

Bản án số: 355/2023/DS-PT

Ngày: 27/3/2023

V/v tranh chấp hợp đồng dịch vụ

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

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

Thẩm phán - Chủ tọa phiên tòa: Ông Nguyễn Đình Đức

Các Thẩm phán: Bà Phạm Thị Kim

Bà Nguyễn Thị Thu

- Thư ký phiên tòa: Bà Diệp Lê Quỳnh Anh, Thư ký Tòa án nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh.

- Đại diện Viện Kiểm sát nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh tham gia phiên tòa: Bà Nguyễn Thị Diễm, Kiểm sát viên.

Trong các ngày 21 và 27 tháng 3 năm 2023, tại trụ sở Tòa án nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh xét xử phúc thẩm công khai vụ án thụ lý số 269/2022/DSPT ngày 05 tháng 10 năm 2022 về việc: “Tranh chấp hợp đồng dịch vụ”;

Do Bản án dân sự sơ thẩm số 152/2022/DS-ST ngày 27/5/2022 của Tòa án nhân dân Quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh bị kháng cáo.

Theo Quyết định đưa vụ án ra xét xử phúc thẩm số 836/2023/QĐ-PT ngày 28/02/2023 giữa các đương sự:

1. Nguyên đơn:

1. Ông Nguyễn Hoàng T.

Địa chỉ: số 348/6 LVV, tổ T, khu phố B, phường TNP B, thành phố TĐ, Thành phố Hồ Chí Minh.

2. Bà Lê Thị Khải M.

Địa chỉ: số 45 Đường MB, tổ M, khu phố M, phường LC, thành phố TĐ, Thành phố Hồ Chí Minh.

Đại diện theo ủy quyền ông T, bà M: Bà Phan Thị Việt T. (có mặt)

Địa chỉ: D19 Đường DST, khu dân cư JHR, Đường số MH, phường HBP, thành phố TĐ, Thành phố Hồ Chí Minh.

2. Bị đơn: **Công ty Cổ phần RIVN (nay là Công ty TNHH RIVN).**

Địa chỉ: số 124 TQK, phường TĐ, Quận M, Thành phố Hồ Chí Minh.

Đại diện theo ủy quyền: Ông Đặng Văn P. (có mặt)

Địa chỉ liên lạc: số 124 TQK, phường TĐ, Quận M, Thành phố Hồ Chí Minh.

3. Người kháng cáo: Ông Nguyễn Hoàng T.

NỘI DUNG VỤ ÁN:

Nguyên đơn – ông Nguyễn Hoàng T và bà Lê Thị Khải M có bà Phan Thị Việt T đại diện theo uỷ quyền trình bày:

Ngày 09 tháng 8 năm 2019, nguyên đơn được bị đơn mời tham dự hội nghị quảng bá sản phẩm du lịch. Bị đơn giới thiệu Công ty RIVN là Công ty con của Công ty RI Mỹ thành lập từ năm 1960, có trụ sở đặt tại thành phố A, tiểu bang G - Mỹ, nơi Tổng thống DT từng làm tổng giám đốc của tập đoàn. Bị đơn quảng cáo dịch vụ có tên “Quyền nghỉ dưỡng” dưới hình thức trung gian cho thuê phòng khách sạn và lập lại định kỳ hằng năm tại các điểm du lịch trên toàn thế giới, mời gọi những người có mặt tại hội nghị tham gia thành viên “Khách nghỉ dưỡng” bằng cách đóng “Phí nghỉ dưỡng” bao gồm: “Tiền đặt chỗ hay tiền đặt cọc”, “Phí duy trì hay phí thường niên” cho bị đơn trong thời gian 20 năm.

Tại buổi hội nghị bị đơn đã liên tục hối thúc nguyên đơn ký hợp đồng tham gia, bị đơn đưa ra mẫu hợp đồng soạn sẵn, nguyên đơn đề nghị mang hợp đồng về đọc rồi ký sau nhưng nhân viên của bị đơn không đồng ý và cho rằng hợp đồng chỉ mang tính hình thức còn nội dung đã được trình bày rõ tại hội nghị và hợp đồng phải được ký ngay trong buổi hội nghị. Bị áp lực về tâm lý bởi sự hối thúc của nhân viên tiếp thị nên dù không có điều kiện đọc kỹ hợp đồng, nguyên đơn đã ký với bị đơn hợp đồng kỳ nghỉ gia đình số: RI 1806-8295 ngày 09 tháng 8 năm 2019 để mua dịch vụ khách sạn du lịch cho kỳ nghỉ hằng năm của gia đình hạng Platinum gồm 02 đến 06 người trong thời gian 08 ngày 07 đêm tại khách sạn hoặc resorts hạng 4 đến 5 sao trong hoặc nước ngoài với chi phí 20% trên giá trị thực tế trong thời gian 20 năm (từ năm 2019 đến năm 2039). Tổng giá trị hợp đồng 251.208.000 đồng, thanh toán thành 02 đợt, đợt 1 đặt chỗ thanh toán 50% ngay sau khi ký hợp đồng 125.604.000 đồng; đợt 2 thanh toán 50% còn lại vào tháng 9 năm 2020 là 125.604.000 đồng; phí thường niên đóng 6.500.000 đồng mỗi năm (năm đầu tiên được miễn, được tặng 05 vé máy bay khứ hồi nội địa và được tặng 01 voucher cho 03 người tham gia hội nghị ngày 09 tháng 8 năm 2019 nghỉ dưỡng tại PT).

Ngay khi ký hợp đồng, nguyên đơn đã đóng cho bị đơn số tiền đặt cọc 125.604.000 đồng. Tuy nhiên, bị đơn đã không thực hiện đúng cam kết theo hợp đồng đã ký, cụ thể: Ngày 27 tháng 8 năm 2019, nguyên đơn liên hệ với nhân viên của bị đơn qua Z, thông báo gia đình nguyên đơn sẽ đi nghỉ dưỡng tại NT - KH từ ngày 08 đến ngày 11 tháng 11 năm 2019 đề nghị bị đơn đặt phòng tại khách sạn TA – Số 7 đường TQK, phường LT, thành phố NT, tỉnh KH nhưng nhân viên của bị đơn từ chối, với lý do nguyên đơn chỉ có thể đi nghỉ dưỡng khi bị đơn nhận được báo cáo về việc nguyên đơn đã sử dụng voucher đi nghỉ dưỡng tại PT của bộ phận phụ trách. Bị đơn cố tình trì hoãn việc cung cấp dịch vụ theo hợp đồng đã ký nên gia đình nguyên đơn đã sắp xếp đi nghỉ dưỡng tại PT theo yêu cầu của bị đơn.

Sau khi đi PT, nguyên đơn yêu cầu bị đơn thực hiện kỳ nghỉ dưỡng đầu tiên tại thành phố NT, tỉnh KH từ ngày 08 đến ngày 11 tháng 11 năm 2019 tại khách sạn TA là khách sạn trong danh sách bị đơn đã gửi cho nguyên đơn vào ngày 27 tháng 9 năm 2019 nhưng bị đơn không trả lời. Đến ngày 10 tháng 10 năm 2019, bị đơn thông báo cho nguyên đơn không đi theo thời gian nguyên đơn đề nghị và đưa ra danh sách ba khách sạn khác không có khách sạn TA và cũng không thông báo về địa điểm mà nguyên đơn đề nghị được sử dụng trong kỳ nghỉ dưỡng nên nguyên đơn không thực hiện được chuyến đi nghỉ dưỡng. Nguyên đơn đã nhiều lần gọi điện thoại để yêu cầu bị đơn giải quyết nhưng không liên lạc được, đến ngày 11 tháng 10 năm 2019 nguyên đơn đến trụ sở bị đơn nhưng không được tiếp. Ngày 04 tháng 12 năm 2019, hội bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng Thành phố Hồ Chí Minh tổ chức hòa giải theo yêu cầu của nguyên đơn nhưng không thành.

Bị đơn đã lừa dối nguyên đơn để ký hợp đồng, tại hội nghị quảng bá sản phẩm du lịch, bị đơn giới thiệu bị đơn là Công ty con của Công ty RI Mỹ thành lập từ năm 1960, có trụ sở đặt tại thành phố A, tiểu bang G - Mỹ là không đúng; không dành thời gian để nguyên đơn nghiên cứu hợp đồng, cố tình tạo tâm lý ép buộc phải ký hợp đồng tại hội nghị; buộc nguyên đơn sử dụng dịch vụ khuyến mãi là điều kiện để thực hiện hợp đồng; cố tình quanh co không đáp ứng yêu cầu về địa điểm, thời gian khi nguyên đơn yêu cầu. Để bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp, nguyên đơn khởi kiện yêu cầu tuyên hủy hợp đồng kỳ nghỉ gia đình số: RI 1806 – 8295 ngày 09 tháng 8 năm 2019; yêu cầu bị đơn trả lại số tiền đặt cọc đã đóng là 125.604.000 đồng.

Bị đơn – Công ty Cổ phần RIVN có ông Đặng Văn P đại diện theo ủy quyền trình bày:

Bị đơn xác nhận đã ký với nguyên đơn hợp đồng kỳ nghỉ gia đình số: RI-1806-8295 ngày 09 tháng 8 năm 2019 và phụ lục hợp đồng, nguyên đơn đã đóng cho bị đơn tiền đặt chỗ là 125.604.000 đồng. Bị đơn không đồng ý chấm dứt hợp đồng đã ký bởi: Hợp đồng kỳ nghỉ gia đình là hợp đồng mẫu cung cấp dịch vụ thông thường không phân biệt khách hàng, điều khoản hợp đồng rõ ràng, minh bạch; nguyên đơn đã đọc, ký nháy trên từng trang của hợp đồng. Trường hợp điều, khoản hợp đồng chưa rõ các bên có thể thương lượng, thỏa thuận, nguyên đơn được quyền từ chối đặt cọc, ký hợp đồng nếu sản phẩm, dịch vụ không phù hợp nhưng nguyên đơn đã ký mà không có bất kỳ thắc mắc, yêu cầu nào và xác nhận “Khách Nghỉ Dưỡng tuyên bố đã xác nhận rằng trước khi ký kết hợp đồng này với Công ty, Khách Nghỉ Dưỡng đã đọc và hiểu toàn bộ hợp đồng và Phụ lục hợp đồng này, đã xem xét và kiểm tra các cam đoan và cam kết của Công ty là rõ ràng đối với Khách Nghỉ Dưỡng...”. Nguyên đơn được lựa chọn tham dự hội nghị là ngẫu nhiên, bị đơn không lừa dối, ép buộc nguyên đơn đến tham dự hội nghị để ký hợp đồng và phụ lục hợp đồng, việc các bên ký hợp đồng là tự nguyện, phù hợp quy định pháp luật nên không có cơ sở để chấm dứt hợp đồng theo yêu cầu của nguyên đơn.

Về yêu cầu đòi bị đơn trả lại số tiền đặt cọc là 125.694.000 đồng. Bị đơn cho rằng số tiền 125.694.000 đồng là tiền đặt cọc nhằm đảm bảo việc giao kết thực hiện hợp đồng, là một phần giá trị của hợp đồng nên không được xem là tiền đặt cọc nữa. Theo khoản 9.3 Điều 9 hợp đồng nghỉ dưỡng ghi nhận: “ ... trong mọi trường hợp, Công ty sẽ không có nghĩa vụ hoàn trả cho khách nghỉ dưỡng một phần hoặc toàn bộ phí nghỉ dưỡng mà khách nghỉ dưỡng đã thanh toán cho Công ty. Tuy nhiên, Công ty sẽ theo các điều khoản và điều kiện của hợp đồng này, bồi thường cho khách nghỉ dưỡng bất kỳ khoản thiệt hại thực tế nào trực tiếp phát sinh từ việc Công ty không tuân thủ hợp đồng này.” Do đó, trường hợp bị đơn vi phạm nghĩa vụ hợp đồng đã ký thì bị đơn phải bồi thường cho khách hàng theo thiệt hại thực tế phát sinh.

Bị đơn không đồng ý khi nguyên đơn cho rằng bị đơn đã vi phạm hợp đồng khi không cung cấp quyền nghỉ dưỡng cho nguyên đơn. Việc nguyên đơn đặt phòng nghỉ dưỡng sau khi hoàn thành chuyến đi gần nhất (chuyến đi nghỉ dưỡng tại PT), bị đơn đã gửi cho nguyên đơn quy định sử dụng chuyến nghỉ dưỡng, có nội dung: “Quý khách hàng vui lòng liên hệ đặt quyền nghỉ dưỡng sau khi đã hoàn thành quyền đi trước đó (bao gồm cả chuyến nghỉ dưỡng được tặng)”, quy định này tránh trường hợp nhiều khách hàng đặt phòng nhưng sau đó không nhận phòng sẽ gây thiệt hại cho khách hàng và Công ty. Sau khi nguyên đơn hoàn thành chuyến nghỉ dưỡng tại PT được quyền đặt chuyến nghỉ dưỡng tiếp theo, bị đơn đã thực hiện theo hợp đồng đã ký.

Nguyên đơn không thực hiện được chuyến đi tại thành phố NT, tỉnh KH từ ngày 08 đến ngày 11 tháng 11 năm 2019 là do khi yêu cầu đặt phòng nghỉ dưỡng tại khách sạn TA thì vào thời điểm này khách sạn không còn phòng trống, bị đơn đã thông báo và đề nghị nguyên đơn lựa chọn khách sạn khác (lựa chọn 01 trong 3 khách sạn theo danh sách bị đơn đã gửi cho nguyên đơn). Đồng thời, đề xuất thay đổi thời gian chuyến đi nghỉ dưỡng nhưng nguyên đơn không đồng ý. Nguyên đơn yêu cầu bị đơn hoàn trả số tiền đặt cọc, bị đơn cử nhân viên tiếp, lập biên bản làm việc; bị đơn không cung cấp được phòng nghỉ dưỡng như mong muốn của nguyên đơn là không vi phạm hợp đồng vì theo thỏa thuận khách hàng có nghĩa vụ đặt phòng trước theo thời gian quy định, trường hợp không còn phòng theo yêu cầu, bị đơn được quyền cung cấp phòng thay thế khác và khách hàng lựa chọn đồng ý hoặc không đồng ý bảo lưu quyền vào chuyến đi tới. Tuy nhiên, trên tinh thần hoà giải để giải quyết vụ án bị đơn đưa ra hai phương án để giải quyết vụ án, một là bị đơn sẽ lùi thời gian thực hiện hợp đồng đến ngày 08 tháng 8 năm 2020, xem như trong năm 2019 vừa qua không tính vào thời gian hợp đồng; hai là bị đơn sẽ bồi thường cho nguyên đơn số tiền tương đương với chuyến nghỉ dưỡng tại NT.

Tại Bản án dân sự sơ thẩm số 152/2022/DS-ST ngày 27/5/2022 của Tòa án nhân dân Quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh đã tuyên xử:

Không chấp nhận yêu cầu khởi kiện của ông Nguyễn Hoàng T và bà Lê Thị Khải M về tuyên hủy hợp đồng kỳ nghỉ gia đình số: RI 1806- 8295 ngày 09 tháng 8 năm 2019 được giao kết giữa ông Nguyễn Hoàng T và bà Lê Thị

Khải M với Công ty Cổ phần RIVN và hoàn trả số tiền đặt cọc đã thanh toán là 125.604.000đ (một trăm hai mươi lăm triệu, sáu trăm lẻ bốn nghìn đồng).

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

Ngày 30/5/2022, nguyên đơn – ông Nguyễn Hoàng T có đơn kháng cáo toàn bộ bản án sơ thẩm.

Tại phiên tòa phúc thẩm:

Nguyên đơn vẫn giữ nguyên yêu cầu khởi kiện và yêu cầu kháng cáo, cụ thể:

Bị đơn quảng cáo bị đơn là công ty con của Công ty RIVN nơi Tổng thống DT từng làm tổng giám đốc của tập đoàn, nhằm lừa dối để khách hàng tin tưởng và ký hợp đồng, nhưng thực chất giấy tờ pháp lý phía bị đơn đưa khách hàng xem chỉ là tờ ủy quyền bằng tiếng Anh, không có thông tin như bị đơn quảng cáo, điều này được chứng minh khi có nhiều khách hàng cùng khiếu nại lên Hội bảo vệ người tiêu dùng với cùng một lý do như vậy. Đồng thời, bị đơn không dành cho nguyên đơn một khoảng thời gian hợp lý để nghiên cứu hợp đồng là vi phạm Điều 17 của Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

Phía bị đơn đã hạn chế quyền khiếu nại, khiếu kiện của người tiêu dùng, vi phạm các quy định của Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng cụ thể tại Điều 16 về Điều khoản của hợp đồng giao kết với người tiêu dùng, điều kiện giao dịch chung không có hiệu lực và Điều 8 về quyền của người tiêu dùng.

Phía bị đơn cũng vi phạm khi thực hiện hợp đồng, cụ thể khi nguyên đơn yêu cầu và thông báo trước một khoảng thời gian theo như hợp đồng là nguyên đơn muốn thực hiện chuyến đi nghỉ dưỡng tại NT từ ngày từ ngày 08 đến ngày 11 tháng 11 năm 2019 tại khách sạn TA là khách sạn trong danh sách bị đơn đã gửi cho nguyên đơn nhưng bị đơn tùy tiện ấn định ngày đi nghỉ dưỡng là từ ngày 06/12/2019 đến ngày 09/12/2019 và đề nghị nguyên đơn lựa chọn 03 khách sạn khác là PH, R HPM, V NT Hotel.

Đề nghị sửa án sơ thẩm, chấm dứt, hủy Hợp đồng kỳ nghỉ gia đình số: RI 1806- 8295 ngày 09 tháng 8 năm 2019 được giao kết giữa ông Nguyễn Hoàng T và bà Lê Thị Khải M với Công ty Cổ phần RIVN (nay là Công ty TNHH RIVN) do vi phạm pháp luật, buộc bị đơn phải trả cho nguyên đơn khoản tiền đã đóng là 125.604.000 đồng.

Bị đơn - Công ty Cổ phần RIVN (nay là Công ty TNHH RIVN) đề nghị giữ nguyên án sơ thẩm, không đồng ý yêu cầu kháng cáo của nguyên đơn vì không có căn cứ, phía bị đơn không vi phạm hợp đồng, việc không đáp ứng được khách sạn vào thời điểm mà phía nguyên đơn mong muốn là không vi phạm, vì bị đơn được quyền điều hướng nguyên đơn đến một khách sạn khác vào thời điểm khác, nguyên đơn có thể đồng ý hoặc không đồng ý.

Các đương sự không hòa giải được với nhau về việc giải quyết vụ án.

Đại diện Viện kiểm sát tại phiên tòa phúc thẩm có ý kiến:

Về thủ tục tố tụng: Thẩm phán và Hội đồng xét xử phúc thẩm đã thực hiện đúng các quy định của Bộ luật Tố tụng dân sự từ khi thụ lý vụ án cho đến diễn biến phiên tòa phúc thẩm, các đương sự được thực hiện đầy đủ quyền và nghĩa vụ của mình theo quy định của Bộ luật Tố tụng dân sự.

Về nội dung: Đề nghị chấp nhận yêu cầu kháng cáo của nguyên đơn vì phía bị đơn vi phạm hợp đồng, hủy bỏ hợp đồng và hoàn trả lại toàn bộ số tiền đã nhận cho nguyên đơn.

NHẬN ĐỊNH CỦA TÒA ÁN:

Sau khi nghiên cứu các tài liệu, chứng cứ có trong hồ sơ vụ án được thẩm tra tại phiên tòa, căn cứ vào kết quả tranh luận tại phiên tòa và sau khi nghe ý kiến phát biểu của đại diện Viện kiểm sát nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh, Hội đồng xét xử nhận định:

[1] Về tố tụng:

Nguyên đơn – ông Nguyễn Hoàng T nộp đơn kháng cáo và nộp tiền tạm ứng án phí phúc thẩm đúng thời hạn theo quy định tại khoản 1 Điều 273 của Bộ luật Tố tụng dân sự năm 2015 nên Đơn kháng cáo của ông T được chấp nhận.

[2] Về nội dung:

Xét kháng cáo của nguyên đơn, Hội đồng xét xử nhận thấy:

Căn cứ Bản thỏa thuận đặt chỗ nguyên đơn đã nộp số tiền đặt cọc, giữ chỗ để được sở hữu kỳ nghỉ là 125.604.000 đồng, căn cứ Hợp đồng kỳ nghỉ gia đình số: RI - 1806 - 8295 ngày 09/8/2019 (sau đây gọi tắt là Hợp đồng) và các phụ lục hợp đồng được ký kết giữa nguyên đơn và bị đơn, có cơ sở xác định nguyên đơn mua dịch vụ khách sạn du lịch cho kỳ nghỉ hằng năm của gia đình hạng Platinum gồm 02 đến 06 người trong thời gian 08 ngày 07 đêm tại khách sạn hoặc resorts hạng 4 đến 5 sao trong hoặc nước ngoài với chi phí 20% trên giá trị thực tế trong thời gian 20 năm (từ năm 2019 đến năm 2039). Tổng giá trị hợp đồng 251.208.000 đồng. Phía bị đơn đã nhận của nguyên đơn là 125.604.000 đồng tiền cọc, sau đó chuyển thành phí nghỉ dưỡng.

Nguyên đơn kháng cáo cho rằng bị đơn đã đưa thông tin lừa dối để nguyên đơn tin tưởng ký hợp đồng, không dành cho nguyên đơn thời gian hợp lý để nghiên cứu hợp đồng, vi phạm các quy định của Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Xét kháng cáo này của nguyên đơn chưa có căn cứ để chứng minh nên không được chấp nhận.

Xét kháng cáo của nguyên đơn cho rằng bị đơn đã vi phạm Hợp đồng, nên đề nghị hủy bỏ Hợp đồng và lấy lại số tiền đã đóng là 125.604.000 đồng, Hội đồng xét xử xét thấy:

Tại điểm d Điều 1.6 Phụ lục B – Nội dung quyền nghỉ dưỡng của Hợp đồng quy định: “Trong trường hợp Công ty hoặc Công ty quản lý không thể thu xếp được căn hộ nghỉ dưỡng như đã đặt chỗ, Công ty có toàn quyền thu xếp một

căn hộ khách sạn/biệt thự/bungalow khác với tiêu chuẩn bằng hoặc cao hơn ở trong hoặc ngoài phạm vi khu nghỉ dưỡng;”. Tuy nhiên tại phiên toà phúc thẩm, bị đơn khai tại thời điểm nguyên đơn đề nghị, tại NT ngoài khách sạn TA (nguyên đơn đặt), 03 khách sạn khác là PH, R HPM, V NT Hotel cũng không có phòng nên đã gửi thông báo cho nguyên đơn và đề nghị nguyên đơn đi vào thời điểm khác, việc không có khách sạn nào còn phòng trống là điều bị đơn không tiên liệu được. Ngoài ra, theo Văn bản số 0610/2019/VBPĐ-RI ngày 21/10/2019 gửi cho ông T – bà M (nguyên đơn) có nội dung: “Mặc dù Quý khách hàng liên hệ đặt trước, tuy nhiên số ngày đặt trước tối thiểu chỉ là điều kiện cần, việc đặt phòng còn phụ thuộc vào nhiều yếu tố khác như thời gian, địa điểm mà Quý khách hàng chọn đi, do đó, tại thời gian mà Quý khách hàng chọn đi, tất cả các khách sạn liên kết với RI VN tại NT đều không còn phòng trống (bao gồm cả TA NT)”.

Bản án cấp sơ thẩm nhận định quyền và nghĩa vụ của các bên trong Hợp đồng là phù hợp quy định tại Điều 328, 513, 514 Bộ luật Dân sự 2015. Đồng thời, việc đặt phòng từ ngày 8/11/2019 đến 11/11/2019 của nguyên đơn là theo thỏa thuận tại điểm j Điều 6.2 của Hợp đồng, vào thời điểm này khách sạn TA (khách sạn nguyên đơn yêu cầu) không còn phòng trống, bị đơn đề nghị nguyên đơn lựa chọn 03 (ba) khách sạn khác là PH, R HPM, V NT Hotel và đề xuất thời gian chuyển đi khác để nguyên đơn lựa chọn nhưng nguyên đơn không đồng ý, do đó bị đơn không có lỗi, nhận định này của cấp sơ thẩm là không được chấp nhận, vì theo quy định trên thì nếu không có phòng tại khách sạn do nguyên đơn đặt chỗ (khách sạn TA), phía bị đơn chỉ có quyền “thu xếp một căn hộ khách sạn/biệt thự/bungalow khác với tiêu chuẩn bằng hoặc cao hơn ở trong hoặc ngoài phạm vi khu nghỉ dưỡng;”, chứ không có quyền từ chối cung cấp dịch vụ cho khách hàng với lý do “tại thời gian mà Quý khách hàng chọn đi, tất cả các khách sạn liên kết với RI VN tại NT đều không còn phòng trống”.

Do không cung cấp được dịch vụ theo quy định của Hợp đồng, kể cả việc thực hiện quyền được điều chỉnh, thay thế bằng khách sạn, biệt thự, bungalow khác nhưng bị đơn cũng không thực hiện được thì đây chính là lỗi vi phạm Hợp đồng của phía bị đơn. Việc bị đơn đề xuất khách hàng đặt chỗ tại thời điểm khác không thể là quyền của công ty, trong Hợp đồng cũng không quy định về vấn đề này. Việc khách hàng từ chối đề nghị của công ty đặt chỗ nghỉ dưỡng ở một thời điểm khác là quyền của khách hàng, họ hoàn toàn không có lỗi. Do đó án sơ thẩm nhận định bị đơn không có lỗi khi thực hiện Hợp đồng vì đã đề xuất thời gian chuyển đi khác để nguyên đơn lựa chọn nhưng nguyên đơn không đồng ý - là không đúng thực tế và bản chất sự việc, không phù hợp với lời khai và chứng cứ có trong hồ sơ.

Do bị đơn vi phạm nghiêm trọng đối với Hợp đồng nên yêu cầu chấm dứt, hủy bỏ Hợp đồng trên, yêu cầu trả lại số tiền 125.604.000 đồng là có cơ sở theo quy định tại Điều 422, 423, 427 Bộ luật Dân sự 2015.

Việc bị đơn cho rằng trong mọi trường hợp Công ty sẽ không có nghĩa vụ hoàn trả cho khách nghỉ dưỡng một phần hoặc toàn bộ phí nghỉ dưỡng đã thanh

toán cho Công ty theo quy định tại Điều 9.3 là không được chấp nhận vì Điều 9.3 của Hợp đồng quy định: "... trong mọi trường hợp, Công ty sẽ không có nghĩa vụ hoàn trả cho Khách Nghi Dưỡng một phần hoặc toàn bộ Phí nghỉ dưỡng mà Khách Nghi Dưỡng đã thanh toán cho Công ty ...". Đây là điều khoản không có hiệu lực theo quy định tại khoản 3 Điều 405 Bộ luật Dân sự: "Trường hợp hợp đồng mẫu có điều khoản miễn trách nhiệm của bên đưa ra hợp đồng theo mẫu, tăng trách nhiệm hoặc loại bỏ quyền lợi chính đáng của bên kia thì điều khoản này không có hiệu lực,..." và theo điểm a khoản 1 Điều 16 Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng: "Điều khoản của hợp đồng giao kết với người tiêu dùng, điều kiện giao dịch chung không có hiệu lực trong trường hợp loại trừ trách nhiệm của tổ chức, cá nhân kinh doanh hàng hoá, dịch vụ đối với người tiêu dùng theo quy định của pháp luật...". Đồng thời thoả thuận tại Điều 9.3 của Hợp đồng trên cũng trái với quy định pháp luật, cụ thể tại Điều 427 Bộ luật Dân sự quy định về hậu quả của việc huỷ bỏ hợp đồng là các bên phải hoàn trả cho nhau những gì đã nhận. Do lỗi vi phạm Hợp đồng của Công ty, phía nguyên đơn yêu cầu huỷ bỏ Hợp đồng là có căn cứ pháp luật theo quy định tại Điều 425, Điều 423 Bộ luật Dân sự 2015. Hậu quả của việc chấm dứt, huỷ bỏ Hợp đồng là phía bị đơn phải hoàn trả cho nguyên đơn số tiền đã nhận là 125.604.000 đồng (khoản 1, 2 Điều 427 Bộ luật Dân sự 2015).

Từ những nhận định trên, chấp nhận kháng cáo của nguyên đơn, sửa án sơ thẩm theo hướng chấp nhận yêu cầu nguyên đơn, huỷ bỏ Hợp đồng kỳ nghỉ gia đình số: RI 1806- 8295 ngày 09 tháng 8 năm 2019, hoàn lại cho nguyên đơn số tiền đã nhận là 125.604.000 đồng.

Đề nghị của đại diện Viện kiểm sát nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh là có cơ sở chấp nhận.

Án phí dân sự sơ thẩm:

Bị đơn – Công ty Cổ phần RIVN (nay là Công ty TNHH RIVN) phải chịu án phí dân sự sơ thẩm trên số tiền 125.604.000 đồng phải trả cho nguyên đơn là 6.280.200 đồng (Sáu triệu hai trăm tám mươi nghìn hai trăm đồng).

Hoàn lại tiền tạm ứng án phí dân sự sơ thẩm cho ông Nguyễn Hoàng T và bà Lê Thị Khải M là 3.140.100 đồng (Ba triệu một trăm bốn mươi nghìn một trăm đồng), theo Biên lai thu tiền tạm ứng án phí, lệ phí Tòa án số AA/2019/0005929 ngày 11 tháng 3 năm 2020 của Chi cục Thi hành án dân sự Quận M, Thành phố Hồ Chí Minh.

Án phí dân sự phúc thẩm:

Do sửa án sơ thẩm, nên án phí dân sự phúc thẩm nguyên đơn – ông Nguyễn Hoàng T không phải chịu án phí dân sự phúc thẩm 300.000 đồng (Ba trăm nghìn đồng), hoàn lại cho nguyên đơn tiền tạm ứng án phí phúc thẩm 300.000 đồng (Ba trăm nghìn đồng) đã nộp theo Biên lai thu số 0005893 ngày 30/5/2022 của Chi cục Thi hành án dân sự Quận M, Thành phố Hồ Chí Minh.

Vì các lẽ trên,

QUYẾT ĐỊNH:

Căn cứ khoản 2 Điều 308 Bộ luật Tố tụng dân sự năm 2015;

Căn cứ Nghị quyết số 326/2016/UBTVQH14 ngày 30/12/2016 của Ủy ban Thường vụ Quốc Hội;

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

Tuyên xử:

Chấp nhận kháng cáo của nguyên đơn – ông Nguyễn Hoàng T. Sửa Bản án dân sự sơ thẩm số 152/2022/DS-ST ngày 27/5/2022 của Tòa án nhân dân Quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh, cụ thể:

1. Chấp nhận yêu cầu khởi kiện của ông Nguyễn Hoàng T và bà Lê Thị Khải M:

Tuyên hủy Hợp đồng kỳ nghỉ gia đình số: RI 1806- 8295 ngày 09 tháng 8 năm 2019 được giao kết giữa ông Nguyễn Hoàng T và bà Lê Thị Khải M với Công ty Cổ phần RIVN (nay là Công ty TNHH RIVN).

Bị đơn - Công ty Cổ phần RIVN (nay là Công ty TNHH RI VN) phải hoàn trả cho nguyên đơn số tiền đã nhận là 125.604.000 đồng (Một trăm hai mươi lăm triệu sáu trăm lẻ bốn nghìn đồng).

Kể từ ngày bên được thi hành án có đơn yêu cầu thi hành án nếu bên phải thi hành án không thi hành án, thì hàng tháng còn phải chịu tiền lãi trên số tiền chưa thi hành tương ứng với thời gian chưa thi hành án theo mức lãi suất được quy định tại Điều 357 và khoản 2 Điều 468 Bộ luật Dân sự 2015.

2. Về án phí:

2.1 Án phí dân sự sơ thẩm:

Bị đơn – Công ty Cổ phần RIVN (nay là Công ty TNHH RIVN) phải chịu án phí dân sự sơ thẩm là 6.280.200 đồng (Sáu triệu hai trăm tám mươi nghìn hai trăm đồng).

Hoàn lại tiền tạm ứng án phí dân sự sơ thẩm cho ông Nguyễn Hoàng T và bà Lê Thị Khải M là 3.140.100 đồng (Ba triệu một trăm bốn mươi nghìn một trăm đồng), theo Biên lai thu tiền tạm ứng án phí, lệ phí Tòa án số AA/2019/0005929 ngày 11 tháng 3 năm 2020 của Chi cục Thi hành án dân sự Quận M, Thành phố Hồ Chí Minh.

2.2 Án phí dân sự phúc thẩm:

Hoàn lại cho nguyên đơn - ông Nguyễn Hoàng T tiền tạm ứng án phí phúc thẩm 300.000 đồng (Ba trăm nghìn đồng) đã nộp theo Biên lai thu số 0005893 ngày 30/5/2022 của Chi cục Thi hành án dân sự Quận M, Thành phố Hồ Chí Minh.

Trường hợp bản án được thi hành theo quy định tại Điều 2 Luật Thi hành án dân sự thì người được thi hành án dân sự, người phải thi hành án dân sự có quyền thỏa thuận thi hành án, quyền yêu cầu thi hành án; tự nguyện thi hành án hoặc bị cưỡng chế thi hành án theo quy định tại các Điều 6, 7, 7a, 7b và 9 Luật Thi hành án dân sự đã được sửa đổi, bổ sung năm 2014; thời hiệu thi hành án được thực hiện theo quy định tại Điều 30 Luật Thi hành án dân sự.

Bản án phúc thẩm có hiệu lực kể từ ngày tuyên án.

Nơi nhận:

- TAND Tối cao;
- TAND Cấp cao tại TP.HCM;
- VKSND Cấp cao tại TP.HCM;
- VKSND TP.HCM;
- TAND Quận 1;
- Chi cục THADS Quận M;
- Các đương sự;
- Lưu/20.

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

(Đã ký)

Nguyễn Đình Đức