

UZASADNIENIE

Wyrokiem z dnia 4 października 2017 r., Sąd Rejonowy w Pabianicach zasądził od (...) Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w O. na rzecz K. R. kwotę 20.600 zł z odsetkami ustawowymi za opóźnienie od dnia 18 maja 2017 r. do dnia zapłaty oraz kwotę 4.647 zł tytułem zwrotu kosztów procesu.

Apelację od powyższego wyroku wywiodła pozwana, zaskarżając go w całości i zarzucając mu:

1. naruszenie prawa procesowego w postaci przepisu art. 130 § 1 k.p.c. w zw. z art. 187 § 1 pkt 1 k.p.c. przez brak wezwania strony powodowej do usunięcia braków formalnych pozwu poprzez doprecyzowanie żądania w sposób umożliwiający jednoznaczne rozgraniczenie roszczenia pieniężnego, nakierowanego w zamierzeniu powódki na wyrównanie uszczerbku w mieniu, od zadośćuczynienia, służącego naprawieniu doznanej krzywdy;

2. naruszenie prawa procesowego w postaci przepisu art. 233 § 1 k.p.c. w zw. z art. 245 k.p.c. poprzez błędną, sprzeczną z zasadami logiki i doświadczenia życiowego ocenę materiału dowodowego, co doprowadziło do błędnego ustalenia stanu faktycznego i, w rezultacie, przyjęcia, że impreza turystyczna powoda obciążona była wadami, opierając się jedynie na treści dokumentów prywatnych,

które to naruszenia miały istotny wpływ na wynik sprawy, albowiem w przypadku braku wskazanych naruszeń, nastąpić powinno oddalenie powództwa;

3. naruszenie prawa materialnego w postaci przepisu art. 16b ust. 5 ustawy o usługach turystycznych poprzez jego wadliwe zastosowanie i przyjęcie, że brak ustosunkowania się przez pozwanego w terminie na złożoną przez powoda reklamację winien stanowić o uznaniu jego roszczenia tak co do zasady, jak i co do wysokości.

Powyższe naruszenia, zdaniem skarżącej, spowodowały stan nierozpoznania istoty sprawy.

W oparciu o tak sformułowane zarzuty, skarżąca domagała się oddalenia powództwa w całości oraz zasądzenia od powódki na rzecz pozwanej kosztów postępowania sądowego, w tym kosztów zastępstwa procesowego za I i II instancję, według norm przepisanych, ewentualnie o uchylenie zaskarżonego wyroku i przekazanie sprawy do ponownego rozpoznania Sądowi I instancji.

Sąd Okręgowy zważył, co następuje:

Apelacją nie jest zasadna i podlega oddaleniu w całości.

Zaskarżony wyrok jest prawidłowy i stanowi wynik właściwej oceny zebranego w sprawie materiału dowodowego. Sąd Okręgowy podziela poczynione przez Sąd I instancji ustalenia i przyjmuje je za własne.

W pierwszej kolejności należy odnieść się do zarzutu naruszenia przez Sąd Rejonowy prawa materialnego w postaci przepisu art. 16b ust. 5 ustawy o usługach turystycznych, albowiem interpretacja owego przepisu stanowi o istocie rozpoznawanej sprawy.

W ocenie Sądu odwoławczego zarzut ten jest chybiony.

Zgodnie z treścią art. 16b 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 skarżąca nie ustosunkowała się w terminie do złożonej przez powódkę reklamacji. Istotę sporu stanowi natomiast konsekwencja owego zaniechania, skarżąca 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.

Zgodnie z treścią art. 16b ust. 3 ustawy o usługach turystycznych, 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. Przepis ten wskazuje zatem dwa elementy, z których powinna składać się reklamacja: wskazanie uchybienia oraz określenie żądania. Skoro więc przepis art. 16b ust. 5 w/w ustawy odnosi się do całości reklamacji, a nie jedynie do jednego z jej elementów, przyjęcie należy, że uznaniem objęta jest całość reklamacji, nie zaś jedynie jej część, tj. wskazanie uchybienia.

Co więcej, argumentacja skarżącej, zgodnie z którą pomimo nieudzielenia odpowiedzi na reklamację w ustawowo zakreślonym terminie, organizator turystyki zachowywałby prawo do kwestionowania – w toku procesu – wysokości dochodzonego roszczenia, prowadzi do wypaczenia sensu przepisu art. 16b ust. 5 ustawy o usługach turystycznych. Organizator turystyki mógłby bowiem zignorować wniesioną przez klienta reklamację i nie ponieść żadnych negatywnych konsekwencji swego zaniechania. Taka interpretacja przywołanego wyżej przepisu prowadziłaby do wniosku, iż jest on w istocie zbędny (tak Sąd Okręgowy w Łodzi w uzasadnieniu wyroku z dnia 6 marca 2014 r., sygn. akt III Ca 53/14; stanowisko to Sąd odwoławczy w pełni podziela). Należy zgodzić się z Sądem I instancji, że potraktowanie bierności organizatora turystyki w terminowym udzieleniu odpowiedzi na reklamację klienta jako uznanie jej co do zasady i co do wysokości, ma charakter prokonsumencki, gdyż usuwa niepewność konsumenta co do stanowiska organizatora turystyki i likwiduje przewagę profesjonalisty w stosunku do konsumenta, czyli podmiotu słabszego we wzajemnych relacjach stron.

Rozwiązanie analogiczne do przyjętego w art. 16b ust. 5 ustawy o usługach turystycznych, zawiera przepis art. 7a ust. 1 i 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2017 r., poz. 2361). Zawierał je także przepis art. 8 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. z 2011 r., Nr 80, poz. 432). Dokonując wykładni drugiego z przytoczonych przepisów, Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 5 lipca 2012 r., IV CSK 75/12, uznał, że sprzedający, który nie udzielił w ustawowym, 14-dniowym, terminie odpowiedzi na żądanie naprawy albo wymiany towaru, nie może w procesie skutecznie kwestionować swojej odpowiedzialności za niezgodność towaru z umową. 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 oraz wzmocnić zaufanie konsumenta.

W świetle powyższych rozważań za nietrafny należy także uznać zarzut naruszenia przez Sąd Rejonowy prawa procesowego, tj. przepisu art. 130 § 1 k.p.c. w zw. z art. 187 § 1 pkt 1 k.p.c., polegający na nie wezwaniu powódki do usunięcia braków formalnych pozwu poprzez doprecyzowanie żądania w sposób umożliwiający jednoznaczne rozgraniczenie roszczenia pieniężnego, nakierowanego w zamierzeniu powódki na wyrównanie uszczerbku w mieniu, od zadośćuczynienia, służącego naprawieniu doznanej krzywdy. Wbrew przekonaniu strony skarżącej, nie wskazanie, która z części żądania, wskazanego w petitum pozwu, jest żądaniem odszkodowania, a która zadośćuczynienia, nie

stanowi braku formalnego pozwu. Abstrahując od powyższego, istotę rozpoznawanej sprawy – o czym była już mowa – stanowi okoliczność nieudzielenia przez stronę skarżącą odpowiedzi na reklamację powódki w terminie ustawowym i konsekwencje z tym związane, nie zaś szczegółowe badanie wysokości poniesionej przez powódkę szkody i ustalanie wysokości zadośćuczynienia za krzywdę doznaną przez powódkę ze strony skarżącej.

W ten sam sposób ocenić należy zarzut naruszenia przez Sąd I instancji przepisu art. 233 § 1 k.p.c. w zw. z art. 245 k.p.c. poprzez błędną, sprzeczną z zasadami logiki i doświadczenia życiowego ocenę materiału dowodowego, co doprowadziło do błędnego ustalenia stanu faktycznego i, w rezultacie, przyjęcia, że impreza turystyczna powoda obciążona była wadami, opierając się jedynie na treści dokumentów prywatnych. Okoliczność, czy impreza turystyczna, w której uczestniczyła powódka, dotknięta była wadami, a jeśli tak, to jakimi, nie stanowiło meritum sprawy. W związku z powyższym, nie zachodziła potrzeba, aby Sąd Rejonowy szczegółowo badał zasadność wniesionej przez powódkę reklamacji, dotyczącej jakości świadczonych usług turystycznych i należytego wykonania zobowiązania przez skarżącą.

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

Zważywszy na wynik kontroli instancyjnej, zgodnie z zasadną odpowiedzialności za wynik sporu, wyrażoną w art. 98 § 1 k.p.c., kosztami postępowania apelacyjnego należało obciążyć skarżącą. W konsekwencji, Sąd Okręgowy zobowiązał skarżącą (...) Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w O. do zwrotu powódce K. R. kosztów zastępstwa procesowego w postępowaniu wywołanym apelacją, tj. kwoty 1.800 zł, której wysokość ustalono na podstawie § 10 ust. 1 pkt. 1 w zw. z § 2 pkt 5 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 22 października 2015 r. w sprawie opłat za czynności radców prawnych (Dz. U. z dnia 30 stycznia 2018 r., poz. 265).