

## UZASADNIENIE

Zaskarżonym wyrokiem z dnia 29 kwietnia 2014 roku Sąd Rejonowy dla Łodzi – Śródmieścia w Łodzi zasądził od pozwanego (...) Spółki Akcyjnej w Ł. na rzecz M. R. kwotę 1974 złote z ustawowymi odsetkami od dnia 8 listopada 2013 roku do dnia zapłaty, oddalił powództwo w pozostałej części oraz orzekł o kosztach procesu.

Powyższe wyrok w zakresie uwzględniającym powództwo oraz co do kosztów procesu zaskarżył apelacją pozwany, podnosząc następujące zarzuty:

- naruszenia art. 232 k.p.c. poprzez przyjęcie za ustalone określonych faktów przytoczonych przez powoda dotyczących nienależytego wykonania umowy przez pozwaną w sytuacji, gdy to na wywodzącym skutki prawne z określonych faktów ciąży obowiązek wskazania dowodów na potwierdzenie tychże faktów, a strona powodowa takich dowodów w przedmiotowej sprawie nie przedstawiła;

- naruszenie art. 233 k.p.c. poprzez przekroczenie granic swobodnej oceny dowodów, prowadzące do bezpodstawnego nieuwzględnienia zeznań świadka B. C., a w konsekwencji przyjęcie, że standard hotelu nie odpowiadał standardowi gwarantowanemu umową, a posiłki były monotonne w wyniku czego powód poniósł szkodę majątkową i niemajątkową, błędne określenie wartości odszkodowania i zadośćuczynienia;

- naruszenie art. 328 k.p.c. poprzez niewskazanie w uzasadnieniu wyroku dowodów, na których oparł się Sąd wydając zaskarżony wyrok oraz niewyjaśnienie przyczyn odmowy przez Sąd wiarygodności dowodowi z zeznań świadka B. C. w zakresie standardu i stanu czystości hotelu oraz różnorodności i jakości serwowanego wyżywienia;

- naruszenie art. 102 k.p.c. poprzez nieobciążenie powoda obowiązkiem zwrotu kosztów w części w jakiej przegrał proces, pomimo niezastnienia w przedmiotowej sprawie szczególnie w uzasadnionym wypadku;

- naruszenie art. 362 k.c. poprzez jego niezastosowanie i nie zmniejszenie obowiązku naprawienia szkody, pomimo ustalenia, iż powód przyczynił się do powstania szkody;

- art. 16 b ust. 5 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych poprzez błędną wykładnię polegającą na uznaniu, iż w razie terminowego udzielenia odpowiedzi na reklamację złożoną w trakcie imprezy turystycznej nieudzielenie przez organizatora w terminie 30 dni odpowiedzi na kolejne pismo turysty wywołuje skutek w postaci przyznania przez organizatora okoliczności w nim przytoczonych;

- naruszenie art. 11 a ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych poprzez błędną wykładnię i zastosowanie polegającą na uznaniu, że pozwany nienależycie wykonał umowę o usługę turystyczną, w wyniku czego powód poniósł szkodę niemajątkową, pomimo iż w rzeczywistości standard hotelu odpowiadał zawartemu w umowie opisowi, zaś powód nie zgłosił rezydentowi pozwanej swych zastrzeżeń, czym przyczynił się do powstania ewentualnej szkody, a nadto poprzez bezpodstawne miarkowanie zadośćuczynienia w oderwaniu od rzeczywistej szkody niemajątkowej w postaci zmarnowanego urlopu, jaką miałby ewentualnie ponieść powód.

W konkluzji pozwany wniósł o zmianę zaskarżonego wyroku i oddalenie powództwa oraz zasądzenie kosztów procesu według norm przepisanych od powoda na rzecz pozwanego.

W odpowiedzi na apelację powód wniósł o jej oddalenie.

**Sąd Okręgowy zważył, co następuje:**

Apelacja jest niezasadna.

Ustalenia faktyczne, jak również ocena prawna przedstawiona przez Sąd Rejonowy w uzasadnieniu zaskarżonego orzeczenia, znajdują pełną akceptację Sądu Okręgowego.

W pierwszej kolejności rozważenia wymagał zarzut naruszenia przepisu art. 16 b ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych ( Dz.U.2014.196 j.t. ). Ustosunkowanie się do niego wymagało oceny, czy brak odpowiedzi pozwanego na drugie z kolei pismo reklamacyjne powoda należy potraktować jako uznanie reklamacji za uzasadnioną w rozumieniu wskazanego przepisu. Zdaniem Sądu Okręgowego, w okolicznościach niniejszej sprawy na tak postawione pytanie trzeba udzielić odpowiedzi twierdzącej.

Dla uzasadnienia tego stanowiska przede wszystkim wskazać należy, iż w ramach pierwszej reklamacji, złożonej niezwłocznie po rozpoczęciu wycieczki, powód podniósł jedynie zastrzeżenie dotyczące zakwaterowania go w innym obiekcie niż wynikało to z umowy, a dopiero w uzupełnieniu reklamacji z dnia 12 sierpnia 2013 roku zgłosił brak czystych ręczników w pensjonacie (...) jak również w pokoju docelowym, obecność robaków, widok z pokoju na wysypisko śmieci, skromne i nieurozmaicone wyżywienie, brak sprzątanego pokoju i brudną łazienkę, brak małych łyżeczek na stołówce i wystarczającej liczby leżaków przy basenie i na plaży oraz skorygował swoje żądania co do wysokości oczekiwanej rekompensaty. Tymczasem pozwany w odpowiedzi na reklamację ustosunkował się wyłącznie do kwestii zakwaterowania w pensjonacie zamiast hotelu, nie zajął natomiast żadnego stanowiska odnośnie pozostałych, uzasadnionych zastrzeżeń powoda. Na marginesie zachodzi potrzeba wyjaśnienia, że potrzeba złożenia uzupełnienia reklamacji w odrębnym piśmie była uzasadniona okolicznościami, albowiem nieprawidłowości będące jego przedmiotem ujawniły się dopiero w dalszej części wakacyjnego pobytu powoda, już po złożeniu pierwszej reklamacji. Stąd też powód z obiektywnych przyczyn nie mógł przedstawić ich w reklamacji z dnia 23 lipca 2013 roku. Zresztą przepisy ustawy o usługach turystycznych nie ograniczają prawa klienta do złożenia więcej niż jednego pisma reklamacyjnego, o ile uczyni to w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy. Wreszcie, pozwany nie wykazał w toku postępowania, iż odpowiedź na reklamację złożył z zachowaniem ustawowego terminu. W szczególności dowodu takiego nie stanowi wbrew opinii wyrażonej w apelacji, załączona do akt sprawy koperta opatrzona stemplem pocztowym oraz kserokopia pocztowej książki nadawczej, z których wynika, że przesyłka zawierająca odpowiedź biura na reklamację została nadana w dniu 26 sierpnia 2013 roku. W tym miejscu trzeba się odwołać do treści przepisu art. 61 § 1 k.c. ustanawiającego zasadę, 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. Przenosząc powyższe na grunt niniejszej sprawy podkreślić należy, że ze zgromadzonego w sprawie materiału dowodowego wynika jedynie, iż przed upływem 30 – dniowego terminu pozwany nadał przesyłkę pocztą zawierającą rzeczoną odpowiedź, natomiast nie wskazuje to w żaden sposób na datę, w której oświadczenie pozwanego dotarło do powoda i wywołało zamierzone skutki prawne.

Podsumowując dotychczasową część rozważań uznać trzeba, iż pozwany nie ustosunkował się w przewidzianym prawem terminie do reklamacji powoda, a tym samym uznał je za uzasadnioną w rozumieniu art. 16 b ust. 5 cytowanej ustawy. Przesądza to o braku podstaw do uwzględnienia zarzutu apelacji odnoszącego się do naruszenia wskazanego przepisu.

Powyższe skutkuje również brakiem potrzeby szczegółowego odniesienia się przez Sąd Odwoławczy do zarzutu naruszenia art. 11 a ust. 1 tejże ustawy. Skarżący naruszenia wskazanego przepisu upatruje w błędnym jego zdaniem uznaniu przez Sąd Rejonowy, że pozwany nienależycie wykonał umowę o usługi turystyczne w wyniku czego powód poniósł szkodę, pomimo iż w rzeczywistości standard hotelu odpowiadał zawartemu w umowie opisowi. Rozważania w opisanym kierunku stają się jednak bezprzedmiotowe wobec uznania, iż w sytuacji procesowej z jaką mamy do czynienia w niniejszej sprawie zachodzą skutki prawne wynikające z art. 16 b ust. 5 cytowanej ustawy. W ocenie Sądu Okręgowego uznanie przez biuro podróży reklamacji za uzasadnioną, przesądza kwestię odpowiedzialności pozwanego co do zasady za nienależyte wykonanie umowy w związku z uchybieniami wskazanymi przez powoda w reklamacji.

Z tych samych względów chybiony jest zarzut naruszenia przepisów prawa procesowego, tj. art. 232 i 233 k.p.c., w ramach których pozwany w istocie podważa ustalenia Sądu I instancji dotyczące nieprawidłowości związanych z

warunkami pobytu powoda na wycieczce zorganizowanej przez R. T.. Brak odpowiedzi na zgłoszone przez klienta biura podróży żądanie zawarte w reklamacji stwarza fikcję jego uznania i tak jak przy uznaniu roszczenia oznacza przyznanie przez biuro okoliczności podniesionych w tejże reklamacji. Po bezskutecznym upływie terminu określonego w art. 16 b ust. 5 ustawy o usługach turystycznych pozwany, który nie udzielił powodowi w ustawowym terminie odpowiedzi na zawarte w reklamacji zastrzeżenia dotyczące warunków pobytu podczas wycieczki, nie może skutecznie kwestionować ustaleń Sądu w tym zakresie, a tym samym uchylać się od odpowiedzialności za nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych.

W ramach zarzutu procesowego opartego na art. 328 k.p.c. pozwany podnosił niewskazanie w sposób wyraźny, które dowody Sąd uznał za wiarygodne, a którym wiarygodności odmówił. Zarzut ten nie znajduje żadnego uzasadnienia. Przy każdym ustaleniu faktycznym Sąd I instancji wskazywał na jakich dowodach się oparł. Skarżący nie wykazał, aby doszło do dowolnych ustaleń, albo by przy którymkolwiek z nich Sąd dokonał nieprawidłowego odwołania do określonego dowodu. Jeśli chodzi o ocenę dowodu z zeznań świadka B. C. (2), Sąd Rejonowy wbrew opinii wyrażonej w apelacji nie uznał ich za niewiarygodne. Świadek bowiem potwierdził najważniejsze fakty przytoczone przez powoda ( m.in. zakwaterowanie poza hotelem, obecność robaków), w pozostałej zaś części jego zeznania okazały się nieprzydatne dla ustalenia stanu faktycznego sprawy, gdyż powód nie zgłaszał mu na miejscu zastrzeżeń co do warunków pobytu, więc świadek nie mógł ich bezpośrednio zweryfikować. Ponadto znaczną część zeznań świadka stanowią nie twierdzenia o faktach, a jedynie jego subiektywne przekonanie o standardzie usług, co stanowi niewątpliwie wyłącznie ocenę co do faktów.

Nie można również przypisać Sądowi Rejonowemu naruszenia art. 362 k.c. poprzez nie zmniejszenie obowiązku naprawienia szkody pomimo przyczynienia się powoda do jej powstania. Zdaniem Sądu Okręgowego, w świetle zgromadzonego w sprawie materiału dowodowego przyczynienie powoda in casu do powstania szkody o ile w ogóle miało miejsce to jedynie w niewielkim stopniu. Nie zachowanie bowiem przez powoda właściwego trybu zawiadomienia organizatora, który wynika z art. 16 b ust. 1 ustawy o usługach turystycznych nie przyczyniło się w istotnym zakresie ani do zwiększenia rozmiaru szkody, ani tym bardziej do jej powstania. Nie budzi żadnych wątpliwości, iż powód nie miał żadnego wpływu na zakwaterowanie go w niewłaściwym obiekcie, na nieestetyczny widok z okna, ani na obecność insektów, które jak zeznał świadek B. C. (2) będący pracownikiem skarżącego są nieuniknione w tych warunkach klimatycznych na wycieczkach oferowanych przez pozwanego. Rozważając zmniejszenie odszkodowania nie można tracić z pola widzenia realiów niniejszej sprawy i stopnia winy obu stron. Wywód apelacji pomija okoliczność, iż istotą umowy łączącej strony było zapewnienie przez pozwanego za umówionym wynagrodzeniem właściwego standardu usługi turystycznej. Oczekiwanie od powoda przebywającego na wyjeździe urlopowym, iż czas przeznaczony na wypoczynek przeznaczy na dyscyplinowanie jego organizatora w realizacji podstawowych celów umowy jest nieuprawnione, a takie działanie pozwanego nie zasługuje na aprobatę i udzielenie mu ochrony prawnej.

Sąd I instancji prawidłowo również zastosował art. 102 k.p.c. Okoliczności rozpoznawanej sprawy przemawiają za przyjęciem, że zaistniały wypadki szczególnie uzasadnione, łączące się z charakterem dochodzonego przez powoda roszczenia w niniejszym postępowaniu, którego ostateczny wynik zależał w znacznym stopniu od oceny Sądu i zastosowania nieostrych kryteriów określenia wysokości szkody. W opisanym stanie rzeczy przekonanie powoda o zasadności dochodzonego roszczenia w całości – choć niewątpliwie subiektywne - znajduje swoje usprawiedliwienie.

Z przedstawionych powyżej powodów Sąd Okręgowy uznał, iż apelacja nie zawiera uzasadnionych zarzutów mogących podważyć stanowisko Sądu Rejonowego, a tym samym jako bezzasadna podlega oddaleniu na podstawie art. 385 k.p.c.