

UZASADNIENIE

Zaskarżonym wyrokiem z dnia 9 sierpnia 2019 r. wydanym przez Sąd Rejonowy dla Łodzi – Śródmieścia w Łodzi w sprawie z powództwa P. M. przeciwko (...) Spółce Akcyjnej z siedzibą w Ł. o zapłatę zasądził od pozwanego (...) Spółki Akcyjnej z siedzibą w Ł. na rzecz powoda kwotę 3000 zł, z ustawowymi odsetkami za opóźnienie od dnia 14 listopada 2017 r. do dnia zapłaty oraz kwotę 1017 złotych tytułem zwrotu kosztów procesu i oddalił powództwo w pozostałej części.

Apelację od powyższego wyroku wniósł pozwany, zaskarżając wydane rozstrzygnięcie w części tj. w zakresie punktu 1. oraz w zakresie kosztów procesu.

Skarżący zarzucił orzeczeniu:

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

a) art. 328 § 2 k.p.c. – poprzez brak wyjaśnienia podstawy prawnej wyroku tj. brak wskazania dowodów, na których Sąd I instancji się oparł przy wyrokowaniu i przyczyn dla których innym dowodom odmówił wiarygodności, a także brak wyjaśnienia z jakich powodów Sąd I instancji przyjął, że przy uznaniu, iż brak terminowej reakcji na reklamację nie wywołał prekluzji co do możliwości jej nie przyjęcia to i tak roszczenie powoda zasługuje na uwzględnienie w wysokości 70 % całkowitego kosztu wycieczki tj. 3.000 zł;

b) 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 dowodów tj. umowy z dnia 8 sierpnia 2017 r., zdjęć załączonych przez powoda do pozwu, zeznań J. T., co doprowadziło do błędnego uznania, że roszczenie powoda było uzasadnione nawet przy przyjęciu, że brak właściwej terminowej reakcji na reklamację nie wywołał prekluzji co do możliwości jej nie przyjęcia, w sytuacji gdy pozwana udowodniła, że biuro zapewniło transfer powoda z lotniska do hotelu, a odszkodowanie z tytułu nienależytego wykonania umowy w zakresie zakwaterowania nie powinno być wyższe niż 20 % ceny imprezy turystycznej 800 zł;

c) art. 322 k.p.c. poprzez błędne zastosowanie, w sytuacji gdy powód nawet nie podjął inicjatywy dowodowej w kierunku wykazania wysokości szkody, a jedynie w przypadku, gdy ściśle udowodnienie wysokości żądania jest niemożliwe lub nader utrudnione, Sąd może w wyroku zasądzić odpowiednią sumę według swej oceny, opartej na rozważeniu wszystkich okoliczności sprawy.

2. naruszenie przepisów prawa materialnego, tj.

a) art.16 b. ust. 3 i 5 ustawy z 29 sierpnia 1997 usługach turystycznych (t.j. Dz. U. z 2004 r. Nr 223 poz 2268 z późn. zm. – poprzez błędną wykładnię i uznanie, że uchybienie ustosunkowania się do reklamacji w ustawowym terminie 30 – stu dni skutkuje uznaniem roszczeń powoda za zasadne, w sytuacji gdy prawidłowe rozumienie tego przepisu oznacza, że uchybienie terminowi odpowiedzi na reklamację skutkuje przerzuceniem ciężaru dowodowego na pozwanego wykazania, że powodowi nie przysługuje roszczenia bądź przysługuje w niższej wysokości;

b) art. 11 a ust. 1 ustawy z 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (t.j. Dz. U. z 34 r. Nr 223. poz. 2268 z późn. zm.) – poprzez błędną wykładnię i uznanie, że powodowi należy się odszkodowanie w wysokości 3.000 zł, w sytuacji braku podstaw faktycznych i prawnych zasądzenia odszkodowania w tak wygórowanej wysokości, albowiem pozwana udowodniła, że biuro zapewniło transfer powoda z lotniska do hotelu, a nadto odszkodowanie z tytułu nienależytego wykonania umowy w zakresie zakwaterowania nie powinno być wyższe niż 20 % ceny imprezy turystycznej tj. 800 zł.

W związku z podniesionymi zarzutami skarżący wniósł uchylenie wyroku i przekazanie sprawy do ponownego rozpoznania ewentualnie o zmianę zaskarżonego wyroku i oddalenie powództwa ponad kwotę 800 złotych oraz

zasądzenie od pozwanego na rzecz powódki kosztów postępowania w I instancji według norm przepisanych oraz zasądzenie od pozwanego na rzecz powódki kosztów procesu apelacyjnego według norm przepisanych.

Powód, w odpowiedzi na apelację, wniósł o jej oddalenie oraz zasądzenia na swoją rzecz kosztów postępowania w tym kosztów zastępstwa procesowego wg norm przepisanych.

Sąd Okręgowy zważył, co następuje:

Apelacja pozwanego nie jest zasadna.

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.

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 powoda reklamacji, dokonując wysyłania swojej odpowiedzi 014 listopada 2017 r. tj. dzień po 30-dniowym terminie, tym samym powód nie miał żadnej możliwości zapoznania się z treścią tej odpowiedzi w ustawowym terminie. Istotą sporu stanowi natomiast konsekwencja owego opóźnienia, skarżący wywodzi bowiem, iż treść art. 16b ust. 5 ustawy o usługach turystycznych, a zwłaszcza zwrot „uważa się że uznał reklamację za uzasadnioną” nie jest równoznaczny z uznaniem roszczenia, tak co do zasady, jak i co do wysokości. Sąd Okręgowy w całości podziela stanowisko Sądu I instancji, iż pogląd ten jest błędny.

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, . E. C. , w: G. , Komentarz, t. II, art. 561 5, Nb 1, oraz J. J. , w: G. , M. , Komentarz, 2016, art. 561 5 KC, Nb 2). 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.

Mając na uwadze powyższe należy uznać, że roszczenie powoda jest zasadne w zakresie 3000 złotych i nie ma potrzeby rozważać pozostałych zarzutów apelacji.

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

Zważywszy na wynik kontroli instancyjnej Sąd Okręgowy o kosztach postępowania apelacyjnego orzekł na podstawie art. 98 k.p.c.