

## UZASADNIENIE

Zaskarżonym wyrokiem z dnia 5 listopada 2013 roku w sprawie z powództwa R. D. przeciwko (...) spółce akcyjnej w Ł. o zapłatę Sąd Rejonowy dla Łodzi-Śródmieścia w Łodzi w punkcie 1. zasądził od pozwanego na rzecz powoda kwotę 6.757,82 zł z ustawowymi odsetkami od dnia 10 stycznia 2013 roku do dnia zapłaty, w punkcie 2. nadał wyrokowi w punkcie 1. rygor natychmiastowej wykonalności w zakresie kwoty 126 zł, w punkcie 3. zasądził od pozwanego na rzecz powoda kwotę 250 zł tytułem zwrotu kosztów procesu, a w punkcie 4. obciążył i nakazał pobrać od pozwanego na rzecz Skarbu Państwa – Sądu Rejonowego dla Łodzi-Śródmieścia w Łodzi kwotę 111,80 zł tytułem zwrotu wydatków.

W uzasadnieniu powyższego rozstrzygnięcia Sąd I instancji wskazał, że powód zawarł z (...) S.A. w Ł. umowę o świadczenie usług turystycznych, wedle której pozwany zobowiązał się zapewnić powodowi i trzem towarzyszącym mu osobom uczestnictwo w organizowanych przez siebie wczasach w Bułgarii, w miejscowości B., w okresie od 20 do 27 lipca 2012 roku, za kwotę 6.977,28 zł. Zgodnie z umową wylot do Bułgarii miał nastąpić w dniu 20 lipca 2012 r. o godz. 13.13, zaś wylot powrotny w dniu 27 lipca 2012 r. o godz. 13.13. W dniu 19 lipca 2012 r. powód został poinformowany, że wylot w dniu 20 lipca 2012 r. nie odbędzie się o godzinie 13.13, lecz o godzinie 15.15. Podczas pobytu w Bułgarii powód został poinformowany, że wylot powrotny nie odbędzie się w dniu 27 lipca 2012 r. o godz. 13.13, lecz w dniu 28 lipca 2012 r. o godz. 2.05. Z uwagi na przesunięcie godziny wylotu, powód zapłacił hotelowi za przedłużenie doby hotelowej kwotę 30 euro. Powód i towarzyszące mu osoby zostali przetransportowani na lotnisko około północy (dwie godziny przed zmienioną godziną wylotu). Faktycznie wylot odbył się w dniu 28 lipca 2012 roku o godz. 6.40. Po powrocie do Polski powód złożył reklamację. Pismo reklamacyjne wpłynęło do strony pozwanej w dniu 8 sierpnia 2012 roku. W reklamacji powód wskazał na następujące uchybienia podczas wykonywania umowy: brak kącika internetowego (w miejsce którego udostępnione zostało połączenie bezprzewodowe o przepustowości tak małej, że powód nie był w stanie połączyć się z jakąkolwiek stroną internetową), niedziałający pilot do telewizora, brak możliwości korzystania z telewizora (jeden działający kanał z mocno „śnieżącym” obrazem), hałas dochodzący z sąsiadującego pokoju związany z remontem, znaczne opóźnienie wylotu powrotnego. W związku z powyższym powód wystąpił o odszkodowanie w kwocie 1630 euro. Odpowiedź na reklamację została przesłana powodowi za pośrednictwem Poczty Polskiej S.A. i awizowana w dniu 11 września 2012 r., zaś odebrana w dniu 12 września 2012 r.

W tym stanie faktycznym Sąd Rejonowy uwzględnił powództwo w całości, a to z uwagi na spóźnioną odpowiedź pozwanego na reklamację powoda. Jednocześnie Sąd I instancji zaznaczył, że nie poczynił ustaleń faktycznych na podstawie zeznań świadków, mając na uwadze, że pozwany uznał za uzasadnioną reklamację zgłoszoną przez powoda.

Apelację od powyższego orzeczenia wywiódł pozwany, skarżąc je w części, tj. w zakresie punktu 1. co do kwoty 6.631,82 zł (ponad kwotę uznaną wynoszącą 126 zł) oraz w zakresie punktów 3. i 4. w całości. Apelujący zarzucił naruszenie:

- art. 232 k.p.c. poprzez przyjęcie za ustalone faktów przytoczonych przez powoda dotyczących wysokości rzekomo poniesionej szkody, w sytuacji gdy to na wywodzącym skutki prawne z określonych faktów cięży obowiązek wskazania dowodów na potwierdzenie tychże faktów, a strona powodowa takich dowodów w przedmiotowej sprawie nie przedstawiła,

- art. 233 k.p.c. poprzez dokonanie oceny materiału dowodowego z pominięciem istotnej części materiału dowodowego, tj. zeznań świadków A. P. i A. G., niepoczynienie ustaleń faktycznych na podstawie zeznań wskazanych świadków, co w konsekwencji doprowadziło do dokonania ustaleń sprzecznych z zebrany materiał dowodowy i bezpodstawnego przyjęcia, że powodowi przysługuje prawo do odszkodowania w związku z uznaniem jego reklamacji,

- art. 16b ust. 5 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych poprzez błędną wykładnię polegającą na uznaniu, że w wyznaczonym przez ustawodawcę 30-dniowym terminie na udzielenie odpowiedzi na reklamację odpowiedź ta musi zostać doręczona do adresata – dojsć do adresata w taki sposób, by mógł zapoznać się z jej treścią – w sytuacji gdy do zachowania ustawowego terminu wystarczające jest oddanie pisma w polskiej placówce pocztowej

operatora wyznaczonego w rozumieniu przepisów Prawa pocztowego, a także poprzez uznanie, że nedoręczenie przez pozwaną spółkę powodowi odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od jej złożenia oznacza, iż wykluczona jest możliwość dalszego badania zasadności reklamacji, a organizator turystyki obowiązany jest uczynić zadość reklamacji poprzez spełnienie żądanego przez turystę świadczenia – co doprowadziło do przyjęcia, że pozwany uznał reklamację powoda zarówno co do zasady jak i co do wysokości,

- art. 11a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych poprzez jego błędną wykładnię polegającą na przyjęciu przez Sąd I instancji, że w niniejszej sprawie przepis ten znajduje zastosowanie, w sytuacji gdy nie doszło do nienależytego wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych.

W konkluzji do tak sformułowanych zarzutów pozwany wniósł o zmianę zaskarżonego wyroku i oddalenie powództwa w zaskarżonej części, tj. w zakresie kwoty 6.631,82 zł, i zasądzenie od powoda na rzecz pozwanego kosztów procesu, w tym zastępstwa procesowego według norm przepisanych.

W odpowiedzi powód wniósł o oddalenie apelacji i zasądzenie od pozwanego na rzecz powoda kosztów procesu za instancję odwoławczą według norm przepisanych.

Na terminie rozprawy apelacyjnej w dniu 19 lutego 2014 roku powód podtrzymał swe stanowisko w sprawie, a pozwany nie stawiał się.

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

Apelacją 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.).

Powodem uwzględnienia zgłoszonego roszczenia w całości stanowiło spóźnione udzielenie przez pozwanego odpowiedzi na reklamację wniesioną przez powoda w terminie wskazanym przez art. 16b ust. 3 ustawy o usługach turystycznych. Podstawę przyznanego powodowi świadczenia stanowił art. 16 ust. 5 powołanej wyżej ustawy, zgodnie z którym 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 ocenie Sądu odwoławczego Sąd I instancji dokonał prawidłowej wykładni wskazanego przepisu i obszernie wyjaśnił, dlaczego uznał, że samo przekroczenie terminu do udzielenia odpowiedzi doprowadziło do powstania po stronie pozwanego obowiązku zaspokojenia żądania zgłoszonego w należycie złożonej reklamacji. Przedstawiony w pisemnych motywach zaskarżonego orzeczenia wywód, który Sąd odwoławczy w pełni aprobuje, można jedynie uzupełnić o 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., 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 (t.j. 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. UE L. 1999, Nr 171, poz. 12.), którą inkorporuje, zapewnić wysoki poziom ochrony konsumentów, rzeczywistą i efektywną realizację ich praw i wzmocnić zaufanie konsumenta. Ta sama argumentacja odnosi się do tożsamesego uregulowania zawartego w art. 16b ust. 5 ustawy o usługach turystycznych. Celem bowiem tego przepisu 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.

W świetle powyższej uwagi za niezasadny należy również uznać zarzut apelującego naruszenia art. 232 k.p.c. motywowany nieobarczeniem powoda obowiązkiem wykazania wielkości szkody. Wskutek zaniechania pozwanego ustosunkowania się do reklamacji powoda w terminie z art. 16b ust. 5 ustawy o usługach turystycznych odpadła bowiem konieczność szczegółowego badania wysokości szkody.

Tak samo należy też ocenić zarzut naruszenia art. 233 k.p.c. motywowany niezasadnym pominięciem części materiału dowodowego, tj. zeznań świadków A. P. i A. G.. 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. Tych zaś okoliczności dotyczyły zeznania wskazanych wyżej świadków, będących pracownikami pozwanego lub go reprezentujących. W tym stanie rzeczy słusznie Sąd I instancji odstąpił od ustalania stanu faktycznego w zakresie opisywanym przez wymienionych świadków.

Sąd odwoławczy podziela również stanowisko Sądu I instancji, wedle którego kwestię zachowania 30-dniowego terminu na doręczenie powodowi odpowiedzi na jego 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. Oznacza to, że odpowiedź pozwanego na reklamację strony powodowej można uznać za doręczoną z chwilą, gdy powód miał możliwość zapoznania się z tym pismem, czyli najwcześniej w dniu 11 września 2012 r. Należy bowiem pamiętać, że zgodnie z powołanym przepisem dla skuteczności złożenia oświadczenia woli innej osobie nie jest konieczne, by adresat tego oświadczenia zapoznał się z treścią pisma zawierającego oświadczenie. Uznaje się za wystarczające to, że miał możliwość zapoznania się z treścią pisma. Okoliczność zaś, kiedy adresat zdecydował się odebrać przesyłkę listową i faktycznie zapoznać z treścią kierowanej doń korespondencji, pozostaje bez wpływu na skuteczność złożenia oświadczenia woli. Wbrew twierdzeniom apelującego do oceny terminowości złożenia odpowiedzi na reklamację nie mają zastosowania przepisy procesowe o tzw. doręczeniach zastępczych (art. 136-139 k.p.c.), ani przepis regulujący zasady wnoszenia pism do sądu (art. 165 k.c.). W rozpoznawanej sprawie chodzi bowiem o czynność materialnoprawną, a nie procesową.

Zarzut zaś pozwanego dotyczący nieznacznego spóźnienia się z udzieleniem odpowiedzi na reklamację powoda należy rozpatrywać w świetle art. 5 k.c., pozwalającego na odmówienie udzielenia ochrony znajdującym oparcie w normie prawnej roszczeniom ze względu na zasady współżycia społecznego. W rozpatrywanej sprawie Sąd odwoławczy nie

znalazł jednak żadnych postaw do uwzględnienia tego stanowiska, a i pozwany w środku odwoławczym ich nie powołuje.

Konkludując, w ocenie Sądu odwoławczego słusznie Sąd I instancji uwzględnił zgłoszone przez powoda roszczenie w całości, trafnie powiązując je ze spóźnionym udzieleniem przez pozwanego odpowiedzi na reklamację powoda.

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. Powód nie wykazał jednak, by poniósł jakiegokolwiek koszty związane z tym etapem procesu. Z tego względu orzeczenie o kosztach postępowania apelacyjnego stało się zbędne.