

Sygn. akt II Ca 477/14

## WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 22 września 2014 roku

Sąd Okręgowy w Piotrkowie Tryb. Wydział II Cywilny Odwoławczy w składzie:

Przewodniczący	SSO Grzegorz Ślęzak
Sędziowie	SSO Paweł Lasoń (spr.) SSR del. Mirosława Makowska
Protokolant	st. sekr. sąd. Beata Gosławska

po rozpoznaniu w dniu 22 września 2014 roku w Piotrkowie Trybunalskim

na rozprawie sprawy z powództwa M. K.i Miejskiego Rzecznika Konsumentów w P.

przeciwko D. A.

o zapłatę

na skutek apelacji Miejskiego Rzecznika Konsumentów w P.

od wyroku Sądu Rejonowego w Piotrkowie Tryb.

z dnia 4 czerwca 2014 roku, sygn. akt I C 1966/13

1. zmienia zaskarżony wyrok w ten sposób, że nakazuje pozwanej D. A.prowadzącej działalność gospodarczą pod nazwą Przedsiębiorstwo Handlowo – Produkcyjne (...)w P.doprowadzenie narożnika (...)stanowiącego własność M. K.do stanu zgodnego z umową poprzez nieodpłatną naprawę lub wymianę na wolny od wad oraz nakazuje pobrać od pozwanej D. A.na rzecz Skarbu Państwa – Sądu Rejonowego w Piotrkowie Trybunalskim kwotę 129 złotych tytułem nieuszczonej opłaty sądowej od pozwu;

2. nakazuje pobrać od pozwanej D. A.na rzecz Skarbu Państwa – Sądu Rejonowego w Piotrkowie Trybunalskim kwotę 129 złotych tytułem nieuszczonej opłaty sądowej od apelacji.

Na oryginale właściwe podpisy

Sygn. akt II Ca 477/14

## UZASADNIENIE

Wyrokiem z dnia 4 czerwca 2014 roku Sąd Rejonowy w Piotrkowie Trybunalskim po rozpoznaniu sprawy I C 1966/13 z powództwa Miejskiego Rzecznika Konsumentów w P. występującego w imieniu M. K. przeciwko D. A. prowadzącej działalność gospodarczą pod nazwą Przedsiębiorstwo Handlowo-Produkcyjne (...) w P. oddalił

powództwo o nakazanie pozwanej doprowadzenia narożnika N. do stanu zgodnego z umową przez nieodpłatną naprawę lub wymianę.

Podstawę powyższego rozstrzygnięcia stanowiło ustalenie, że pozwana nie posiada legitymacji biernej wobec oparcia żądań konsumenta na umowie gwarancji.

Sąd Rejonowy ustalił, że M. K. zakupił od pozwanej narożnik (...) za kwotę 2.570 złotych. Zakupu dokonał w sklepie pozwanej znajdującym się przy ul. (...) w P. (...). Producentem narożnika była firma (...) M. L. w L..

W dniu 20 sierpnia 2012 roku M. K. po stwierdzeniu wady narożnika zgłosił się do sklepu (...) i złożył reklamację w związku z rozchodzeniem się materiału na łączeniu narożnika wraz z żądaniem naprawy bądź wymiany na nowy. Mężczyzna nie posiadał druku gwarancji od producenta, dlatego też pracownik pozwanej skorzystała z druku reklamacji firmy (...). Zgłoszenie nastąpiło na formularzu producenta tj. firmy (...). Na dokumencie widniało logo firmy (...) dział (...). Druk został wypełniony przez pracownika pozwanej z wpisaniem danych sprzedawcy reklamowanego produktu jak i danymi klienta. M. K. podpisał zgłoszenie reklamacji. Tego samego dnia pozwana przekazała reklamację do producenta narożnika. Następnego dnia pozwana poinformowała telefonicznie M. K., że reklamacja została przekazana do producenta narożnika.

Pozwana posiada własne druki reklamacyjne, jednakże w przypadku firmy (...) wymaga firma ta wymaga od pozwanej by reklamacje były uzupełniane na firmowych drukach producenta.

Powód nie wskazał iż swoje roszczenie co do naprawy opiera na podstawie ustawy tzw. konsumenckiej. M. K. podpisał się w miejscu zgłaszającego reklamację. Odbiorca reklamacji zgodnie z wypełnionym drukiem była firma producenta (...).

W ocenie Sądu Rejonowego M. K. oparł swoje żądanie naprawy lub wymiany narożnika na gwarancji producenta. Reklamacja i gwarancja to nie są te same pojęcia i żadne nie wynika z drugiej. Przede wszystkim reklamacja to zwrócenie się do dostawcy, producenta, wykonawcy usługi w sprawie ujawnionych wad towaru itp. z żądaniem naprawienia szkody. Prawo do reklamacji jest regulowane prawnie, każdy konsument ma prawo je złożyć natomiast sprzedawca ma obowiązek przyjąć. Inaczej jest w przypadku gwarancji, która jest zobowiązaniem producenta do bezpłatnej naprawy lub wymiany towaru na inny w przypadku gdyby w określonym czasie ujawniły się wady towaru. Gwarancja jest dobrowolna zarówno po stronie producenta, który jej udziela jak i po stronie konsumenta, który może przyjąć lub odrzucić warunki gwarancji. Zakres odpowiedzialności i sposób realizacji uprawnień wynika z dokumentu gwarancyjnego bądź postanowień umowy. Sąd zauważył, że składając reklamację można ją złożyć na podstawie gwarancji, ale również skorzystać z uprawnień wynikających z „ustawy konsumenckiej” i złożyć ją sprzedawcy - wybór należy do konsumenta. Jeżeli jednak już dokonany został wybór, to dana reklamacja będzie przebiegała już do końca tylko według reguł, które zostały wybrane. Jeśli składamy reklamację na podstawie gwarancji, to nie możemy w zakresie tej reklamacji korzystać z uprawnień przewidzianych w ustawie i zgłaszać roszczeń wobec sprzedawcy. Taka sytuacja miała miejsce w niniejszej sprawie. M. K. składając reklamację do pracownika pozwanej nie wskazał, iż chce skorzystać z uprawnień wynikających z „ustawy konsumenckiej”. Podpisał się on na druku reklamacyjnym producenta narożnika.

Strona pozwana w odpowiedzi na pozew zgłosiła zarzut braku legitymacji biernej który Sąd uznał za trafny. Ze stosunku określonego przez prawo materialne płynie uprawnienie konkretnego podmiotu do występowania z konkretnym roszczeniem przeciwko innemu konkretnemu podmiotowi. To szczególne uprawnienie konkretnego podmiotu jest właśnie legitymacją procesową. Reklamacja złożona na podstawie gwarancji w niniejszej sprawie była kierowana do firmy (...) - Działu (...) a nie do sprzedawcy towaru czyli strony pozwanej. Wskazać więc należy, iż po stronie D. - A. występuje brak legitymacji biernej.

Apelację od tego wyroku złożył Miejski Rzecznik Konsumentów w P., który działając na podstawie art. 42 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów ( Dz. U. Nr 50 poz. 331 z późn. zm. ) na rzecz

konsumenta Pana M. K. zaskarżył wyrok Sądu Rejonowego w Piotrkowie Trybunalskim z dnia 4 czerwca 2014 r. w sprawie sygn. akt I C 1966/13 doręczony w całości.

Powyższemu wyrokowi zarzucił:

- naruszenie przepisów prawa procesowego poprzez naruszenie art. 233 § 1 kodeksu postępowania cywilnego to jest błędne dokonanie ustaleń faktycznych i art. 328 § 2 kodeksu postępowania cywilnego poprzez nie wskazanie podstaw prawnych rozstrzygnięcia

- naruszenie przepisów prawa materialnego poprzez nie zastosowania art. 8 ust 1 i art. 8 ust 3 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego ( Dz. U. Nr 141, poz. 1176 z późn. zm. ).

Wskazując na powyższe wniósł o zmianę zaskarżonego wyroku i nakazanie pozwanej doprowadzenie reklamowanego towaru to jest narożnika (...) stanowiącego własność Konsumenta do stanu zgodnego z umową poprzez nieodpłatną naprawę lub wymianę na nowy wolny od wad.

### **Sąd Okręgowy zważył co następuje:**

Apelacja jest zasadna, skutkuje zmianą zaskarżonego wyroku i uwzględnieniem powództwa w całości.

Rację ma skarżący, że Sąd Rejonowy dokonał błędnej oceny stanu faktycznego sprawy i nieprawidłowo pominął zastosowanie art. 8 ust 1 i art. 8 ust 3 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego ( Dz. U. Nr 141, poz. 1176 z późn. zm. ).

W pierwszej kolejności należy stwierdzić, że fakt spisania przez pozwanego reklamacji na druku firmowym producenta mebli nie przesądza o wyborze reżimu prawnego roszczenia konsumenta. Również sprzedawca jedynie własnym działaniem nie jest w stanie narzucić konsumentowi konieczności skorzystania z gwarancji. To konsument korzystając z przysługujących mu uprawnień dokonuje wyboru przeciwko komu i w jakim trybie zamierza dochodzić swoich praw.

Podstawowym uprawnieniem Konsumentów w przypadku ujawnienia się wady towaru jest reklamowanie go z tytułu niezgodności towaru z umową na podstawie art. 8 ust 1 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego. Uprawnienie to dotyczy wszystkich Konsumentów i każdego towaru.

Odmienne uregulowana jest kwestia uprawnień do reklamowania towaru na podstawie udzielonej gwarancji. Gwarancja jak słusznie zauważył Sąd pierwszej instancji jest dobrowolna zarówno po stronie gwaranta jak i po stronie konsumenta, który nie ma obowiązku korzystania z gwarancji.

Zgodnie z art. 13 ust 1 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego udzielenie kupującemu gwarancji następuje bez odrębnej opłaty przez oświadczenie gwaranta, zamieszczone w dokumencie gwarancyjnym lub reklamie, odnoszących się do towaru konsumpcyjnego; określa ono obowiązki gwaranta i uprawnienia kupującego w przypadku, gdy właściwość sprzedanego towaru nie odpowiada właściwości wskazanej w tym oświadczeniu. Nie uważa się za gwarancję oświadczenia, które nie kształtuje obowiązków gwaranta.

W toku przeprowadzonego postępowania w żaden sposób nie wykazano, aby na jakimkolwiek etapie postępowania reklamacyjnego konsument dokonał wyboru gwarancji jako podstawy roszczeń. Przede wszystkim sam konsument na tę okoliczność się nie powoływał. Kwestia posiadania karty gwarancyjnej mebla w ogóle nie była przez nikogo podnoszona przed złożeniem reklamacji, ani w jej trakcie. Co więcej w toku zgłaszania reklamacji sformułowanie „gwarancja” w ogóle się nie pojawiło. Nie ma go również w samym dokumencie zgłoszenia reklamacyjnego. Konsument skierował swoje roszczenie do sprzedawcy i znajduje to swoje odzwierciedlenie w treści zgłoszenia reklamacyjnego, w którym jako strony wpisano M. K.i (...)(...). Sąd Rejonowi pominął również to, że z zeznań świadków – pracowników pozwanej wynikało, że jedyną możliwością przyjęcia zgłoszenia reklamacyjnego od konsumenta było

jego przyjęcie na druku otrzymanym od firmy (...). Z żadnego zachowania, ani też wyraźnych twierdzeń sprzedawcy nie wynikało, że nie jest adresatem zgłoszenia reklamacyjnego.

Sąd pierwszej instancji całkowicie pominął, że konsument nigdy, w żadnym miejscu nie powoływał się na kwestie gwarancji producenta. Sąd całkowicie bezkrytycznie przyjął stanowisko procesowe pozwanej wyrażone dopiero w toku postępowania sądowego. Na wcześniejszym, przedsądowym etapie wymiany korespondencji pozwana powoływała się jedynie na fakt negatywnego rozpoznania reklamacji. Wskazywała również, że w odpowiednim czasie pracownicy producenta skontaktowali się z konsumentem celem dokonania oględzin narożnika.

Materiał dowodowy sprawy w żaden sposób nie dostarcza podstaw do sugestii, że konsument chodził roszczeń z tytułu gwarancji. Wątpliwe jest również to czy w ogóle kiedykolwiek taka gwarancja była w ogóle udzielona konsumentowi.

Zgodnie z art. 65. § 1 kodeksu cywilnego oświadczenie woli należy tak tłumaczyć, jak tego wymagają ze względu na okoliczności, w których złożone zostało, zasady współżycia społecznego oraz ustalone zwyczaje. Jak wskazano wyżej podstawowym uprawnieniem do składania reklamacji jest ustawa o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego. Jeżeli w treści dokumentu potwierdzającego zgłoszenie reklamacji nie wskazano, że roszczenia są dochodzone na podstawie gwarancji to należy przyjąć, że reklamacja jest składana na podstawie ustawy. Nie wskazanie przez Konsumenta podstawy reklamacji nie może być argumentem do uznania, że reklamacja została złożona na podstawie gwarancji, która jest uprawnieniem dodatkowym i nie występującym w każdej sprzedaży. W szczególności brak jest podstaw do przyjęcia domniemania wyboru gwarancji, co w istocie miało miejsce przed Sądem pierwszej instancji. Zgłoszenie reklamacyjne wypełnione przez pracowników pozwanej i podpisane przez konsumenta nie jest dokumentem na tyle jednoznacznym, aby wywieść z niego, że stanowił o wyborze przez konsumenta gwarancji jako podstawy roszczenia. Poza tym wybór dokonywany przez konsumenta winien być wyborem w pełni uświadomianym. Sprzedawca jako profesjonalista nie może wykorzystywać swojej przewagi nad konsumentem poprzez jakakolwiek formę wprowadzania konsumenta w błąd co do przysługujących temu drugiemu praw i obowiązków. Wszelkie skutki nielojalnego zachowania profesjonalisty w stosunkach z profanem jakim jest konsument obciążają profesjonalistę.

Warto w tym miejscu zwrócić uwagę na obowiązki stron umowy sprzedaży. Stosownie do art. 354 k.c. dłużnik powinien wykonać zobowiązanie zgodnie z jego treścią i w sposób odpowiadający celowi społeczno-gospodarczemu oraz zasadom współżycia społecznego, a jeżeli istnieją w tym zakresie ustalone zwyczaje – także w sposób odpowiadający tym zwyczajom. Z art. 355 k.c. wynika z kolei, że dłużnik obowiązany jest do staranności ogólnie wymaganej w stosunkach danego rodzaju, a należyta staranność dłużnika w zakresie prowadzonej przez niego działalności gospodarczej określa się przy uwzględnieniu zawodowego charakteru tej działalności (§2).

To również przez pryzmat tych przepisów Sąd winien rozważyć postępowanie stron przy realizacji uprawnień konsumenckich związanych z dochodzeniem naprawy wadliwego towaru.

M. K. złożył reklamację z tytułu niezgodność towaru z umową na podstawie art. 8 ust 1 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego. Stanowisko to potwierdza roszczenie konsumenta tożsame z roszczeniem opisanym w przywołanym art. 8 ust 1, złożenie reklamacji bezpośrednio w siedzibie sprzedawcy jak również złożone przez Konsumenta dnia 4 września 2012 r. pismo, w treści, którego Konsument powołuje się na uznanie reklamacji na podstawie art. 8 ust 3 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej.

Bezspornym jest również to, że pozwana jako sprzedawca nie udzieliła Konsumentowi odpowiedzi na reklamację w ustawowym terminie. Zgodnie ze stanowiskiem Sądu Najwyższego wyrażonym w wyroku z dnia 5 lipca 2012 r. wydanym w sprawie sygn. akt IV CSK 75/12 Sprzedający, który nie udzielił w ustawowym terminie określonym w art. 8 ust. 3 ustawy z dnia 27 lipca 2002 roku o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz zmianie Kodeksu cywilnego, odpowiedzi na żądanie naprawy albo wymiany towaru, nie może uchylać się od odpowiedzialności za niezgodność towaru z umową.

W sprawie w najmniejszym stopniu nie wykazano, aby pomiędzy zgłoszeniem reklamacji w dniu 20 sierpnia 2012 roku, a 3 września 2012 roku, to jest przez okres 14 dni sprzedawca, bądź nawet inne delegowane przez nią osoby podjęły jakiegokolwiek starania związane z rozpoznaniem reklamacji. W tym czasie podjęto jedynie kontakt telefoniczny w celu ustalenia przyczyny reklamacji. W okresie tym nie próbowano nawet uzgadniać z konsumentem terminu oględzin. Co więcej kontakt w przedmiocie ustalenia terminu oględzin podjęto dopiero po tym jak konsument M. K. w dniu 4 września 2012 roku złożył po upływie 14 dni od złożenia reklamacji pozwanej pismo z żądaniem wykonania naprawy lub wymiany narożnika, wobec faktu milczącego uwzględnienia reklamacji. Wizyta w sprawie oględzin miała miejsce 8 września 2012 roku, a rozpatrzenie reklamacji konsument otrzymał w dniu 20 września 2012 roku. Takie ustalenia można wywieść z niespornego zakresu faktów powołanych przez strony. Wszystko co ponad kwestie niesporne winno być udowodnione zgodnie z regułami rozkładu ciężaru dowodu.

Bezsprzecznie w ciągu 14 dni od zgłoszenia reklamacji nie została ona rozpoznana przez pozwaną, co rodzi ustawowe reperkusje.

W konsekwencji Sąd winien powództwo uwzględnić i z tych przyczyn Sąd Okręgowy na podstawie art. 386 § 1 k.p.c. zmienił zaskarżony wyrok, orzekając o kosztach stosownie do treści art. 98 k.p.c..

Na oryginale właściwe podpisy