét giải quyết do các bên đương sự không ai có đơn yêu cầu.

[4] Quan điểm về việc giải quyết vụ án của vị đại diện Viện kiểm sát nhân dân thị xã Đ là có căn cứ và phù hợp với nhận định của Hội đồng xét xử nên được chấp nhận.

Vì các lẽ trên,

QUYẾT ĐỊNH:

- Căn cứ khoản 3 Điều 26, Điều 35, Điều 39, Điều 147 và Điều 266 của Bộ luật tố tụng dân sự năm 2015;

- Căn cứ Điều 33 Luật Viễn thông; điểm b khoản 1 Điều 688, các Điều 513, 515, 519, 584, 590 và 592 Bộ luật dân sự năm 2015;

- Căn cứ Nghị quyết 326/2016/UBTVQH14 ngày 30/12/2016 của Ủy ban Thường vụ Quốc Hội quy định về mức thu, miễn, giảm, thu, nộp, quản lý và sử dụng án phí và lệ phí Tòa án,

Tuyên xử:

Không chấp nhận yêu cầu khởi kiện của ông Nguyễn Văn H về việc ông H yêu cầu Tập đoàn VTQĐ (VT) và VT B - Chi nhánh tập đoàn VTQĐ phải có trách nhiệm liên đới bồi thường thiệt hại cho ông với số tiền 2.950.000đ (hai triệu chín trăm năm mươi ngàn đồng).

3. Án phí dân sự sơ thẩm: ông H phải chịu 300.000đ (ba trăm ngàn đồng), được khấu trừ vào số tiền 300.000đ (ba trăm ngàn đồng) tiền tạm ứng án phí mà ông H đã nộp theo biên lai thu tạm ứng án phí, lệ phí Tòa án số 0002242, ngày 28/8/2017 của Chi cục Thi hành án dân sự thị xã Đ.

4. Quyền kháng cáo.

Ông H, Tập đoàn VTQĐ (VT) và VT B có quyền kháng cáo bản án trong thời hạn 15 ngày kể từ ngày tuyên án; bà H có quyền kháng cáo bản án trong thời hạn 15 ngày kể từ ngày nhận được bản án hoặc kể từ ngày bản án được niêm yết công khai theo quy định của pháp luật.

Nơi nhận:
- TAND tỉnh B;
- VKSND TX Đ;
- Chi cục THA DS TX Đ;
- Các đương sự;
- Lưu: VT, hồ sơ vụ án.

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

Đinh Thị Quý Chi