

Sygnatura akt V Ca 3032/12

WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 13 grudnia 2012 r.

Sąd Okręgowy w Warszawie V Wydział Cywilny Odwoławczy

w składzie następującym:

Przewodniczący: SSO Maria Dudziuk

po rozpoznaniu na posiedzeniu niejawnym w dniu 13 grudnia 2012 r. w Warszawie

w trybie art. 505¹⁰ § 1 kpc

sprawy z powództwa A. Ł., małoletniej D. Ł. reprezentowanej przez przedstawiciela ustawowego A. Ł., J. D. oraz małoletniej W. D. reprezentowanej przez przedstawiciela ustawowego J. D.

przeciwko (...) sp. z o.o. w W.

o zapłatę

na skutek apelacji pozwanego

od wyroku Sądu Rejonowego (...) w Warszawie

z dnia 11 lipca 2012 r. sygn. akt I C 545/12

I. zmienia zaskarżony wyrok w punkcie 1 w ten sposób, że nadaje mu treść: zasądza od (...) sp. z o.o. w W. na rzecz A. Ł., małoletniej D. Ł. reprezentowanej przez przedstawiciela ustawowego A. Ł., J. D. kwoty po 875 zł (osiemset siedemdziesiąt pięć złotych) z ustawowymi odsetkami od dnia 18 stycznia 2012 r. do dnia zapłaty oraz na rzecz małoletniej W. D. reprezentowanej przez przedstawiciela ustawowego J. D. kwotę 690 zł (sześćset dziewięćdziesiąt złotych) z ustawowymi odsetkami od dnia 18 stycznia 2012 r. do dnia zapłaty;

II. oddala apelację w pozostałym zakresie.

Sygn. akt V Ca 3032/12

UZASADNIENIE

W dniu 12 marca 2012 roku A. Ł., D. Ł., J. D. i W. D. wnieśli pozew przeciwko (...) sp. z o.o. w W. o zapłatę kwoty 3.500 zł z odsetkami ustawowymi od dnia 18 stycznia 2012 roku do dnia zapłaty i kosztami procesu. W uzasadnieniu powodowie wskazali, iż podstawą zgłoszonego roszczenia jest nienależyte wykonanie zobowiązania wynikającego z zawartej z pozwanym umowy udziału w imprezie turystycznej.

W odpowiedzi na pozew (...) sp. z o.o. w W. wniósł o oddalenie powództwa i zasądzenie kosztów procesu, wskazując, iż standard hotelu odpowiadał kategorii zakwaterowania przewidzianej w umowie oraz, że informowano powodów o tym, iż hotel którym są zainteresowani jest skromny. Pozwany złożył propozycję zawarcia ugody polegającej na zapłacie na rzecz powodów kwoty 1.051 zł.

Wyrokiem z dnia 11 lipca 2012 r. Sąd Rejonowy (...) w Warszawie zasądził od pozwanego na rzecz powodów kwotę po 875 zł z ustawowymi odsetkami od dnia 18 stycznia 2012 r. do dnia zapłaty oraz po 25 zł tytułem zwrotu kosztów procesu, a w pozostałym zakresie Sąd oddalił powództwo.

Powyższe rozstrzygnięcie było wynikiem następujących ustaleń faktycznych i rozważań prawnych Sądu Rejonowego:

W grudniu 2010 roku A. Ł. zawarła z (...) sp. z o.o. umowę udziału w imprezie turystycznej polegającej na zorganizowaniu dla A. Ł., D. Ł., J. D. i W. D. przelotu i pobytu w okresie od 10 lipca 2011 roku do dnia 24 lipca 2011 roku w hotelu (...) w Tunezji za cenę 5.265 zł.

W przydzielonym pokoju przeznaczonym dla 4 osób były 3 łóżka, na podłodze znajdowała się brudna pościel, wanna w łazience była zardzewiała i brudna, armatura łazienkowa nosiła ślady deptania. W całym hotelu panował bałagan, porozrzucane były zniszczone leżaki i śmieci, łazienki ogólnie dostępne były brudne, zniszczone, a wyposażenie zardzewiałe, podobnie jak jacuzzi przy basenie, stoły w restauracji były brudne, tak samo jak sztucce i obrusy, w suficie restauracji była dziura z której sypał się tynk, ze ścian wystawały niezabezpieczone kable różnych instalacji. Przydzielony pokój został zmieniony na inny, w którym nie działała klimatyzacja, a następnie po kolejnych dniach na dwa mniejsze pokoje. Podawana w trakcie posiłków żywność była przeterminowana. A. Ł. i J. D. zgłaszali wielokrotnie zastrzeżenia zarówno w recepcji hotelu, jak i u rezydenta. Rezydent zaproponowała zmianę hotelu na inny hotel 3 gwiazdkowy za dodatkową opłatą.

W dniu 17 lipca 2011 roku A. Ł. i J. D. złożyli reklamację, w której wskazali zastrzeżenia do jakości świadczonych usług. Po powrocie do Polski, A. Ł. i J. D. ponownie złożyli reklamację wskazując, iż hotel (...) nie spełniał żadnych standardów podanych w ofercie i opisując cały przebieg pobytu. (...) sp. z o.o. w odpowiedzi na reklamację zaproponowali wypłatę rekompensaty w wysokości 775 zł.

Stan faktyczny Sąd Rejonowy ustalił na podstawie dokumentów i dokumentacji fotograficznej nie kwestionowanej przez pozwanego. Sąd oddalił wnioski dowodowe o przesłuchanie świadków jako zmierzające do przedłużenia postępowania.

W części dotyczącej rozważań prawnych jako podstawę prawną rozstrzygnięcia Sąd wskazał przepisy ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych (dalej ustawa) będącą wynikiem implementacji do polskiego porządku prawnego dyrektywy Rady nr 90/314 z dnia 13 czerwca 1990 r. w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek. Umowa o podróż lub o wycieczkę jest umową złożoną z wielu zintegrowanych świadczeń na rzecz turystów jak przewóz, zakwaterowanie, wyżywienie, zwiedzanie i rozrywki, tworzących określony program. Taką umowę traktuje się niekiedy jako pakiet świadczeń tworzących całość lub jako jeden produkt za zryczałtowaną cenę bez wyodrębnienia kosztów poszczególnych usług. Za produkt ten odpowiada organizator podróży, bez odsyłania klientów z roszczeniami do poszczególnych usługodawców. Umowa ta jest zatem złożona z wielu świadczeń regulowanych różnymi przepisami. Wskazuje się, że zawiera elementy umowy o dzieło, przewozu, najmu pomieszczenia, sprzedaży, przechowania a ponadto ma pewne cechy własne jak obowiązek zapewnienia klientom bezpieczeństwa w trakcie realizacji programu i obowiązek pilota wycieczki opieki nad uczestnikami imprezy. Dla dokonania tego świadczenia zwykle jest konieczne należyte spełnienie pozostałych świadczeń przede wszystkim dokonanie przewozu i rezerwacja hoteli. Nie ulega przy tym wątpliwości, że miejsce zakwaterowania należy do istotnych warunków umowy. W myśl art. 11a ust. 1 ustawy organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy. W orzecznictwie przyjmuje się, że powołany przepis stanowi podstawę odpowiedzialności za niemajątkową szkodę w postaci tzw. zmarnowanego urlopu. Zdaniem Sądu Rejonowego wysokość odszkodowania w sprawach tego rodzaju należy ocenić przez pryzmat odpowiedzi na pytanie, w jakim stopniu turysta został pozbawiony kupionej przyjemności. Za górną granicę odpowiedzialności w takiej sytuacji należy przyjąć umówioną cenę imprezy turystycznej, wysokość odszkodowania powinna również uwzględniać zarówno zakres i natężenie uchybień skutkujących negatywnymi przeżyciami, jak i czas ich trwania.

Sąd Rejonowy przyjął, że w sprawie niniejszej mówienie o zmarnowanym urlopie powodów nie jest przesadzone, gdyż rozmaite niedogodności trwały przez większą część imprezy. Powodów zakwaterowano w nieodpowiednim pokoju ze zbyt małą ilością łóżek, następnie w dwóch pokojach. Zatem nawet udany dzień na plaży kończył się problemami z nocnym wypoczynkiem. Podawanie produktów przeterminowanych w krajach tropikalnych - oprócz niewątpliwego zagrożenia - skutkuje uzasadnionymi obawami o stan zdrowia, zwłaszcza rodziców o małych dzieci. Wprawdzie dolegliwości powodów nie można było uznać za udowodnione, ale same obawy o bezpieczeństwo sanitarne i strach przed dolegliwościami żołądkowo-jelitowymi odbierają radość z pobytu nad morzem, zwłaszcza, że posiłki są spożywane kilka razy dziennie i każdorazowo mogły powstawać nowe obawy. Wreszcie trudno mówić o możliwości spokojnego wypoczynku w wyjątkowo brudnych pomieszczeniach towarzyszących basenom, uwidoczonych na zdjęciach. W ocenie Sądu, uznając nawet argumenty pozwanej, iż standard hotelu określony był według kategorii tunezyjskiej, a standard hoteli afrykańskich jest niższy niż hoteli europejskich oraz że powodowie byli poinformowani o tym, że hotel jest „skromny”, nie sposób stwierdzić, iż cały hotel oraz same pokoje przydzielane powodom spełniały warunki zawartej umowy czy po prostu standardy przyzwoitości. Oznaczenie hotelu jako skromny nie jest równoznaczne ze stwierdzeniem brudny i zaniedbany. Na wysokość odszkodowania tego rodzaju nie mogą również wpływać koszty związane z wykonywaniem poszczególnych elementów imprezy turystycznej. Nie ma wątpliwości, że przelot jest zazwyczaj najdroższym elementem takiej kalkulacji, ale z punktu widzenia klienta stanowi on zazwyczaj najkrótszy i najmniej ważny element pobytu. Nawet przelot klasą biznesową nie zrekompensuje dwutygodniowego pobytu w złych warunkach.

W tej sytuacji odszkodowanie dla powodów powinno kształtować się na poziomie 75% ceny wycieczki. Powodowie domagali się kwoty niższej i tylko taka mogła zostać im zasądzona. Ponadto Sąd dokonał pewnych korekt w stosunku do żądania pozwu uznając, że ani przepis prawa ani treść umowy nie przewidywały po stronie powodów istnienia solidarności. Zdaniem Sądu nie można pozbawiać małych powodów do odszkodowania za utracony urlop pomimo, że ekonomiczny koszt opłat za imprezę turystyczną ponoszą zwykle rodzice. Jednakże opłacając dziecku taką imprezę rodzic dokonuje na jego rzecz darowizny. Wówczas dziecku służą te same prawa, z których korzysta dorosły uczestnik wycieczki.

Powyższy wyrok zaskarżył apelacją w całości pozwany zarzucając naruszenie:

1. art. 217 kpc polegające na bezzasadnym oddalenia wniosku dowodowego - przesłuchania w charakterze świadka J. R. – jako zmierzającego do przedłużenia postępowania, mimo iż wniosek ten złożony został już w odpowiedzi na pozew;
2. art. 322 oraz 233 kpc polegające na przeprowadzeniu przez Sąd I Instancji dowolnej - zamiast swobodnej oceny dowodów i ustaleniu wysokości szkody bez uwzględnienia wszystkich okoliczności sprawy i przyjęciu, że powodowie ponieśli szkodę w wysokości 75% wartości opłaconego świadczenia;
3. art. 229 kpc poprzez przyjęcie, iż pozwana nie kwestionowała dokumentacji fotograficznej, choć w odpowiedzi na pozew zaprzecza twierdzeniom, które dokumentacja tak miała wykazywać;
4. art. 328 § 2 kpc polegające na wewnętrznej sprzeczności orzeczenia i zasądzeniu na rzecz małoletniej W. D. odszkodowania wyższego niż ustalona przez sąd szkoda.
5. art. 379 pkt 5 kpc polegające na pozbawieniu pozwanej możliwości obrony swoich praw ze względu na oddalenie złożonego wniosku o przesłuchanie jedyne go świadka, uniemożliwiając tym samym pozwanej zakwestionowanie twierdzeń strony czynnej, na podstawie których sąd ustalił stan faktyczny.

Wskazując na powyższe apelujący wniósł o uchylenie zaskarżonego wyroku i przekazanie sprawy do ponownego rozpoznania, pozostawiając sądowi rozstrzygnięcie co do kosztów postępowania.

Sąd Okręgowy zważył, co następuje:

Apelacja nie zasługuje na uwzględnienie.

W pierwszej kolejności należy odnieść zarzutu nieważności postępowania z uwagi na naruszenie art. 379 pkt 5 kpc i pozbawienie pozwanego możliwości obrony swych praw. Ma rację apelujący, że przy analizie, czy doszło do pozbawienia strony możliwości działania, trzeba najpierw rozważyć, czy nastąpiło naruszenie przepisów procesowych, następnie zbadać, czy uchybienie to wpłynęło na możliwość strony do działania w postępowaniu, wreszcie ocenić, czy pomimo zaistnienia tych przesłanek strona mogła bronić swych praw w procesie (wyrok Sądu Najwyższego z dnia 28 marca 2008 r. w sprawie V CSK 488/07). Rzecz w tym, że taka sytuacja nie miała miejsca w niniejszej sprawie z uwagi na brak ostatniej z wskazanych wyżej przesłanek. W ocenie Sądu Okręgowego bezpodstawne, zdaniem apelującego, oddalenie wniosku dowodowego o przesłuchanie świadka mogło być kwestionowane przez pozwanego. W apelacji przecież wskazano zarzut naruszenia art. 217 kpc, co kwestię oddalenia wniosku dowodowego nakazuje rozpoznawać jedynie w kontekście zwykłego uchybienia procesowego nie skutkującego nieważnością postępowania.

Przechodząc do oceny dalszych zarzutów apelacji należy przypomnieć, że Sąd drugiej instancji rozpoznający sprawę na skutek apelacji nie jest związany przedstawionymi w niej zarzutami dotyczącymi naruszenia prawa materialnego, wiąza go natomiast zarzuty dotyczące naruszenia prawa procesowego (Uchwała Składu Sędziów Sądu Najwyższego z dnia 31 stycznia 2008 r. w sprawie III CZP 49/07).

Dokonując oceny zarzutu naruszenia art. 217 kpc polegającego na bezzasadnym oddaleniu wniosku o przesłuchanie w charakterze świadka J. R. należy wskazać na treść art. 162 kpc. Przepis ten stanowi, że strony mogą w toku posiedzenia, a jeżeli nie były obecne, na najbliższym posiedzeniu zwrócić uwagę sądu na uchybienia przepisom postępowania, wnosząc o wpisanie zastrzeżenia do protokołu. Stronie, która zastrzeżenia nie zgłosiła, nie przysługuje prawo powoływania się na takie uchybienia w dalszym toku postępowania, chyba że chodzi o przepisy postępowania, których naruszenie sąd powinien wziąć pod rozwagę z urzędu, albo że strona uprawdopodobni, iż nie zgłosiła zastrzeżeń bez swojej winy. Jak wynika z protokołu rozprawy, zawodowy pełnomocnik pozwanego nie zgłosił zastrzeżenia do protokołu w związku z oddaleniem wniosku dowodowego (k. 106). Oznacza to, że pozwany przed Sądem Okręgowym nie może powoływać się na uchybienie Sądu w tym zakresie, zaś zarzut naruszenia art. 217 kpc nie poddaje się kontroli instancyjnej.

Powyższe skutkuje bezzasadnością zarzutu naruszenia art. 322 oraz 233 kpc polegającym na ustaleniu wysokości szkody bez uwzględnienia wszystkich okoliczności sprawy i przyjęciu, że powodowie ponieśli szkodę w wysokości 75% wartości opłaconego świadczenia. W tym zakresie apelujący nie wskazał nawet w prawidłowy sposób jakich okoliczności Sąd nie wziął pod uwagę ograniczając się ponownie do kwestii oddalenia wniosku o przesłuchanie w charakterze świadka J. R., co jak wskazano wyżej nie może stanowić podstawy zarzutów wobec wyroku Sądu Rejonowego. W związku z powyższym Sąd Okręgowy nie znalazł, co do zasady, podstaw od odmiennego ustalenia wysokości szkody.

Z uwagi na brak skutecznego postawienia zarzutów naruszenia przepisów postępowania apelujący nie podważył prawidłowości ustaleń faktycznych Sądu Rejonowego, które Sąd Okręgowy przyjmuje za własne. Sąd Rejonowy w oparciu o przedstawioną dokumentację fotograficzną mógł przyjąć, że uchybienia, na które powoływali się powodowie miały miejsce. Dla skutecznego podważenia tych dowodów nie było wystarczające zaprzeczenie przez pozwanego okolicznościom powoływanym przez powodów. Takie stanowisko pozwanego uniemożliwiało co najwyżej zastosowanie art. 230 kpc, ale nie zwalniało go od wskazania dowodów dla stwierdzenia faktów, z których wywodził skutki prawne (art. 232 kpc). Podsumowując pozwany nie przedstawił dowodów podważających ustalenia poczynione na podstawie dowodów zaoferowanych przez powodów, a jedyny dowód zawnioskowany przez pozwanego został oddalony, na co pozwany nie może się powołać z uwagi na uchybienie art. 162 kpc.

Na koniec należy przyznać rację apelującemu w zakresie w jakim kwestionuje, w ramach zarzutu naruszenia art. 328 § 2 kpc, wysokość kwoty zasądzonej na rzecz małoletniej W. D.. Niewątpliwie mając na uwadze wysokość szkody określonej na 75% ceny imprezy turystycznej i koszt imprezy W. D. wynoszący 920 zł (k. 24-25) należy stwierdzić, że wysokość kwoty zasądzonej na rzecz tej powódki powinna wynosić 690 zł (75% z 920 zł).

W związku z powyższym Sąd Okręgowy na podstawie art. 386 § 1 kpc zmienił zaskarżony wyrok jedynie w ten sposób, że zasądzoną należność główną na rzecz małoletniej W. D. reprezentowanej przez przedstawiciela ustawowego J. D. obniżył do kwoty 690 zł, a na podstawie art. 385 kpc apelację pozwanego w pozostałym zakresie oddalił jako bezzasadną.