

UZASADNIENIE

Zaskarżonym wyrokiem z dnia 29 stycznia 2019 roku wydanym w sprawie z powództwa M. B. i S. W. przeciwko (...) Spółce Akcyjnej z siedzibą w Ł. o zapłatę 5.900 zł, Sąd Rejonowy dla Łodzi – Śródmieścia w Łodzi:

1. zasądził od (...) Spółki Akcyjnej z siedzibą w Ł. na rzecz M. B. kwotę 3.900 zł z ustawowymi odsetkami za opóźnienie od dnia 20 maja 2017 roku do dnia zapłaty oraz kwotę 1.237 zł tytułem zwrotu kosztów procesu,
2. zasądził od (...) Spółki Akcyjnej z siedzibą w Ł. na rzecz S. W. kwotę 1.000 zł z ustawowymi odsetkami za opóźnienie od dnia 20 maja 201 roku do dnia zapłaty oraz kwotę 169 zł tytułem zwrotu kosztów procesu,
3. oddalił powództwo w pozostałej części.

Apelację od powyższego wyroku wniósł pozwany, zaskarżając wydane rozstrzygnięcie w części tj. w zakresie punktu 1 i 2. Skarżący zarzucił orzeczeniu:

1. naruszenie przepisów prawa procesowego, które miało istotny wpływ na wynik sprawy tj.

a) art. 233 § 1 k.p.c. – poprzez dowolną, a nie swobodną, nadto wybiórczą, a nie wszechstronną, a także sprzeczną z logicznym rozumowaniem i doświadczeniem życiowym ocenę: zeznań powodów, świadków Z. C. (1), M. F. (1), korespondencji mailowej pomiędzy Z. C. oraz M. F., pisma linii lotniczych z dnia 26 marca 2018 r., folderu informacyjnego K. na rejsach dalekiego zasięgu A. France i (...), materiałów prasowych (...) co doprowadziło do nierozpoznania istoty sprawy, albowiem Sąd I instancji nie poczynił ustaleń czy warunki przelotu L. (...) na trasie Panama – A. odpowiadały umowie i dokonanej dopłacie, a jedynie, że powodom nie zapewniono komfortu jakiego oczekiwali,

2. naruszenie przepisów prawa materialnego, tj.

a) art.16b. ust. 3 ustawy z 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (t.j. Dz. U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268 z późn. zm.) w zw. z art. – poprzez błędną wykładnię i uznanie, że pozwany uchybił terminowi odpowiedzi ustosunkowania się do reklamacji, nadto błędne uznanie, że ww. uchybienie skutkuje uznaniem roszczeń powodów za zasadne, w sytuacji gdy prawidłowe rozumienie tego przepisu oznacza, że uchybienie terminowi odpowiedzi na apelację skutkuje przrzuceniem ciężaru dowodowego na pozwanego wykazania, że powodowi nie przysługuje roszczenie bądź przysługuje w niższej wysokości,

b) art. 11a ust. 1 ustawy z 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (t.j. Dz. U. z 2004 r. Nr 223. poz. 2268 z późn. zm.) – poprzez błędną wykładnię i uznanie, że powodom należy się odszkodowanie i zadośćuczynienie, w sytuacji gdy pozwana w sposób należyty wywiązała się z obowiązków i zapewniła powodom przelot na trasie Panama – A. zgodny z umową, nadto powodowie nie doznali niedogodności skutkujących możliwością uznania, iż urlop turystyczny został zmarnowany, a także nie doznali żadnego uszczerbku na zdrowiu skutkującego możliwością zasądzenia zadośćuczynienia.

W związku z podniesionymi zarzutami skarżący wniósł uchylenie wyroku i przekazanie sprawy do ponownego rozpoznania ewentualnie o zmianę zaskarżonego wyroku i oddalenie powództwa w całości oraz zasądzenie od powodów na rzecz pozwanego kosztów postępowania w I instancji. Nadto skarżący wniósł o zasądzenie od powodów na rzecz pozwanego kosztów procesu apelacyjnego, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych.

W odpowiedzi na apelację powodowie, wnieśli o jej oddalenie oraz zasądzenie na swoją rzecz kosztów zastępstwa procesowego w postępowaniu apelacyjnym według norm przepisanych.

Sąd Okręgowy zważył, co następuje:

Apelacja pozwanego nie jest zasadna.

W pierwszej kolejności należy zauważyć, że niniejsza sprawa podlega rozpoznaniu w postępowaniu uproszczonym i z tego względu zgodnie z przepisem art. 505¹³ § 2 k.p.c., jeżeli sąd drugiej instancji nie przeprowadził postępowania dowodowego, uzasadnienie wyroku tego sądu powinno zawierać jedynie wyjaśnienie podstawy prawnej wyroku z przytoczeniem przepisów prawa.

Zaskarżone orzeczenie należało uznać za prawidłowe, stanowiące wynik właściwej oceny zebranego materiału dowodowego. Sąd Okręgowy podziela poczynione przez Sąd pierwszej instancji ustalenia i w konsekwencji przyjmuje za swoje, uznając za zbędne powielanie ich w treści uzasadnienia.

Wobec rangi zgłoszonych zarzutów na wstępie zająć się należy najdalej idącym zarzutem sprowadzającym się do nie rozpoznania istoty sprawy. Na tej płaszczyźnie nie sposób jednak zgodzić się z apelującym. Zważyć wszak trzeba, że w orzecznictwie Sądu Najwyższego przyjmuje się jednolicie, że do nie rozpoznania istoty sprawy dochodzi wówczas, gdy rozstrzygnięcie Sądu I instancji nie odnosi się do tego, co było przedmiotem sprawy, gdy zaniechał on zbadania materialnej podstawy żądania albo merytorycznych zarzutów uczestników bezpodstawnie przyjmując, że istnieje przesłanka materialnoprawna lub procesowa unicestwiająca roszczenie (por. wyrok SN z dnia 9 stycznia 1936 r., C 1839/36, Zb. Orz. 1936, poz. 315; postanowienia SN z dnia 23 września 1998 r., II CKN 897/97, opubl. OSNC Nr 1/1999 poz. 22; z dnia 15 lipca 1998 r., II CKN 838/97, opubl. baza prawna LEX Nr 50750; z dnia 3 lutego 1999 r., III CKN 151/98, opubl. baza prawna LEX Nr 519260 oraz wyroki SN z dnia 12 lutego 2002 r., I CKN 486/00, opubl. OSP Nr 3/2003 poz. 36; z dnia 21 października 2005 r., III CK 161/05, opubl. baza prawna LEX Nr 178635.; z dnia 12 listopada 2007 r., I PK 140/07, opubl. OSNP Nr 1-2/2009 poz. 2). Oceny, czy Sąd I instancji rozpoznał istotę sprawy, dokonuje się zaś na podstawie analizy żądań pozwu, stanowisk stron i przepisów prawa materialnego stanowiących podstawę rozstrzygnięcia. W realiach niniejszej sprawy powód domagał się zasądzenia od pozwanego należności z tytułu niewykonania należycie umowy o świadczenie usług turystycznych. Takie też żądanie było przedmiotem oceny Sądu Rejonowego, po uprzednim dokonaniu ustaleń faktycznych w zakresie okoliczności istotnych dla rozstrzygnięcia sprawy oraz przy uwzględnieniu norm prawa materialnego, mającego zastosowanie w rozpoznawanej sprawie. Pozwany kwestionował zasadność zgłoszonego roszczenia. Poza tym argumentacja podniesiona w tym względzie przez skarżącego wskazuje zaś na to, iż myli on nie rozpoznanie istoty sprawy z odmiennym stanowiskiem niż przyjęte przez Sąd Rejonowy. Niewątpliwie zaś sytuacja, w której Sąd wskazuje, że w jego ocenie określone roszczenie zasługuje na uwzględnienie jako udowodnione, nie oznacza nie rozpoznania istoty sprawy. W rozpoznawanej sprawie Sąd Rejonowy rozpoznał sprawę co do istoty, wyjaśnił bowiem dostatecznie okoliczności mające znaczenie dla rozstrzygnięcia sprawy, poddał je wszechstronnej analizie, a następnie w sposób prawidłowy dokonał subsumcji uwzględniając materialną podstawę żądania powództwa. Należy zaznaczyć, iż sąd rozstrzyga sprawę w oparciu o zgromadzony materiał dowodowy zaoferowany przez strony zgodnie z określonym w art. 232 k.p.c. obowiązkiem stron do wskazywania dowodów dla stwierdzenia faktów, z których wywodzą skutki prawne.

Niezasadny jest zarzut naruszenia art. 233 § 1 k.p.c.

W doktrynie przyjmuje się, iż swobodna ocena dowodów ujęta jest w ramy proceduralne, tzn. musi odpowiadać pewnym warunkom określonym przez prawo procesowe (czynnik ustawowy). Oznacza to, po pierwsze, że sąd może oprzeć swe przekonanie jedynie na dowodach prawidłowo przeprowadzonych, z zachowaniem wymagań dotyczących źródeł dowodzenia oraz zasady bezpośredniości. Po drugie, ocena dowodów musi być dokonana na podstawie wszechstronnego rozważenia zebranego materiału dowodowego. Sąd musi ocenić wszystkie przeprowadzone dowody oraz uwzględnić wszelkie towarzyszące im okoliczności (np. zachowanie świadka, autentyczność dokumentu, źródło informacji), które mogą mieć znaczenie dla oceny mocy i wiarygodności tych dowodów. Po trzecie, sąd zobowiązany jest przeprowadzić selekcję dowodów, tj. dokonać wyboru tych, na których się oparł, i ewentualnie odrzucić inne, którym odmówił wiarygodności i mocy dowodowej. Wiąże się to z obowiązkiem należytego uzasadnienia orzeczenia (por. art. 328 § 2).

Przez moc dowodową rozumie się siłę przekonania, jaką uzyskał sąd wskutek przeprowadzenia określonych dowodów o istnieniu lub nieistnieniu faktu, którego on dotyczy. Ocena wiarygodności dowodu zależy od środka dowodowego. Sąd, oceniając wiarygodność, decyduje o tym, czy określony środek dowodowy, ze względu na jego indywidualne cechy i obiektywne okoliczności, zasługuje na wiarę, czy też nie (por. J. Klich-Rump, Podstawa faktyczna rozstrzygnięcia sądowego w procesie cywilnym, Warszawa 1977, s. 132 i n.). Brak jest podstaw do przyjęcia formalnej hierarchii środków dowodowych z punktu widzenia ich wiarygodności i mocy w oderwaniu od konkretnego stanu faktycznego (por. wyrok SN z dnia 30 listopada 1973 r., III CRN 291/73, Biul. SN 1974, nr 1, s. 3).

Za utrwalony uznać należy także pogląd, iż dla skutecznego postawienia zarzutu naruszenia przepisu art. 233 § 1 k.p.c. nie wystarcza poprzestanie na wyrażeniu odmiennej oceny poszczególnych dowodów oraz przedstawieniu własnej wersji zdarzeń, zdaniem strony prawdziwej, opartej na odmiennej od oceny dokonanej przez Sąd I instancji. Sądowej oceny materiału dowodowego nie wzrusza ani potencjalnie możliwa alternatywna ocena dowodów, czy też brak aprobaty dla oceny dokonanej przez sąd, do zakwestionowania której nie wystarczają także próby wykazania rzekomo właściwej intencji składanych przez świadków zeznań, czy też bezpodstawne zarzucanie dyskryminacji lub wybiórczego traktowania poszczególnych dowodów. Z istoty postępowania sądowego wynika konieczność dokonania selekcji poszczególnych dowodów pod względem istotności, a następnie dokonania ich oceny zgodnie z kryteriami wiedzy, logiki, doświadczenia życiowego. (por. wyrok Sądu Apelacyjnego w Łodzi z dnia 11 stycznia 2018 r. III AUa 1652/16 LEX nr 2444509)

Należy w tym miejscu podkreślić, że tylko w razie pogwałcenia reguł logicznego rozumowania bądź sprzeniewierzenia się zasadom doświadczenia życiowego, może mieć miejsce skuteczne kwestionowanie swobody oceny dowodów. Sąd Okręgowy nie dopatrył się jednak tego rodzaju uchybień w stanowisku Sądu I instancji. Zdaniem Sądu Okręgowego, ze zgromadzonego w sprawie materiału dowodowego, Sąd Rejonowy wyprowadził wnioski logicznie poprawne i zgodne z doświadczeniem życiowym. Sąd I instancji wyjaśnił w uzasadnieniu, dlaczego dał wiarę przesłuchaniu powodów. Znajdowały one zresztą pełne potwierdzenia w załączonej do akt sprawy dokumentacji. Podkreślił także, iż nie ma sprzeczności pomiędzy twierdzeniami powodów a zeznaniami świadków.

Niezasadne są także zarzuty naruszenia przepisów prawa materialnego.

Przede wszystkim należy stwierdzić, że wbrew twierdzeniom apelującego, termin 30 – dniowy jest terminem materialno-prawnym, a zatem pozwany powinien wysłać swoją odpowiedź na reklamację z odpowiednim wyprzedzeniem, aby w tym terminie konsument miał możliwość zapoznania się z jego treścią.

Zgodnie z treścią art. 16 b pkt 5 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz. U. z 2018 r., poz. 650), jeżeli organizator turystyki nie ustosunkuje się na piśmie do reklamacji, złożonej zgodnie z ust. 3 (w/w 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. Cytowany przepis jasno określa termin do ustosunkowania się przez organizatora turystyki na piśmie do reklamacji klienta. Wobec braku odmiennych, szczególnych regulacji prawnych, do dochowania tego terminu należy stosować ogólne przepisy Tytułu IV Działu I Kodeksu cywilnego, a zwłaszcza art. 61 k.c. Zgodnie z brzmieniem art. 61 § 1 k.c., 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. Odwołanie takiego oświadczenia jest skuteczne, jeżeli doszło jednocześnie z tym oświadczeniem lub wcześniej. W związku z powyższym, organizator turystyki winien ustosunkować się do reklamacji klienta w taki sposób, aby w terminie 30 dni klient miał możliwość zapoznania się z treścią otrzymanej odpowiedzi na reklamację.

Na gruncie przedmiotowej sprawy bezspornym jest, że skarżący nie ustosunkował się w terminie do złożonej przez powodów reklamacji, dokonując wysyłania swojej odpowiedzi dopiero 18 maja 2017 roku tj. dzień przed upływem 30-dniowego terminu, bowiem dotarła ona do powodów dopiero 26 maja 2017 roku, tym samym nie mieli żadnej możliwości zapoznania się z jej treścią w ustawowym terminie.

W przypadku nierozpoznania reklamacji/żądania w terminie przyjmuje się, że przedsiębiorca/sprzedawca uznał reklamację za uzasadnioną czy też rozpatrzył ją zgodnie z wolą klienta. Na gruncie omawianych przepisów powstały wątpliwości w doktrynie i orzecznictwie, co do skutków prawnych braku odpowiedzi na reklamację. W szczególności niejasnym było, czy brak odpowiedzi na reklamację przesądza o zasadności roszczenia konsumenta i wyklucza możliwość obrony sprzedawcy/przedsiębiorcy w ewentualnym procesie przeciwko niemu, czy też pociąga za sobą wyłącznie skutek w postaci przypisania sprzedawcy oświadczenia woli o uznaniu roszczenia. Większość komentatorów uznawała, że celem komentowanego przepisu jest zdyscyplinowanie sprzedawcy/przedsiębiorcy do wyrażenia jednoznacznego stanowiska odnośnie do zgłoszonych przez konsumenta żądań. Z milczeniem sprzedawcy związana jest reguła interpretacyjna, zgodnie z którą brak reakcji oznacza uznanie zgłoszonych żądań za uzasadnione. Tym samym uznać należy, że sprzedawca uznaje za zasadne zgłoszenie wady przez kupującego, jak również uznaje żądania zgłoszone przez konsumenta i wyraża zgodę na zaproponowany przez niego sposób zadośćuczynienia obowiązkom rękojmiowym (T. Gotowski, Kodeks Cywilny Tom. II komentarz., M. Pecyna, Ustawa o sprzedaży konsumenckiej, s. 154). Skutkiem prawnym braku odpowiedzi na reklamację w ustawowym terminie jest złożenie przez kontrahenta konsumenta oświadczenia woli o uznaniu roszczenia, a tym samym przerwanie biegu przedawnienia. Wywiera ono też np. skutki w zakresie ciężaru dowodu [J. J. , w: G. , M. , Komentarz, 2016, art. 561 5 KC, Nb 2, powołując się na A. K. , w: Ustawa (red. J. Jezioro), art. 8, Nb 43]. Ponadto, powoduje ono powstanie pomiędzy stronami stosunku obligacyjnego.

W ocenie Sądu Okręgowego z przytoczonych poglądów można wywnioskować, że brak odpowiedzi na reklamację w ustawowym terminie pociąga za sobą skutek w postaci złożenia przez przedsiębiorcę milczącego oświadczenia woli o uznaniu roszczenia, a nie skutek w postaci uznania zasadności samego roszczenia. Zwłaszcza, że każdy z przepisów, również z przepisów znajdujących się w innych ustawach, dotyczących nierozpoznania wniesionej reklamacji w przepisany terminie, jak ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, nieobowiązującego już przepisu art. 8.3 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, czy też art. 7a Ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r. (Dz.U. z 2014 r. poz. 827), w których przepis dotyczący nierozpatrzenia reklamacji w terminie jest sformułowany zawsze w analogiczny sposób: ustawodawca każdorazowo używa sformułowania „przyjmuje się, że sprzedawca/przedsiębiorca uznał reklamację/żądanie za uzasadnione”. Nigdy, na przestrzeni kilkunastu lat, wprowadzając w życie kolejne, podobnie brzmiące przepisy, ustawodawca nie posłużył się w nich sformułowaniem „roszczenie/ żądanie uznaje się za zasadne” Konsekwencja ustawodawcy przy tworzeniu i formułowaniu kolejno wprowadzanych w życie przepisów nie może być uznana za przypadkową i powinna być interpretowana zgodnie z zasadą racjonalności ustawodawcy. Pierwszą regułą wykładni pozwalającą na zrealizowanie tej zasady jest wykładnia literalna, a dopiero, gdy ta nie daje jednoznacznych wyników, stosowanie kolejnych reguł interpretacji przepisu. Literalna wykładnia każdego z powołanych przepisów nie daje w przekonaniu sądu, podstaw do uznania, że zamiarem ustawodawcy było pozbawienie sprzedawcy/przedsiębiorcy możliwości obrony przeciwko zgłaszanemu wobec niego roszczeniu, a wyłącznie przypisanie mu złożenia określonej treści oświadczenia woli o uznaniu roszczenia. Ustawodawca nie zmienił brzmienia żadnego z tego rodzaju przepisów i nie przesądził, że brak odpowiedzi na reklamację oznacza, że będące jej przedmiotem roszczenie jest zasadne. Z tych względów, mając na uwadze wyniki wykładni literalnej w połączeniu z wykładnią historyczną, Sąd Odwoławczy stoi na stanowisku, że brak odpowiedzi na reklamację w terminie trzydziestodniowym powoduje wyłącznie ten skutek, że przerzuca ciężar dowodu nieistnienia roszczenia na przedsiębiorcę lub istnienia w innej wysokości.

Wbrew twierdzeniom apelującego, stwierdzone przez sąd nieprawidłowości w zakresie wykonania przez niego umowy, skutkują zasadnością żądania odszkodowawczego powodów, oraz żądania zadośćuczynienia obojga powodów.

Należy zauważyć, iż 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.

Jak wynika z dokumentacji załączonej do akt sprawy oraz przesłuchania powodów i świadków, powodowie pomimo dopłaty do klasy premium, u przewoźnika (...) lecieli klasą ekonomiczną. Klasa ta została wyraźnie zaznaczona na biletach (k.13). Zatem powodom nie zapewniono umówionego i opłaconego komfortu, bowiem podróż liniami (...) odbywała się w innej klasie niż premium.

Niewątpliwie zdrowie jest dobrem osobistym prawnie chronionym, zaś powodowie na skutek braku odpowiedniego standardu w wielogodzinnej podróży doznali dyskomfortu i obawy o zdrowie z uwagi na przebyte operacje i wiek. Wbrew stanowisku skarżącego powodowie w czasie wielogodzinnej podróży doznali niedogodności, bowiem czuli zmęczenie i ból kręgosłupa. Ten dyskomfort wynikał z braku możliwości wyprostowania nóg, rozłożenia fotela czy wstania do toalety. Sąd Rejonowy zasądzając zadośćuczynienie na rzecz powodów w kwotach po 1000 złotych nie sprzeniewierzył się zatem jakimkolwiek kryteriom ustalania wysokości należnego zadośćuczynienia, stąd zarzut pozwanego w tym zakresie nie może się ostać.

W konsekwencji na podstawie art. 385 k.p.c. apelację jako bezzasadną należało oddalić.

O kosztach procesu orzeczono na podstawie art. 98 k.p.c. Na koszty wskazane w pkt 2a wyroku złożyło się wynagrodzenia pełnomocnika powódki w wysokości 450 złotych określone na podstawie § 10 ust. 1 pkt 1 w zw. z § 2 pkt 3 rozporządzenia z dnia 22 października 2015 roku w sprawie opłat za czynności adwokackie (Dz.U. z 2015 r., poz. 1800). Natomiast na koszty wskazane w pkt 2b wyroku złożyło się wynagrodzenia pełnomocnika powoda w wysokości 135 złotych określone na podstawie § 10 ust. 1 pkt 1 w zw. z § 2 pkt 2 rozporządzenia z dnia 22 października 2015 roku w sprawie opłat za czynności adwokackie (Dz.U. z 2015 r., poz. 1800).