

## UZASADNIENIE

Zaskarżonym wyrokiem z dnia 26 kwietnia 2016 roku w sprawie z powództwa M. G. i K. E. (1) przeciwko (...) spółce z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w O. o zapłatę Sąd Rejonowy w Zgierzu w punkcie 1. zasądził od pozwanego na rzecz powódki M. G. kwotę 16.702,23 zł złotych z ustawowymi odsetkami za opóźnienie od dnia 18 maja 2017 roku do dnia zapłaty oraz kwotę 4.453 złote tytułem zwrotu kosztów procesu; w pkt 2. zasądził od pozwanego na rzecz powódki K. E. (1) kwotę 11.098 zł złotych z ustawowymi odsetkami za opóźnienie od dnia 9 marca 2017 roku do dnia zapłaty oraz kwotę 760,27 złotych tytułem zwrotu kosztów procesu; w pkt. 3 oddalił powództwo K. E. (1) w pozostałym zakresie.

W uzasadnieniu Sąd Rejonowy stwierdził, że strony łączyła umowa o świadczenie usług turystycznych. Podkreślił też, że w zasadzie bezspornym pozostawało także, iż pozwany nie wywiązał się w sposób należyty ze swego zobowiązania, zaś sporna była wysokość należnego powódkom zadośćuczynienia. Jako podstawę roszczeń powódek wskazał art. 11a ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (j.t. Dz.U z 2014. poz. 196) uznając, że ich roszczenia są wykazane co do zasady, co zresztą przyznał pozwany w kierowanych do powódek odpowiedziach na ich wezwania do zapłaty.

Odnosząc się do kwestii wysokości żądanego przez powódki zadośćuczynienia, Sąd Rejonowy ustalił, że pozwany nie ustosunkował się do reklamacji złożonych przez powódki w terminie określonym w art. 16b. ust. 5 cytowanej ustawy, w myśl którego jeżeli organizator turystyki nie ustosunkuje się na piśmie do reklamacji, złożonej zgodnie z ust. 3, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, a w razie reklamacji złożonej w trakcie trwania imprezy turystycznej w terminie 30 dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej, uważa się, że uznał reklamację za uzasadnioną.

Sąd Rejonowy podkreślił, że choć odpowiedź pozwanego na reklamację powódki K. E. (1) została wysłana w terminie 30 dni od daty otrzymania reklamacji powódki, bowiem w dniu 7 marca 2017 roku, to dotarła ona do pełnomocnika powódki po upływie tego terminu, w dniu 9 marca 2017 roku. W ocenie Sądu Rejonowego, nie ma racji pozwany, iż cały termin 30-dniowy określony w cytowanym przepisie został oddany do dyspozycji organizatora usługi turystycznej. Oświadczenie organizatora turystyki w przedmiocie reklamacji usługi turystycznej ma charakter oświadczenia woli, nie zaś wiedzy. Stanowi jednostronną czynność prawną. Tym samym skuteczność złożonego przez pozwanego oświadczenia woli należy rozpatrywać w świetle art. 61 § 1 k.c., w myśl którego oświadczenie woli, które ma być złożone innej osobie, jest złożone z chwilą, gdy doszło do niej w taki sposób, że mogła zapoznać się z jego treścią. Oznacza to, że odpowiedź pozwanego na reklamację powódki K. E. (1) można uznać za doręczoną z chwilą, gdy powódka miała możliwość zapoznania się z tym pismem, czyli najwcześniej w dniu 9 marca 2017 roku.

Odnosnie argumentów pozwanego, jakoby dochowanie tego terminu z uwagi na możliwą opieszałość operatora pocztowego, a także specyfikę prowadzonej przez pozwanego działalności, to należy mieć na względzie, iż termin określony w art. 16 b ust. 5 cytowanej ustawy jest długi, zwłaszcza w porównaniu z terminem na ustosunkowanie się do reklamacji zawartym w przepisie art. 561<sup>5</sup> k.c., a dotyczącym wad rzeczy sprzedanej, który wynosi 14 dni. W ocenie Sądu Rejonowego dłuższy okres uwzględnia podnoszone przez pozwanego argumenty, iż zbadanie zasadności reklamacji może być utrudnione z uwagi na to, iż większość imprez organizowanych przez pozwanego ma miejsce poza granicami Rzeczypospolitej. Sąd Rejonowy zauważył, iż pozwany nie ma obowiązku doręczania swych odpowiedzi na reklamację przez operatora pocztowego. Może w tym celu skorzystać z jakiegokolwiek innej metody, w tym także doręczenia przez pracownika, co z całą pewnością pozwoli mu na dochowanie zakreślonego ustawą terminu. Jak przyjmuje się w doktrynie, mogą wprawdzie zaistnieć sytuacje na tyle nietypowe, że termin wynikający z art. 16 b ust. 5 może okazać się za krótki, ale gdyby przyjąć, że organizator zawsze może ten termin wydłużyć (a ściślej, gdy nie wyjaśni on w tym czasie okoliczności sprawy), to przepis ten mógłby nie realizować funkcji, dla której został przewidziany. W nietypowych sytuacjach organizator turystyki może odwołać się do art. 5 k.c. celem wykazania, że powoływanie się przez klienta na "uznanie reklamacji za uzasadnioną" w wyniku nieustosunkowania się do reklamacji

przez organizatora turystyki w 30-dniowym terminie stanowi nadużycie prawa. W realiach niniejszej sprawy pozwany jednak na taki argument się nie powoływał, a i okoliczności takie w ocenie sądu nie zaistniały.

W ocenie Sądu Rejonowego, nieustosunkowanie się przez pozwanego w określonym powyżej terminie do reklamacji powódki spowodowało niemożność powoływania się w niniejszym procesie na niezasadność roszczeń K. E. (1) zgłoszonych w jej reklamacji, zarówno co do zasady, jaki i wysokości. Sąd Rejonowy odwołał się do analogicznego rozwiązania na gruncie ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz. 1176 z późn. zm., dalej jako: "ustawa o sprzedaży konsumenckiej") Stosownie do art. 8 ust. 3 ostatnio powołanej ustawy jeżeli sprzedawca, który otrzymał od kupującego żądanie określone w ust. 1 (tj. doprowadzenia towaru do stanu zgodnego z umową przez nieodpłatną naprawę albo wymianę na nowy), nie ustosunkował się do tego żądania w terminie 14 dni, uważa się, że uznał je za uzasadnione. Dokonując wykładni tego przepisu Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 5 lipca 2012 r., sygn. akt IV CSK 75/12, opubl. OSNC 2013 Nr 3, poz. 40, str. 81, L. uznał, że sprzedający, który nie udzielił w powyższym, ustawowym terminie odpowiedzi na żądanie naprawy albo wymiany towaru, nie może w procesie skutecznie kwestionować swojej odpowiedzialności za niezgodność towaru z umową. W tym względzie Sąd Najwyższy wyraził pogląd, że przyjęte rozumienie znaczenia i celu unormowania ujętego w art. 8 ust. 3 ustawy o sprzedaży konsumenckiej, odpowiada ogólnym celom ustawy, mającej zgodnie ze wskazaniem wynikającymi z Dyrektywy (...) z dnia 25 maja 1994 r. o niektórych aspektach sprzedaży towarów konsumenckich i związanych z tym gwarancji (Dz.U.U.E.L . 1999, Nr 171, poz. 12.), którą inkorporuje, zapewnić wysoki poziom ochrony konsumentów, rzeczywiście i efektywną realizację ich praw i wzmocnić zaufanie konsumenta.

W ocenie Sądu I instancji, przyjęcie odmiennej koncepcji stawiałoby pod znakiem zapytania celowość powyższego uregulowania, jak i jego sens, którym była ochrona słabszej strony stosunku prawnego. Należy także zauważyć, iż ustawodawca w treści cytowanego przepisu nie posługuje się określeniem „domniemywa się” a sformułowaniem „uważa się”, co pozwala na przejęcie, iż nie posłużył się instytucją wzruszalnego domniemania, które zmieniałoby jedynie ciężar dowodu. Należy przyjąć zatem, iż przepis ten wprowadza swoistą prekluzję zarzutu niezasadności reklamacji, definitywnie kończąc spór pomiędzy stronami. Ta sama argumentacja odnosi się do uregulowania zawartego w art. 16b ust. 5 ustawy o usługach turystycznych. Celem tego przepisu jest udzielenie szerokiej ochrony uczestnikowi imprezy turystycznej, który z oczywistych względów jest w tym stosunku prawnym stroną słabszą. Rozwiązanie przyjęte w art. 16b ust. 5 ustawy o usługach turystycznych pozostaje jednocześnie w zgodzie z celami ujętymi w Dyrektywie Rady 90/314/EWG z dnia 13 czerwca 1990 r. w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek (Dz.U.U.E.L 1990 Nr 158, poz. 59), którego implementację stanowi cytowana ustawa o usługach turystycznych. Stosownie bowiem do art. 6 tejże dyrektywy w przypadku reklamacji organizator i/lub punkt sprzedaży detalicznej lub jego lokalny przedstawiciel, jeżeli taki istnieje, muszą podjąć natychmiastowe starania w celu znalezienia właściwych rozwiązań. Z kolei art. 8 dyrektywy upoważnia Państwa Członkowskie do przyjęcia - w celu ochrony konsumenta - bardziej surowych przepisów w zakresie objętym niniejszą dyrektywą. (por. wyrok Sądu Okręgowego w Łodzi z dnia 19 lutego 2014 r. III Ca 53/14, Wyrok Sądu Okręgowego w Łodzi z dnia 4 grudnia 2014 r. III Ca 988/14).

Sąd Rejonowy uwzględnił powództwo K. E. jedynie do kwoty wskazanej w reklamacji złożonej przez nią pozwanemu, tj. do kwoty 11.098 złotych. W aktach sprawy brak dowodu na to, aby powódka kiedykolwiek zgłosiła reklamację, w której domagała się od pozwanego zadośćuczynienia w kwocie 21.000 złotych, dochodzonej niniejszym postępowaniem. Wprawdzie w reklamacji w nawiasie słownie wpisano kwotę 21.000 złotych, jednak treść uzasadnienia wskazuje na to, iż była to jedynie omyłka pisarska, bowiem wskazane jest w nim wprost, iż powódka domaga się zwrotu całości, nie zaś dwukrotności uiszczonej przez nią ceny. Zgromadzony zaś materiał dowodowy nie potwierdza, aby zadośćuczynienie na jej rzecz w wysokości 21.000 złotych było zasadne. Powódka nie stawiła się na termin rozprawy, na który wezwana była do osobistego stawiennictwa pod rygorem pominięcia dowodu z przesłuchania, co w konsekwencji doprowadziło do pominięcia przez sąd tego dowodu. Z przesłuchania zaś drugiej powódki oraz świadka K. R. wynika, iż powódka K. E. (2) była zakwaterowana w innym obiekcie. Nie miała zastrzeżeń do standardu pokoju w swym hotelu, jak i do wyżywienia. Tym samym jej niezadowolone z urlopu spowodowane było niedostępnością plaży, oraz niemożnością

spędzania większej ilości czasu z resztą rodziny i znajomych. Nie uzasadnia to jednak w ocenie sądu zadośćuczynienia w tej samej wysokości, jak w przypadku M. G.. Ponad zatem kwotę 11.098 złotych powództwo powódki K. E. (1) Sąd Rejonowy oddalił.

Przechodząc do kwestii zasadności roszczenia powódki M. G., Sąd I instancji podniósł, iż pozwany przyznał, iż nie dochował terminu na ustosunkowanie się do jej żądań wyrażonych w zgłoszonej reklamacji. W konsekwencji uznać należy- o czym była mowa powyżej- jej żądania za uzasadnione.

Zdaniem Sądu, nawet przyjęcie koncepcji, że milczenie organizatora imprezy turystycznej w terminie określonym w art. 16 b ust. 5 cytowanej ustawy nie powoduje prekluzji zarzutu niezasadności roszczenia wynikającego z reklamacji, to stwierdzić należy, iż zgromadzony w sprawie materiał dowodowy uzasadnia żądanie powódki M. G. zarówno co do zasady, jak i wysokości. Umowa o świadczenie imprezy turystycznej należy do tej kategorii umów, w przypadku których szczególnie trudno jest zarówno określić, kiedy występuje szkoda, jak i ustalić jej wysokość. Szkodę w tym przypadku konkretyzuje się przez uznanie, iż jest nią nieotrzymanie zagwarantowanych w umowie świadczeń albo otrzymanie świadczeń o niższym standardzie (niższej jakości), zmiana programu wycieczki, kradzież lub uszkodzenie bagażu, uszkodzenie ciała lub wywołanie rozstroju zdrowia uczestnika wycieczki lub - wskutek jego śmierci - utrata środków utrzymania przez osoby bliskie. Jest to zatem jeden z tych przypadków gdy sąd zmuszony jest skorzystać z art. 322 k.p.c., według którego jeżeli w sprawie o naprawienie szkody sąd uzna, że ściśle udowodnienie wysokości żądania jest niemożliwe lub nader utrudnione, może w wyroku zasądzić odpowiednią sumę według swej oceny, opartej na rozważeniu wszystkich okoliczności sprawy.

Sąd I instancji podkreślił, iż doznane przez powódkę M. G. niedogodności wskazują na więcej niż znaczny stopień zawinienia ze strony pozwanego. Przed wszystkim, powódka nie mogła korzystać z kąpeli w morzu oraz plaży, co było podstawowymi kryterium wyboru przez nią hotelu oraz destynacji, jaką była F.. Do elementów wiedzy notoryjnej należy zaś fakt iż wyspa ta- jako w zasadzie jedyna z Wysp K.- posiada piękne piaszczyste plaże. Mankament ten musiał być zatem bardzo dokuczliwy, zwłaszcza, iż powódka wybrała się na imprezę w okresie noworocznym, zapewne chcąc skorzystać także z przyjemnego, ciepłego klimatu oferowanego przez wspomnianą wyspę. Jednocześnie ze zgromadzonego w sprawie materiału dowodowego wynika, iż prace na plaży były prowadzone od pół roku, pozwany zatem winien o tym wiedzieć, i poinformować o tym powódkę. Co istotne, hotel nie zapewniał żadnego transportu na plażę poza miejsce prowadzonych robót. Jak wynika z zeznań świadka i przesłuchania powódki, z plaży, należącej do innego hotelu, można było korzystać najbliżej w odległości 3 kilometrów. W takiej sytuacji stwierdzenie pozwanego, jakoby z plaży korzystać było można po odbyciu krótkiego spaceru, odbierać należy w kategoriach żartu. Kolejną niedogodnością był pokój hotelowy, zagrzybiony i zarobaczony. Wbrew twierdzeniom pozwanego, jak wynika ze zgromadzonego materiału dowodowego w pokoju nie było jednego robaka, ale setki. Grzyb na ścianie i setki karaluchów w pokoju hotelu 4-gwiazdkowego nie spełniają w ocenie sądu standardów żadnego prawa, w tym także albańskiego, na które pozwany się powołuje. Zaszeregowanie przedmiotowego hotelu jako czterogwiazdkowy w myśl przepisów prawa albańskiego budzić musi przy tym zdumienie, gdyż F., jak wszystkie Wyspy K., należy do Hiszpanii. Kolejne niedogodności, jakie powódka musiała znosić w trakcie pobytu, to hałas dochodzący z maszyn pracujących na plaży, długi czasy oczekiwania w restauracji, brudny basen zewnętrzny, niezamóźność spędzania czasu z rodziną.

Ustalając wysokość szkody, Sąd Rejonowy posiłkował się także zapisami tzw. tabeli frankfurckiej czyli orzeczenia 24. Izby Cywilnej LG F., w którym sąd ten, dostrzegając konieczność ujednoczenia orzecznictwa w zakresie odpowiedzialności organizatorów w przypadku umowy o podróż, wskazał wady podróży i procentowe wysokości odszkodowania, jakie powinien otrzymać turysta, albowiem obie strony zgodnie przywoływały zapisy tejże tabeli. W myśl tejże tabeli, same uszkodzenia pokoju, w tym wilgoć i robactwo, uzasadniają żądanie zadośćuczynienia w wysokości 100 % ceny imprezy (pkt I 5 j i k). Także długie czasy oczekiwania na posiłki uzasadniają zadośćuczynienia do 15 % ceny imprezy, (pkt II 3 b), hałas w dzień- do 25 % ceny imprezy- (pkt I 8 a), zabrudzony basen odkryty- do 20 % (III 1), brak możliwości kąpieli w morzu – do 20 % ceny imprezy (III 9), zanieczyszczona plaża- do 20 % ceny imprezy (pkt III 9). Łącznie daje to 200 % ceny imprezy. Tym samym żądanie powódki zapłaty kwoty 16.702,

23 złotych, tj. kwoty 21000 złotych, pomniejszonej o kwoty 720 złotych, oraz 3577, 77 złotych wypłaconych już przez pozwanego, Sąd Rejonowy uznał za niewygórowane.

O kosztach procesu na rzecz M. G. Sąd orzekł na podstawie art. 98 § 1 i 3 k.p.c., natomiast o kosztach procesu na rzecz K. E. (1) Sąd orzekł na podstawie art. 100 zd. 1 k.p.c. uznając, że powódka wygrała proces w 52,84 % i w takiej proporcji należy jej się zwrot kosztów procesu od pozwanego

Apelację od powyższego orzeczenia wywiódł pozwany, skarżąc je w całości. Apelujący zarzucił naruszenie:

I. prawa procesowego w postaci art. 233 § 1 k.p.c. poprzez błędną, sprzeczną z zasadami logiki i doświadczenia życiowego ocenę materiału dowodowego sprowadzającą się do przyjęcia, że na skutek nienależytego wykonania umowy przez pozwanego powódka K. E. (1) poniosła jakąkolwiek krzywdę wymagającą zadośćuczynienia, które to naruszenia miały istotny wpływ na wynik sprawy, albowiem w przypadku braku wskazanych naruszeń nastąpić winno oddalenie powództwa powódki K. E. (1), a w konsekwencji w stosunku do obu powódek równocześnie;

II. prawa materialnego w postaci art. 16b ust. 5 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych poprzez błędną wykładnię sprowadzającą się do przyjęcia, że brak ustosunkowania się przez organizatora turystyki w terminie na złożoną mu reklamację stanowić winno o uznaniu zawartych w nim roszczeń tak codo zasady jak i wysokości;

III. prawa materialnego w postaci art. 11a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych poprzez jego niewłaściwej zastosowanie sprowadzające się do zasądzenia na rzecz powódek rażąco zawyżonych kwot tytułem zadośćuczynienia.

W konkluzji do tak sformułowanych zarzutów pozwany wniósł o zmianę zaskarżonego wyroku i oddalenie powództwa w całości i zasądzenie od powódek na rzecz pozwanego kosztów procesu za I i II instancję, w tym zastępstwa procesowego według norm przepisanych.

W odpowiedzi powódki wniosły o oddalenie apelacji i zasądzenie od pozwanego kosztów procesu za instancję odwoławczą według norm przepisanych.

### ***Sąd Okręgowy zważył, co następuje:***

Apelacja nie jest zasadna i podlega oddaleniu w całości.

Zaskarżony wyrok należało uznać za prawidłowy, stanowiący wynik właściwej oceny zebranego materiału dowodowego. Sąd Okręgowy podziela poczynione przez Sąd pierwszej instancji ustalenia, a w konsekwencji przyjmuje za własne. W ocenie Sądu odwoławczego trafnie również Sąd I instancji zastosował przepisy art. 16b ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (t.j. Dz.U. z 2004 r., nr 223, poz. 2268 ze zm.).

Zgodnie z art. 16 b ust. 5 powołanej wyżej ustawy, jeżeli organizator turystyki nie ustosunkuje się na piśmie do reklamacji, złożonej zgodnie z ust. 3 tegoż przepisu, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, a w razie reklamacji złożonej w trakcie trwania imprezy turystycznej w terminie 30 dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej, uważa się, że uznał reklamację za uzasadnioną.

W rozpoznawanej sprawie kluczowe jest rozstrzygnięcie dwóch zagadnień. Po pierwsze czy do zachowania w/w terminu wystarczające jest wysłanie odpowiedzi w terminie 30 dni czy też oświadczenie w tym terminie powinno dotrzeć do adresata. Po drugie, jakie skutki wywołuje brak odpowiedzi w terminie a w szczególności czy oznacza uznanie roszczenia wyłącznie, co do zasady czy też również, co do wysokości.

W rozpoznawanej sprawie bezsporne było niezachowanie 30 dniowego terminu w stosunku do powódki M. G.. Natomiast odpowiedź na reklamację powódki K. E. (1) została wysłana z zachowaniem 30 dniowego terminu, ale dotarła do niej już po jego upływie. Pozwany otrzymał, bowiem reklamację powódki w dniu 6 lutego 2017r., nadał przesyłkę w dniu 7 marca 2017r., a w dniu 9 marca 2017 r. przesyłka została doręczona pełnomocnikowi powódki.

Wbrew wywodom apelacji, słuszne jest stanowisko Sądu I instancji, wedle którego kwestię zachowania 30-dniowego terminu na doręczenie powódce odpowiedzi na jej reklamację należy rozpatrywać w świetle art. 61 § 1 k.c. Zgodnie z tym przepisem oświadczenie woli, które ma być złożone innej osobie, jest złożone z chwilą, gdy doszło do niej w taki sposób, że mogła zapoznać się z jego treścią. Art. 61 kc jest wyrazem przyjęcia przez ustawodawcę kwalifikowanej teorii doręczenia, w myśl której oświadczenie woli jest złożone z chwilą, gdy doszło do adresata w taki sposób, że mógł zapoznać się z jego treścią. Ustawodawca niekiedy posługuje się tzw. teorią wysłania, która przewiduje, że datą złożenia oświadczenia woli jest jego wysłanie (np. art. 30 ust. 2 ustawy z 30.05.2014 r. o prawach konsumenta).

W rozpoznawanej sprawie wobec braku szczególnej regulacji pozwalającej na uznanie, że dla zachowania terminu wystraszające jest wysłanie odpowiedzi przed jego upływem należy przyjąć, że zastosowanie ma art. 61 § 1 k.c. Oznacza to, że odpowiedź pozwanego na reklamację K. E. (1) można uznać za złożoną z chwilą, gdy powódka miała możliwość zapoznania się z tym pismem, czyli najwcześniej w dniu 9 marca 2017 r. Wobec powyższego Sąd Rejonowy zasadnie uznał, że pozwany odpowiedział na reklamację K. E. (1) po upływie 30 dniowego terminu.

Odnosząc się do skutków niezachowania terminu do złożenia odpowiedzi, Sąd I instancji dokonał prawidłowej wykładni art. 16b ust. 5 ustawy i obszernie wyjaśnił, dlaczego uznał, że samo przekroczenie terminu do udzielenia odpowiedzi doprowadziło do powstania po stronie pozwanego obowiązku zaspokojenia żądań zgłoszonych w należycie złożonej reklamacji. Przedstawiony w pisemnych motywach zaskarżonego orzeczenia wywód Sąd odwoławczy w pełni aprobuje w szczególności argument odwołujący się do analogicznego rozwiązania przyjętego na gruncie ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U. nr 141, poz. 1176 ze zm.).

Celem bowiem art. 16b ust. 5 ustawy o usługach turystycznych jest udzielenie szerokiej ochrony uczestnikowi imprezy turystycznej, który z oczywistych względów jest w tym stosunku prawnym stroną słabszą. Wbrew zastrzeżeniom apelującego unormowanie ujęte w art. 16b ust. 5 ustawy o usługach turystycznych pozostaje w zgodzie z celami ujętymi w Dyrektywie Rady 90/314/EWG z dnia 13 czerwca 1990 r. w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek (Dz.U. UE. L. 1990 Nr 158. poz. 59). Stosownie bowiem do art. 6 tejże dyrektywy w przypadku reklamacji organizator i/lub punkt sprzedaży detalicznej lub jego lokalny przedstawiciel, jeżeli taki istnieje, muszą podjąć natychmiastowe starania w celu znalezienia właściwych rozwiązań. Z kolei art. 8 dyrektywy upoważnia Państwa Członkowskie do przyjęcia – w celu ochrony konsumenta – bardziej surowych przepisów w zakresie objętym niniejszą dyrektywą.

Przedstawiona w uzasadnieniu środka odwoławczego argumentacja pozwanego, wedle której pomimo nieudzielenia odpowiedzi na reklamację w ustawowo określonym terminie, organizator turystyki zachowuje uprawnienie do kwestionowania wysokości dochodzonego od niego roszczenia w toku procesu, wypacza sens przepisu art. 16b ust. 5 ustawy o usługach turystycznych. Oznaczałoby to bowiem, że w istocie organizator turystyki może zignorować wniesioną przez uczestnika imprezy turystycznej reklamację i nie ponieść żadnych negatywnych konsekwencji z tego wynikających. Stawiałoby to pod znakiem zapytania celowość wskazanego przepisu i oznaczałoby, że jest on w istocie bezużyteczny i zbędny.

Warto też wskazać, że zgodnie z treścią art. 16b ust. 3 ustawy o usługach turystycznych, niezależnie od zawiadomienia, o którym mowa w ust. 1, klient może złożyć organizatorowi turystyki reklamację zawierającą wskazanie uchybienia w sposobie wykonania umowy oraz określenie swojego żądania, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy. Przepis ten wskazuje zatem dwa elementy, z których powinna składać się reklamacja: wskazanie uchybienia oraz określenie żądania. Skoro więc przepis art. 16b ust. 5 w/w ustawy odnosi się do całości reklamacji, a nie jedynie do jednego z jej elementów, przyjmując należy, że uznaniem objęta jest całość reklamacji, nie zaś jedynie jej część, tj. wskazanie uchybienia (tak też Sąd Okręgowy w Łodzi w wyroku z 16 kwietnia 2018r., III Ca 167/18).

W świetle powyższej uwagi za niezasadny należy również uznać zarzut apelującego naruszenia art. 233 k.p.c. Wskutek zaniechania pozwanego ustosunkowania się do reklamacji powódek w terminie z art. 16b ust. 5 ustawy o usługach turystycznych odpada bowiem konieczność szczegółowego badania wysokości szkody. W rozpoznawanej sprawie kluczową dla rozstrzygnięcia sporu była bowiem okoliczność nieudzielenia przez pozwanego odpowiedzi na

reklamację powoda w ustawowo określonym terminie. Tym samym nie zachodziła potrzeba szczegółowego badania zasadności wniesionej reklamacji dotyczącej jakości świadczonych usług turystycznych i należytego wykonania zobowiązania przez pozwanego. Pomimo tego Sąd I instancji dokonał ustaleń faktycznych dotyczących zaniedbań pozwanego oraz uzasadnił wysokość szkody odwołując się posiłkowo do tzw. tabeli frankfurckiej.

Konkludując, w ocenie Sądu odwoławczego słusznie Sąd I instancji uwzględnił zgłoszone przez powódki roszczenia, trafnie powiązując je ze spóźnionym udzieleniem przez pozwanego odpowiedzi na ich reklamacje.

Mając na uwadze powyższe Sąd Okręgowy na podstawie art. 385 k.p.c. oddalił apelację.

Zważywszy na wynik kontroli instancyjnej, kosztami postępowania drugoinstancyjnego należało obciążyć stronę pozwaną, a to stosownie do ujętej w art. 98 § 1 i 3 w zw. z art. 391 § 1 k.p.c. zasady odpowiedzialności za wynik sporu.

Na koszty należne każdej z powódek składały się koszty zastępstwa procesowego w postępowaniu wywołanym apelacją, tj. kwoty po 1.800 zł, których wysokość ustalono na podstawie § 10 ust. 1 pkt. 1 w zw. z § 2 pkt 5 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 22 października 2015 r. w sprawie opłat za czynności radców prawnych (Dz. U. z dnia 30 stycznia 2018 r., poz. 265).