

**Sygn. akt: IX C 144/18**

## WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 19 marca 2018r.

**Sąd Rejonowy w Opolu IX Wydział Cywilny**

w składzie następującym:

Przewodniczący:	SSR Lidia Modrzejewska-Lasota
Protokolant:	starszy sekretarz sądowy Beata Dąbrowska

po rozpoznaniu w dniu 19 marca 2018r. w Opolu

sprawy z powództwa **Ł. M.**

**przeciwko (...) Spółce z o. o w O.**

**o zapłatę**

I. zasądza od pozwanej (...) Spółki z o. o w O. na rzecz powoda Ł. M. kwotę 1.501,00 zł (jeden tysiąc pięćset jeden złotych 00/100) wraz z odsetkami ustawowymi od dnia 21 października 2011 r. do dnia 31 grudnia 2015 r., a od dnia 1 stycznia 2016 r. wraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie do dnia zapłaty;

II. zasądza od pozwanej na rzecz powoda kwotę 1.228,88 zł tytułem zwrotu kosztów procesu, w tym kwotę 900 zł tytułem zwrotu kosztów zastępstwa prawnego.

Sygn. akt IX C 144/18

## UZASADNIENIE

Powód Ł. M. domagał się zapłaty od pozwanej (...) Sp. z o.o. w O. kwoty 1501 zł z ustawowymi odsetkami liczonymi od dnia 21.10.2011 r. do dnia zapłaty oraz kosztami postępowania.

W uzasadnieniu złożonego pozwu wskazał, iż swoje roszczenie opiera na tym, iż strona pozwana nienależycie wykonała umowę o usługę turystyczną polegającą na pobycie w Hotelu (...) w Turcji w okresie od 27.08.2011r do 10.09.2011r. Uchybienia w wykonaniu umowy polegały na wadach zakwaterowania w zniszczonym, zagrzybionym i brudnym pokoju, złej jakości posiłków, brudzie na stolówce, większej niż wskazano w opisie katalogu odległości od plaży, która nie była też piaszczysta- wbrew opisowi katalogu, wadach wypoczynku: panującym w ośrodku hałasie nocnym, brudnych basenach, a także skróceniu pobytu powoda w hotelu poprzez zmiany w terminach lotu.

Strona pozwana nie rozpatrzyła w terminie złożonej przez niego w dniu 19.09.2011 r. reklamacji usługi turystycznej. Powód w złożonej reklamacji podnosił niezgodność usługi z umową, tym samym żądając zwrotu części ceny usługi. Jego reklamacja w terminie ustawowym pozostała bez odpowiedzi. Powód podniósł, iż tym samym strona pozwana naruszyła ustawowy 30-dniowy termin udzielenia odpowiedzi na reklamację, co z mocy prawa, skutkowało uznaniem reklamacji za uzasadnioną i czyniło zasadne dochodzenie odszkodowania, w wysokości zwrotu części ceny usługi. Powód bezskutecznie wezwał pozwanego do zapłaty dochodzonej kwoty.

Powód podkreślił, iż obecnie domaga się zapłaty części świadczenia- ale nie zarzeka się roszczenia dalej idącego o zapłatę wynikającego z nienależytego wykonania umowy przez pozwanego.

W odpowiedzi na pozew strona pozwana wniosła o oddalenie powództwa w całości i zasądzenie od powoda na rzecz pozwanego kosztów postępowania sądowego, w tym kosztów zastępstwa adwokackiego według norm prawem przepisanych.

W uzasadnieniu odpowiedzi na pozew strona pozwana przyznała, iż zawarła z powodem umowę o świadczenie usług turystycznych, której przedmiotem był pobyt w terminie wskazanym w pozwie w trzygwiazdkowym hotelu (...) w Turcji. Zdaniem pozwanego powód został zakwaterowany w hotelu i pokoju o standardzie odpowiadającym umowie. Umowa o świadczenie usług turystycznych zawarta z powodem została zdaniem pozwanego wykonana w sposób należyty. Powód nie stracił żadnej z przewidzianych dóbr hotelowych. Pozwany zaprzeczył, aby pokój lub hotel nie był należycie sprzątnięty, aby posiłki były nieświeże. Pokreślił, iż powód wybrał hotel 3 gwiazdkowy, o średnim standardzie, wybudowany w 1996r, co pozwany ujął w opisie w katalogu.

Termin odpowiedzi na reklamację został zdaniem pozwanego dochowany poprzez wysłanie odpowiedzi na reklamację w dniu 20.10.2011r. Jednocześnie strona pozwana nie zgodziła się ze stanowiskiem, że kiedykolwiek uznała reklamację, albowiem w ciągu 30 dni ustosunkowała się do jej treści. Odpowiedź na reklamację nie jest oświadczeniem woli, gdyż nie jest z natury rzeczą składnikiem jakiegokolwiek czynności prawnej, a zatem teorii doręczenia nie sposób w tym przypadku stosować.

#### ***Sąd ustalił następujący stan faktyczny:***

Powód zawarł z (...) Sp. z o.o. w O. umowę o świadczenie usług turystycznych, której przedmiotem był pobyt jego i żony w terminie od dnia 27.08.2011r do 10.09.2011r r. w trzygwiazdkowym hotelu (...) w Turcji. Cena usługi wynosiła 6116 zł.

W ocenie powoda pozwane biuro podróży nienależyte wykonało umowę o usługę turystyczną, a zatem po powrocie do Polski powód pismem wysłanym za pośrednictwem Poczty Polskiej dnia 19. 09.2011r złożył reklamację dotyczącą wczasów w hotelu (...). W reklamacji zawarto żądanie zwrotu całości poniesionych kosztów usługi. Powód zakwestionował jakość zaoferowanych mu usług, twierdząc, iż oferta była niezgodna z opisem na stronie pozwanej (...) Sp. z o.o. w O.. Powód wskazał, iż warunki zakwaterowania w hotelu były nienależyte- początkowo zakwaterowano go w pokoju zagrzybionym, wilgotnym, dopiero po dwóch dniach zakwaterowano go w innym pokoju- bez grzyba ale z niedomykającymi się drzwiami i oknami, przez co wypoczynek nocny był zakłócony przez słyszalne odgłosy budzącego się we wczesnych godzinach rannych ptactwa (kur i kogutów), chowanych na terenie hotelu. Jedzenie w hotelu było nieświeże, sztućce i stoły – brudne. Podobnie brudne były baseny. Lot był opóźniony o ponad 4 godziny. Powód podniósł również, że odległość hotelu od plaży i nie była zgodna z ofertą (...) Sp. z o.o. w O.. Nadto plaża nie była piaszczysta.

(...) Sp. z o.o. w O. odebrała reklamację w dniu 20.09.2011 r. Odpowiedź na reklamację została wysłana powodowi w dniu 20.10.2011 r.

W dniu 31.05.2017 r. powód wezwał stronę pozwaną do zapłaty kwoty 6116 zł.

#### ***dowód:***

- przedsądowe wezwanie do zapłaty k 18-19

- reklamacja i odpowiedź k 12-14;

Powód początkowo został zakwaterowany w pokoju zagrzybionym i zawilgoconym. Ślady występowania grzyba były widoczne na ścianach i sprzętach. Powód zamiast rozpocząć wypoczynek zajął się rozmowami z hotelarzem i rezydentem co do zmiany pokoju. Dopiero po 2 dniach jego żądania zostały spełnione. Przydzielono mu inny pokój.

Powód musiał zatem spakować swoje rzeczy, przenieść je do innego pokoju i tam ponownie je wypakować. Pokój ten był położony niedaleko klatki z ptactwem, a jego okna- nie domykały się. Powód i jego żona codziennie o świcie byli budzeni pianiem koguta.

Posiłki w jadalni nie były świeże, a talarze i sztućce-nie były należycie wymyte.

Odległość od plaży wynosiła więcej niż 350m

**dowód:**

- przesłuchanie stron
- materiał zdjęciowy

**Sąd zważył, co następuje:**

Powództwo zasługiwało na uwzględnienie w całości.

W sprawie bezspornym było to, że pozwana N. I. sp. z.o.o w O., miała zorganizować powodowi i jego żonie wypoczynek w trzygwiazdkowym hotelu (...) w Turcji z zakwaterowaniem, w dwuosobowym pokoju wraz z zapewnionym wyżywieniem all inclusive, a także że koszt całej imprezy wyniósł łącznie kwotę 6116 zł.

Kwestią sporną między stronami pozostawało natomiast ustalenie, czy pozwana, jako organizator imprezy turystycznej istotnie nienależycie wykonała zobowiązanie wynikające z umowy o usługi turystyczne i przez to powinna odpowiadać odszkodowawczo za warunki, w jakich przyszło spędzać odpoczynek powodowi, a nadto czy pozwana przyznała te okoliczności poprzez nieudzielenie w terminie odpowiedzi na reklamację złożoną przez powoda.

Zgodnie z art. 16 b ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych, jeżeli w trakcie imprezy turystycznej klient stwierdza wadliwe wykonywanie umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi oraz organizatora turystyki, w sposób odpowiedni dla rodzaju usługi. Niezależnie od tego zawiadomienia 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. W wypadku odmowy uwzględnienia reklamacji organizator turystyki jest obowiązany szczegółowo uzasadnić na piśmie przyczyny odmowy. Jeżeli organizator turystyki nie ustosunkuje się na piśmie do reklamacji ( pisemnej) 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.

Ustawodawca obwarowując brak reakcji organizatora turystyki na reklamację klienta uznaniem jej za uzasadnioną ustanowił dla organizatora termin 30-dniowy. Jest to termin, w którym organizator może odnosić się merytorycznie do skargi klienta - a zatem na zapoznanie się z nią i udzielenie odpowiedzi. Wbrew jednak twierdzeniom strony pozwanej zasadnicze znaczenie ma kiedy odpowiedź na reklamację dotrze do klienta, bowiem w terminie 30 dni organizator usługi turystycznej ma się ustosunkować do reklamacji na piśmie i ma ona dotrzeć do reklamującego. Znajduje to swoje uzasadnienie w treści art. 61 § 1 k.c., który stanowi iż 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.

Nie budziła wątpliwości okoliczność, iż powód pisemną reklamację złożył już po zakończeniu imprezy turystycznej, poprzez przesłanie w dniu 19.09.2011 r. pisma, które zostało doręczone (...) Sp. z o.o. w O. w dniu 20.09.2012 r. Wobec tego, termin do ustosunkowania się przez stronę pozwaną do reklamacji upływał w dniu 20.10.2011 r. W ostatnim dniu 30-dniowego terminu na odpowiedź na reklamację, tj. w dniu 20.10.2011 r. strona pozwana w formie pisemnej nadała w placówce operatora pocztowego odpowiedź na reklamację powoda. Powód z odpowiedzią na reklamację mógł zapoznać się po dniu 20.10.2011 r.

Skoro odpowiedź na reklamację została sporządzona i nadana w ostatnim dniu ustawowego 30-dniowego terminu, a doręczona powodowi po upływie tego terminu, wskutek czego powód nie mógł się z nią zapoznać w terminie 30 dni od złożenia reklamacji, należało przyjąć, iż nastąpił skutek bezczynności w postaci uznania zarzutów reklamacji za zasadne (vide: Wyrok z uzasadnieniem Sądu Okręgowego w Opolu II Wydziału Cywilnego Odwoławczego z dnia 20.06.2017 r. w sprawie o sygn. akt II Ca 640/17).

Zakres uznanych w ten sposób zarzutów i ich ciężar uzasadniał żądanie pozwu. Powód w obszernej reklamacji podał mankamenty w wykonaniu umowy, które dotyczyły wielu elementów zakwaterowania składających się na wypoczynek, który-zgodnie z umową miał być świadczony.

Zgodnie z art. 11 a ust. 1 w ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz. U. z 2004 r., Nr 223, poz. 2268 ze zm.) organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba, że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie: działaniem lub zaniechaniem klienta, działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nie uczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo siłą wyższą.

W ustawie uregulowano m. in. w sposób szczególny zagadnienia związane z zawieraniem, wykonywaniem i rozwiązywaniem umów o świadczenie usług turystycznych, w tym prawo odstąpienia od umowy przez klienta w określonego rodzaju sytuacjach za zwrotem ceny, prawo do otrzymania nieodpłatnie świadczeń zastępczych tej samej jakości oraz do żądania odszkodowania (art. 11 a, 14 ust. 5 i 6 i art. 16 a). Jednakże z uwagi, iż regulacja tej kategorii umów nie jest wyczerpująca, to zgodnie z art. 11 ustawy w zakresie w niej nie unormowanym, znajdują do niej zastosowanie przepisy kodeksu cywilnego.

Ustawodawca mając na celu ochronę klienta imprezy turystycznej wprowadził ustawowe domniemanie odpowiedzialności organizatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umówionej usługi turystycznej. Tym samym, uczestnik imprezy dochodzący ochrony swoich praw z tego tytułu musi jedynie wykazać, że świadczenia objęte umową nie zostały wykonane albo zostały wykonane niezgodnie z jej treścią oraz że stanowiło to cause powstania po jego stronie szkody majątkowej lub niemajątkowej. Zakres okoliczności, za jakie odpowiada organizator turystyki musi uwzględniać wysoki miernik staranności, jakiego należy wymagać od profesjonalisty (art. 355 § 2 k.c.).

Skoro po stronie pozwanej doszło do uchybienia 30-dniowego terminu do złożenia odpowiedzi na reklamację, w którym to terminie powód miał się z nią zapoznać, zarzuty reklamacji w istocie zostały uznane, to w ocenie Sądu powód zasadnie dochodził od pozwanego zapłaty kwoty 1501 zł.

Tylko na marginesie należy zauważyć, iż powód zaoferował Sądowi dowód z przesłuchania stron i materiał zdjęciowy –na okoliczność nienależytego wykonania umowy przez pozwanego, zatem nie ograniczył się do samego zarzutu naruszenia terminu do wniesienia odpowiedzi na reklamację Nawet gdyby przyjąć inny niż prezentowany w rozpoznawanej sprawie przez Sąd pogląd, co do terminowości odpowiedzi na reklamację- zakres uchybień w wykonaniu umowy przez pozwanego uzasadnia roszczenie o zapłatę 1501zł. Powód uiścił świadczenie o wysokości 6116zł. Zakwaterowanie go w pokoju zagrzybionym i zawilgoconym było nienależytym wykonaniem umowy. Słusznie wskazywał pozwany, iż wybrana przez powoda kategoria hotelu odpowiada średniej jakości świadczeń- a widoczne zagrzybienia w pokoju nie można uznać za odpowiadające umówionemu standardowi wypoczynku. Skoro hotelarz zmienił pokój, w którym powód był zakwaterowany, wiarygodna jest ( poparta zdjęciami) relacja powoda o stanie tego miejsca. W innym stanie faktycznym zamiana nie byłaby konieczna. Skutkiem nienależytego stanu pokoju było też to, iż wypoczynek powoda był zakłócony koniecznością interwencji u hotelarza i rezydenta, a nadto pakowaniem, przenoszeniem i ponownym rozpakowywaniem rzeczy.

Powód należycie wykazał poprzez materiał zdjęciowy i wyjaśnił w toku przesłuchania stron pozostałe zarzuty, co do warunków wyżywienia, ale i dalszego zakwaterowania w pokoju z niedomykającą się stolarką- co narażało wypoczywających na brak snu zakłóconego hałasami z zewnątrz. Słusznie zauważył też powód, iż okna i drzwi powinny się domykać w każdym hotelu- również kategorii 3\*.

Tym samym Sąd zasądził na rzecz powoda D. kwotę 1501zł wraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie liczonymi od dnia 21.10.2011 r. do dnia zapłaty na podstawie art. 481 k.c. Sąd zasądził odsetki zgodnie z żądaniem pozwu gdyż w wezwaniu do zapłaty zawartym w reklamacji z dnia 19.09.2011 r. doręczonemu stronie pozwanej w dniu 20.09.2011 r. wskazano że strona pozwana ma zapłacić powodowi kwotę 6 116zł.

O kosztach orzeczono na podstawie art. 98 k.p.c. zgodnie z wynikiem sprawy, zasądzając od strony pozwanej na rzecz powoda kwotę 1228,88 zł tytułem kosztów postępowania na podstawie art. 13 ust. 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz.U. 2005 nr 167 poz. 1398 z późn. zm.).

Biorąc powyższe pod uwagę Sąd Rejonowy orzekł jak w sentencji wyroku.