

Sygnatura akt I C 350/15

WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Jelenia Góra, dnia 23.04.2015 r.

Sąd Rejonowy w Jeleniej Górze I Wydział Cywilny w następującym składzie:

Przewodniczący: SSR Jaromir Antoszewski

Protokolant: Mariola Olechno

po rozpoznaniu w dniu 23.04.2015 r. w Jeleniej Górze sprawy

z powództwa P. S.

przeciwko (...) S.A. w Ł.

- o zapłatę

I. zasądza od pozwanego (...) S.A. w Ł. na rzecz powoda P. S. kwotę 2084,56 zł (dwa tysiące, osiemdziesiąt cztery złote, pięćdziesiąt sześć groszy) z ustawowymi odsetkami od dnia (...) do dnia zapłaty;

II. zasądza od pozwanego na rzecz powoda kwotę 717 zł tytułem zwrotu kosztów procesu w tym kwotę 600 zł tytułem zwrotu kosztów zastępstwa procesowego.

Sygn. akt C 350 /15

UZASADNIENIE

Pozwem z dnia 24.02.2015 roku, powód P. S. - reprezentowany przez zawodowego pełnomocnika, wniósł o zasądzenie od pozwanego (...) S.A. w Ł. kwoty 2084,56 zł z ustawowymi odsetkami od dnia (...) do dnia zapłaty i kosztami postępowania.

W uzasadnieniu wskazał, że w okresie (...) brał udział w zagranicznej, wycieczce turystycznej do miejscowości M. . Organizatorem wycieczki był pozwany. Z uwagi na liczne niezgodności między warunkami hotelowymi gwarantowanymi przez organizatora w umowie, a rzeczywistym standardem, wystosował do pozwanego reklamację, żądając zwrotu uiszczonych kosztów wycieczki i pozostałych związanych z nią poniesionych kosztów tj. wykupu wizy tureckiej, opłat za autostradę, za parking oraz dojazdu na trasie M. – K. – M. . Reklamacja została doręczona w dniu 06.10.2014r. pozwanemu, który odniósł się do niej pismem z dnia 04.11.2014r., doręczonym powodowi w dniu 07.11.2014r., negując co do zasady wytknięte uchybienia, ale przyznając rekompensatę w wysokości 150 zł w voucherach rabatowych. Powód zaznaczył, że pismem z dnia 25.11.2014r. wezwał pozwanego do zapłaty wskazując na nie ustosunkowanie się do reklamacji w terminie 30 dni z art. 16 b ust.5 ustawy z dnia 29.08.1997r. o usługach turystycznych, wobec czego uważa się uznanie jej za zasadną. Pismem z dnia 05.01.2015r. pozwany odmówił spełnienia żądania. Powód jako podstawę materialną roszczenia podał art. 11 a ust.1 ww. ustawy zauważając, iż art. 16 b ust.5 w. ustawy nie ustanawia odrębnych reguł obliczania upływu terminu, a zgodnie z art. 11 zastosowanie znajdzie art. 61 §1 kc. Podkreślił, że pozwany winien był odpowiedzi na reklamację powoda w sposób umożliwiający mu zapoznanie się z jej treścią do dnia 05.11.2014r., czemu pozwany uchybił, gdyż nadanie przesyłki poleconej na adres powoda nie czyniło zadość temu obowiązkowi. Na potwierdzenie swojego stanowiska powód przywołał wyrok sądu Okręgowego w Łodzi z dnia 06.03.2014r. (sygn.. akt III Ca 53/14) . Posiłkując się tym orzeczeniem wskazał, że pozwany utracił prawo kwestionowania wysokości żądania powoda stosownie do art. 8 ust. 3 ustawy z dnia 27.07.2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz zmianie kodeksu cywilnego i wyroku sądu

Najwyższego z dnia 05.07.2012r. , sygn. akt IV CSK 75/12 , opubl. OSNC 2013 nr 3 , poz. 40, str. 81, L. Nadmienil , że domaga się zasądzenia połowy kwoty wskazanej w reklamacji albowiem stanowi ona sumę wydatków poniesionych przez niego oraz osobę trzecią .

Pozwany (...) S.A. w Ł., reprezentowana przez zawodowego pełnomocnika , w odpowiedzi na pozew z dnia 01.04.2015 r. wniósł o oddalenie powództwa w całości i zasądzenie kosztów postępowania.

W uzasadnieniu przecząc wszelkim , poza wyraźnie przyznanymi , twierdzeniom powoda , przyznał zawarcie przez strony umowy o świadczenie usług turystycznych polegających na organizacji wycieczki „(...)” w terminie (...).(…) za cenę 1705,38 zł od osoby. Podał , że wycieczka została wykupiona przez dwie osoby , w tym M. G., który nie jest stroną niniejszego postępowania. Dalej pozwany wskazał , że odpowiedź na reklamację nadał w placówce pocztowej w dniu 05.11.2014r. – w ciągu 30 dniowego terminu ustawowego, zwrot w treści art. 16 b ust.5 ustawy z dnia 29.08.1997r. o usługach turystycznych „nie ustosunkuje się na piśmie do reklamacji” nie jest jednoznaczny z doręczeniem odpowiedzi na reklamację adresatowi, a interpretacja powoda prowadziłyby do skrócenia odpowiedzi na reklamację nawet do jednego dnia , uwzględniając czas potrzebny na dostarczenie przesyłki oraz możliwość odebrania przesyłki przez adresata dopiero po upływie 14-u dni od pierwszej próby jej dostarczenia w związku z podwójną awizacją. Nadto podniósł , że treść art. 16 b ustawy z dnia 29.08.1997r. o usługach turystycznych , iż w przypadku przekroczenia terminu, uważa się reklamację za uznaną za uzasadnioną przez organizatora , nie jest równoznaczna z faktem uznania jej za uzasadnioną co do wysokości , a inne twierdzenie jest nadinterpretacją . Podkreślił , iż ustawodawca nie zdecydował się na wprowadzenie domniemania prawdziwości twierdzeń zawartych w reklamacji , lecz ustanowił jedynie domniemanie uznania reklamacji za zasadną, które to domniemanie nie jest niewzruszalne. Z tego względu organizator miał prawo dowodzić , że bynajmniej reklamacji nie uznał , co w niniejszej sprawie jest oczywiste i wynika z m.in. z korespondencji reklamacyjnej. Określił reklamację jako , skierowane do podmiotu świadczącego usługę , żądanie spełnienia tych obowiązków, które powinien on spełnić w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem usługi . Wyraził pogląd , iż nie należy utożsamiać uwzględnienia reklamacji z zaspokojeniem wierzyciela , gdyż uznanie wywiera jedynie skutki materialnoprawne , nie dając podstaw do przymusowego zaspokojenia roszczenia, w postępowaniu reklamacyjnym nie orzeka się o niczym , jego wynik nie ma wpływu na mogące nastąpić po nim postępowanie sądowe. W odniesieniu do meritum pozwu, pozwany podał , iż umowa wskazywała , że hotel zakwaterowania powoda nie posiada oficjalnej kategorii 4 gwiazdek z powodu lokalnego prawa podatkowego, określił hotel jako obiekt 4 gwiazdkowy , bo jego rzeczywisty standard odpowiada hotelom 4 gwiazdkowym położonym w T. . Wygląd hotelu i jego pokoi nie odbiegał swoim poziomem od innych obiektów tej klasy w regionie. Pomieszczenia nosiły co prawda ślady użytkowania , ale były regularnie sprzątane i dezynfekowane. Zarzuty dotyczące psów na terenie kompleksu (...) nie zostały poparte żadnymi dowodami. Występowanie os było zjawiskiem naturalnym , a mimo stosowanych preparatów nie udało się całkowicie wyeliminować ich obecności. W momencie zakwaterowania powoda w pokoju hotelowym brak było poszewek na poduszki jednak niezwłocznie po zgłoszeniu , zostały doniesione. Klimatyzator jak inne tego typu urządzenia w hotelu był regularnie czyszczony i serwisowany. W hotelu wymiana ręczników odbywała się co trzy dni (dwa razy w ciągu tygodniowego pobytu) , o ile było widać , że zostały użyte bądź położone na podłodze zgodnie z powszechną praktyką. Przydzielony powodowi pokój był pokojem typu standard, umowa nie gwarantowała pokoju z określonym widokiem np. na morze. Pozwany następnie zaznaczył , że zamontowane w pokoju oświetlenie było sprawne , a jego estetyka jak i estetyka pilotów do klimatyzatora oraz odbiornika telewizyjnego nie może być podstawą żądania odszkodowania , gdyż funkcjonowały one prawidłowo. Łazienka zachowana była w należyłym stanie higienicznym – w hotelach w strefie klimatu podzwrotnikowego możliwe są zawilgocenia skutkujące m.in. przebarwieniem fug bądź pokryciem metalowych elementów rdzą , ewentualne uchybienia estetyczne są zaś normalnymi śladami intensywnej eksploatacji. Internet udostępniany w hotelowym lobby działał należycie . Incydentalne przypadki jego spowolnienia wynikały z dużej liczby gości korzystających z internetu w danej chwili. W hotelu (...) funkcjonowała całodobowa recepcja i nie ma dowodów na problemy z dostępem do niej. Wyżywienie , czas podawania , ilość przekąsek odpowiadały umowie – formuła all inclusive nie oznaczała codziennego podawania innych potraw , dostęp do bezpłatnych napojów gazowanych był zapewniony, a restauracja hotelowa na bieżąco sprzątana, sztuczne mycie w specjalnych zmywarkach. Ewentualna czasowa niedostępność czystych obrusów jest zjawiskiem występującym w

hotelach serwujących posiłki w formule all inclusive z samoobsługą. Powód przed zawarciem umowy miał świadomość możliwości wystąpienia ograniczenia niektórych atrakcji turystycznych z uwagi na ich sezonowość – wyjazd we wrześniu tj. po zakończeniu właściwego sezonu turystycznego, co odnotowano w sekcji „Przeczytaj koniecznie” . W tej samej sekcji pozwana poinformowała o tym , że plaża nie jest pokryta jasnym piaskiem oraz żwirkiem jak u polskich wybrzeży i przy plaży znajdował się pomost. Pozwany nadmieniał również należyte wywiązywanie się ze swoich obowiązków przez rezydentki , które gdzie to możliwe, towarzyszą klientom podczas przejazdów oraz asystują podczas zakwaterowania . W ich braku turyści podróżują pod opieką kierowcy , a czasami też przedstawiciela lokalnego kontrahenta pozwanej, podczas meldowania się pomagają im pracownicy recepcji, otrzymują tzw. Kopertę powitalną z numerem kontaktowym do przedstawicielek pozwanego. Opóźnienie lotu powrotnego było sytuacją niezależną od organizatora turystyki i od przewoźnika , a opóźnienia nie przekraczające trzech godzin nie uprawniają pasażerów do dochodzenia odszkodowania. Zarzucił brak zgłaszania zgodnie z ustawą przez powoda rezydentkom uwag na temat standardu hotelu, pokoju, wyżywienia czy internetu oraz wygórowany charakter roszczenia.

Sąd ustalił następujący stan faktyczny:

W dniu (...) P. S. wraz z kolegą M. G. zawarli z (...) S.A. w Ł. umowę o świadczenie usług turystycznych na podstawie, której w okresie (...) - (...) przebywali na wycieczce „(...)” w hotelu (...), za cenę 1705,38 zł od osoby.

Celem skorzystania z wycieczki , gdzie wylot do miejscowości wypoczynkowej nastąpił z lotniska w K. wraz z kolegą przejechali samochodem osobowym z miejsca zamieszkania w M. do K. , a po powrocie z K. do M.. Zapłacili 45 zł za parking niedaleko lotniska na czas wyjazdu. Koszt przejazdu wynosił 543,27 zł , a opłaty za autostradę w obie strony 32,40 zł. P. S. zakupił nadto wizę t. za kwotę o równowartości 68,85 zł.

Dowód: umowa z ogólnymi warunkami k. 60 – 66,

potwierdzenie zakupu wizen k. 19,

potwierdzenia opłaty autostradowej k. 22v.,

faktura vat k. 22,

reklamacja k.12-15,

przesłuchanie powoda k.73,

okoliczność bezsporna.

Po powrocie z wyjazdu P. S. i M. G. pismem z dnia 30.09.2014r. przesłali organizatorowi imprezy turystycznej reklamację.

W piśmie zarzucili , iż wbrew umowie i informacjach zawartych w katalogu hotel zamiast czterogwiazdkowy , nie zasługiwał nawet na dwie gwiazdki. Po odebraniu kluczy i wejściu do pokoju okazało się, że nie ma poszewek na poduszkach , poduszki były brudne , poplamione, po interwencji nie zostały wymienione ,lecz jedynie ubrane w poszewki, z klimatyzacji nie dało się korzystać bo wyciekały z niej jakieś płyny i wydobywał się zniechęcający zapach, ręczniki miały być wymieniane trzy razy wg. informacji pani rezydent ,a wymieniono tylko raz ręcznik przy kabinie prysznicowej. Pokój nie był z widokiem na morze tylko na krzaki. W ciągu dnia i w nocy biegały i ujadały przed balkonem psy należące do właścicieli obiektu . W pokoju nie było oświetlenia sufitowego tylko lampka nocna i wolnostojąca lampa, poplamiona, bez włącznika. Z czterech gniazdek działały tylko dwa . Stan pilotów do klimatyzacji i telewizora był poniżej krytyki. W łazience była rozwarstwiająca się listwa przy lustrze , zardzewiałe elementy pod umywalką , grzyb w kabinie prysznicowej i na podłodze , odpadająca farba na suficie. Nie można było korzystać z internetu Wi-fi , który wg. umowy miał być dostępny bezpłatnie w lobby , z uwagi na ciągłe problemy z połączeniem z siecią, dostępne tylko jedno gniazdko do podłączenia laptopa, z czego bardziej korzystali pracownicy niż goście, często na recepcji nikogo nie było lub pracownik spał na kanapach w lobby. Wyżywienie było monotonne , poniżej standardu

dla 4 gwiazdek, podstawą posiłków sałata , pomidory i kapusta , na obiad i kolację były podawane jedynie dwa rodzaje dań , z czego jedno to był zawsze kurczak, rzadko można było zjeść ciepłe danie. W godzinach 12-16 miały być dostępne przekąski , a było dostępne tylko suche , pszenne ciasto nadziewane śladową ilością sera. Lokalne słodczyce były nie zjadliwe. Obrusy na stolach brudne , dziurawe. Talerze i filiżanki poszczerbione , zdarzały się niedomyte, szklanki były płukane bieżącą wodą bez żadnych detergentów czy wyparzania. Wskazali również, że obsługa była na zerowym poziomie , kelner zbierający naczynia podchodził do gości żując gumę i robiąc z niej balony, zabierano talerze mimo, że nie skończyło się jeść posiłku , część kelnerów obsługiwała gości w dzinsach i koszulkach. Wielokrotnie w barze słyszał , że skończyła się F., nie ma S. , C.. Obsługa obiektu jadła razem z gośćmi w tym samym czasie. Przez chmary os nie można było zjeść w spokoju żadnego posiłku, a obsługa nie próbowała z nimi walczyć. Zarzucili , iż wbrew treści katalogu program animacyjny, który miał być prowadzony przez hotel dla dorosłych i dzieci , został ograniczony do puszczenia bardzo głośno rosyjsko-tureckiej muzyki przy basenie , co nie pozwalało na spokojny wypoczynek. Stan urządzeń na siłowni uniemożliwiał korzystanie z nich : bieżnia służyła jako suszarka, linka wyciągu była naderwana, brakowało ochraniaczy na ławeczce do brzuszaków . Płyta boiska była popękana i zapadnięta pod koszem , brakowało piłki do koszykówki. Boisko do siatkówki było zaniedbane, tarcza do rzutek popsuta, a chcąc dostać jakąkolwiek piłkę okazało się najpierw , że żadnej nie ma , po interwencji na recepcji , że piłki są tylko nie napompowane i trzeba je samemu napompować , bo obsługa nie ma na to ochoty , a jak już to zrobili sami , okazało się , że każda z piłek była dziurawa i schodziło z niej powietrze. Miała być plaża wg. oferty , a był mały skrawek czarnej ziemi, brakowało podestu wychodzącego w morze. Opieka rezydentek ograniczyła się do odebrania z lotniska i zaprezentowania lokalnych wycieczek . Żadna z pań nie była obecna przy meldowaniu w obiekcie i wymeldowaniu , ani przy transferze na lotnisko , gdzie okazało się , że lot został przełożony z godziny (...) na godz. (...) , a nastąpił o (...). Nie udzielono im żadnej informacji. Przywołali nazwiska innych uczestników wycieczki , którzy mogą potwierdzić ww. niezgodności z ofertą. W związku z rażącymi odstępstwami warunków pobytu w (...)od przedstawionej oferty oraz umowy zwrócili się o zadośćuczynienie w postaci zwrotu kosztów związanych z uczestnictwem w imprezie turystycznej w wysokości 4169,12 zł .

Reklamacja doręczona została adresatowi w dniu 06.10.2014r.

Dowód: reklamacja z potwierdzeniem odbioru k.12-15, 24v.,

okoliczność bezsporna.

(...) S.A. w Ł. w dniu 05.11.2014r. nadał na adres P. S. listem poleconym priorytetowym , odpowiedź na reklamację datowaną na dzień 04.11.2014r.

W piśmie organizator imprezy turystycznej dziękując za skorzystanie z oferty, nie uwzględnił reklamacji. Odnosząc się do jej treści napisał, iż w jego ocenie standard usług świadczonych w hotelu (...) odpowiada tureckim hotelom 4 –gwiazdkowym, w związku z czym przyznał mu cztery słoneczka (...), pisząc w umowie , że nie został oficjalnie skategoryzowany jako obiekt czterogwiazdkowy z powodu lokalnego prawa podatkowego, adresat potwierdził swoim podpisem znajomość umowy i stanowiącego jej integralną część katalogu. Zaznaczył , że poszewki na poduszki zostały doniesione do pokoju, stan poduszek nie uniemożliwiał korzystania z nich, kierownictwo hotelu zapewniło firmę , iż wszystkie klimatyzatory na terenie obiektu są regularnie czyszczone i serwisowane, ręczniki z reguły wymienia się co trzy dni, o ile widać wyraźnie , że zostały użyte . Umowa nie gwarantowała zakwaterowania z określonym widokiem. Klienci korzystający z wypoczynku przez cały sezon letni nie sygnalizowali obecności psów , przedstawiciel hotelu zaprzeczył, aby zwierzęta miały należeć do niego , a przyczyną ewentualnej obecności takiego zwierzęcia mogło być dokarmianie przez gości. Przypominając o prawie i obowiązku informowania pilota lub innego obecnego przedstawiciela Biura o spostrzeżonych uchybieniach oraz do żądania podjęcia środków zaradczych stwierdził , że jego przedstawicielki żałują , iż nie zostały poinformowane o zastrzeżeniach , co pozbawiło je szansy podjęcia odpowiednich działań naprawczych . Zauważył odnośnie wyżywienia , iż formuła all inclusive nie oznaczała codziennego serwowania innych potraw , jedzenie stanowiło kuchnię lokalną i serwowane było w specjalnych podgrzewaczach . Nie dostrzegł niczego niewłaściwego w sposobie serwowania potraw , oświetleniu w pokoju , estetyce pilotów, warunkach sanitarnych w restauracji , a ewentualne mankamenty łazienki określił jako wynikające ze strefy

klimatycznej i intensywnej eksploatacji, nie zaś uchybień na polu czystości. Z relacji rezydentki internet z reguły działał w sposób zadawalający. Za niepotwierdzone uznał doniesienia o braku napojów gazowanych w barze, zaniedbanie infrastruktury sportowo-rekreacyjnej, występowanie os. za naturalny element przyrody. Wskazał na wynikające z ogólnych warunków uczestnictwa informacje o możliwości występowania niektórych atrakcji w okresie po sezonie tj. po 31 sierpnia, w ograniczonym zakresie, a nawet braku ich dostępności. Opisał niezależne od biura podróży przyczyny opóźnienia lotu i nie zawsze występującą możliwość towarzyszenia gościom rezydentów. Zaproponował rekompensatę za niedociągnięcia w estetyce hotelu w postaci dwóch voucherów o łącznej wartości 150 zł.

P. S. pismo (...) S.A. w Ł. otrzymał w dniu 07.11.2014r.

Dowód: reklamacja z potwierdzeniem odbioru k.12-15, 24v.,

okoliczność bezsporna.

Pismem swojego pełnomocnika z dnia 25.11.2014r. P. S. i M. G. wezwali (...) S.A. w Ł. do zapłaty kwoty 4169,12 zł w terminie 7-u dni, tytułem wcześniejszej reklamacji, na którąś odpowiedzi udzielono po terminie. Odesłali vouchery rabatowe o wartości 150 zł

Dowód: pismo k. 32-33,

Sąd zważył, co następuje:

W przedmiotowej sprawie spór stron poza stanem faktycznym obejmował przede wszystkim zadośćuczynienie przez pozwanego terminowi do ustosunkowania się do reklamacji i skutki przesłania odpowiedzi na reklamację w wynikającym ze sprawy terminie.

Wg. art. 11a. ust. 1. ustawy z dnia 29.08.1997r. o usługach turystycznych (Dz.U.2014.196 j.t. z późn. zmianami) organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie:

- 1) działaniem lub zaniechaniem klienta;
- 2) działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo
- 3) siłą wyższą.

Art. 16 b ww. ustawy stanowi : 1. Jeżeli w trakcie imprezy turystycznej klient stwierdza wadliwe wykonywanie umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi oraz organizatora turystyki, w sposób odpowiedni dla rodzaju usługi.

2. Umowa powinna jednoznacznie określać obowiązek klienta w zakresie, o którym mowa w ust. 1.

3. Niezależnie od zawiadomienia, o którym mowa w ust. 1, klient może złożyć organizatorowi turystyki reklamację zawierającą wskazanie uchybienia w sposobie wykonania umowy oraz określenie swojego żądania, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy.

4. W wypadku odmowy uwzględnienia reklamacji organizator turystyki jest obowiązany szczegółowo uzasadnić na piśmie przyczyny odmowy.

5. Jeżeli organizator turystyki nie ustosunkuje się na piśmie do reklamacji, złożonej zgodnie z ust. 3, 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.

Sąd podzielił stanowisko wyrażone w pozwie odnośnie niedochowania przez pozwanego ustawowego terminu odpowiedzi na reklamację i skutków prawnych takiej sytuacji.

Art. 16 b ust.5 ustawy z dnia 29.08.1997r. o usługach turystycznych jasno określa termin do ustosunkowania się na piśmie do reklamacji klienta. Z uwagi na brak odmiennych, szczególnych regulacji prawnych do dochowania tego terminu należy stosować ogólne przepisy kodeksu cywilnego Tytułu IV działu I, w szczególności art. 61 kc. Zgodnie z tym przepisem § 1 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. Tym samym realizacją obowiązku z art. 16 b ust.5 ustawy z dnia 29.08.1997r. o usługach turystycznych przez organizatora turystyki jest ustosunkowanie się do reklamacji w taki sposób, aby w terminie 30-u dni dotarło ono do klienta, w sposób umożliwiający zapoznanie się z jego treścią. Jak słusznie wskazał Sąd Okręgowy w Łodzi w podzielanym w niniejszej sprawie przez sąd orzekający stanowisku, wyrażonym w uzasadnieniu wyroku z dnia 06.03.2014r. (sygn. akt III Ca 53/14), dostępnym na Portalu Orzeczeń Sądów Powszechnych, za taką interpretacją przemawia dodatkowo analogiczne rozwiązanie przyjętego na gruncie ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz zmianie Kodeksu cywilnego art. 8 ust. 3, wg. którego jeżeli sprzedawca, który otrzymał od kupującego żądanie określone w ust. 1, nie ustosunkował się do tego żądania w terminie 14 dni, uważa się, że uznał je za uzasadnione. 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 wskazaniami 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 tożsamego uregulowania zawartego w 16 b ust.5 ustawy z dnia 29.08.1997r. o usługach turystycznych, którego celem jest udzielenie szerokiej ochrony uczestnikowi imprezy turystycznej, będącego w tym stosunku prawnym stroną słabszą. Unormowanie to 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 tej 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.

W świetle powyższej oceny w sytuacji, gdy pozwany otrzymał reklamację w dniu 06.10.2014r., dochowanie terminu do ustosunkowania się do jej treści wymagało, aby odpowiedź na reklamację dotarła do powoda w sposób umożliwiający zapoznanie się z jej treścią do dnia 05.11.2014r. Tymczasem w tym dniu pozwany dopiero nadał pocztą przedmiotowe pismo, które dotarło do powoda dopiero w dniu 07.11.2014r. Odpowiedź na reklamację jako spóźniona, skutkowałą przyjęciem uznania reklamacji przez pozwanego za uzasadnioną. W odniesieniu do odmiennej interpretacji art. 16 b ust.5 ustawy z dnia 29.08.1997r. o usługach turystycznych przez pozwanego w odpowiedzi na pozew, dla przyjęcia uznania odpowiedzi na reklamację za doręczoną z chwilą, gdy powód miał możliwość zapoznania się z tym pismem w rozumieniu art. 61 §1 kc. jako skuteczności złożenia oświadczenia przez organizatora turystyki, bez znaczenia jest, czy adresat oświadczenia zapoznał się z treścią pisma zawierającego oświadczenie. Istotne jest jedynie, aby miał możliwość zapoznania się z treścią pisma, a nie kiedy zechciał je odebrać. Dodatkowo, na co zwrócił też uwagę Sąd Okręgowy w Łodzi w uzasadnieniu przywoływanego wyroku, podnoszone przez pozwanego kwestie związane z awizowaniem przesyłek, uregulowane w przepisach procesowych tj. art. 136-139 kpc., art. 165 kpc. jako regulujące czynności procesowe, nie zaś materialnoprawne jak w ocenianym przypadku, nie mają tu zastosowania. Błędne jest zarazem przekonanie pozwanego, iż może podważać w procesie ustawowe konsekwencje braku skutecznego ustosunkowania się do treści reklamacji, co miałyby się z celem tego przepisu. Na reklamację ponadto składa się zawiadomienie o stwierdzonych uchybieniach w sposobie wykonania umowy oraz określenie roszczenia (art. 16 b

ust.3 ww. ustawy) czyli oświadczenia wiedzy i woli . Nie sposób zatem, jak chciałby pozwany , skutkami uznania reklamacji za zasadną w myśl art. 16 b ust.5 obejmować jedynie pierwszy z tych elementów , pomijając roszczenie. Roszczenie w przedmiotowym wypadku obejmowało w odniesieniu do powoda poniesione przez niego (połowę wspólnych z kolegą) wydatki związane z imprezą turystyczną , których zresztą wysokość wynikała z przedłożonych przez powoda dokumentów i jego przesłuchania (1705,37 + 68,85 + 16,20 + 22,50 + 271,63 zł). Przyjęcie uznania zatem reklamacji za uzasadnioną oznacza w tym przypadku zasadność całości zgłoszonego roszczenia w pozwie tak co do zasady jak i wysokości. Podnoszona przy tym w odpowiedzi na pozew kwestia zaspokojenia wierzyciela w konsekwencji uznania reklamacji pozostaje oczywiście domeną dobrowolnego spełnienia świadczenia lub uzyskania go po sądowym przyznaniu w drodze jego egzekucji.

Na marginesie tylko zauważyć można, iż zgłoszenie reklamacji niezależne jest od uprzedniego zgłoszenia wadliwego wykonywania umowy przez klienta , w związku z czym nawet brak takiego zgłoszenia nie wpływa na prawo ani skuteczność reklamacji (art. 16 b ust.1 i ust.3 ww. ustawy).

W świetle powyższych ustaleń i zważeń sąd przyjmując , że pozwany nie ustosunkował się w ustawowym terminie do reklamacji czego skutkiem było przyjęcie uznania reklamacji za zasadną , zasądził na rzecz powoda od pozwanego żadaną w pozwie kwotę w całości. O odsetkach orzeczono na podstawie art. 455 kc. , art. 481 §1 i §2 kc. , zasądzając je od dnia następnego po dacie upływu terminu do ustosunkowania się do reklamacji tj. od dnia 06.11.2014r. do dnia zapłaty.

O kosztach orzeczono w oparciu o art. 98 §1 i §3 kpc. wg. zasady odpowiedzialności za wynik procesu , obciążając nimi w całości stronę pozwaną . Koszty procesu poniesione przez powoda wynosiły 717 zł (100 zł opłaty od pozwu, 600 zł wynagrodzenia zawodowego pełnomocnika i 17 zł opłaty od pełnomocnictwa).