

# WYROK

## W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 20 listopada 2015r.

Sąd Rejonowy Poznań – Grunwald i Jeżyce w Poznaniu

Wydział I Cywilny

w następującym składzie:

Przewodniczący: SSR Magdalena Kociorska

Protokolant: prot. sąd. Anna Hatłas

po rozpoznaniu w dniu: 6 listopada 2015r. w P.

na rozprawie

sprawy

z powództwa: J. Ś.

przeciwko: (...) SA z siedzibą w P.

o: zapłatę

I. zasądza od pozwanego (...) SA z siedzibą w P. na rzecz powoda J. Ś. kwotę 331,86zł (trzysta trzydzieści jeden złotych osiemdziesiąt sześć groszy) wraz z ustawowymi odsetkami od dnia 11 września 2015r. do dnia zapłaty,

II. oddala powództwo o zasądzenie odsetek ustawowych za okres od dnia 20 maja 2015r. do 10 września 2015r.,

III. w pozostałym zakresie postępowanie umarza,

IV. kosztami postępowania obciąża pozwanego i z tego tytułu zasądza od (...) SA na rzecz J. Ś. kwotę 30zł.

SSR Magdalena Kociorska

## UZASADNIENIE

Pozwem złożonym w dniu 20 maja 2015r. powód J. Ś. wniósł o zasądzenie od pozwanego (...) S.A. z siedzibą w P. kwoty 362,16 zł wraz z odsetkami ustawowymi od dnia wniesienia pozwu do dnia zapłaty, a także o zasądzenie od pozwanego na swoją rzecz zwrotu kosztów procesu według norm przepisanych.

Uzasadniając powyższe żądanie powód wskazał, że zawarł z pozwanym umowę abonencką m.in. o świadczenie usług dostarczania programów telewizyjnych. W ramach umowy powód, jako konsument, regularnie uiszczal należne pozwanemu z tytułu świadczonych usług opłaty. W październiku 2014r. powód odnotował problemy z dostarczaniem usług przez pozwanego, skutkiem czego było zgłoszenie przez powoda reklamacji. W odpowiedzi pozwany uznał jej zasadność i przyznał powodowi bonifikatę. Z uwagi na ponowne pojawienie się w dniu 13 listopada 2014r. problemów z odbiorem programów telewizyjnych, powód zgłosił pozwanemu kolejną reklamację. Niewłaściwe świadczenie usług przez pozwanego trwało w okresie od 13 listopada 2014r. do 11 grudnia 2014r. W wyniku zgłaszanych przez powoda nieprawidłowości w dostarczanej przez pozwanego usłudze telewizyjnej, pozwany w piśmie z dnia 21 stycznia 2015r. częściowo uznał reklamację powoda i przyznał bonifikatę w kwocie 29,43zł. Powód podał, że z uwagi na znaczne zaniżenie wartości odszkodowania należnego z tytułu niewłaściwego świadczenia przez pozwanego usług telewizyjnych, dochodzi zapłaty na drodze sądowej. Według wyliczeń powoda odszkodowanie to winno

wynieść 184,90zł, a pozwany przyznał jedynie odszkodowanie w kwocie 29,43zł. Powód podniósł, że dla wykazania prawdziwości swoich twierdzeń w procesie reklamacyjnym, a obecnie w postępowaniu sądowym, był zmuszony udokumentować notoryczny brak programów telewizyjnych w zakreślonym powyżej okresie poprzez wykonanie zdjęć odbiornikowi telewizyjnemu, a następnie ich drukowanie. Czynność ta pociągnęła za sobą znaczne koszty po stronie powoda w łącznej kwocie 206,69 zł (zakup 5 zbiorników czarnego tuszu do drukarki). Powód wskazał, że pomimo składanych przez niego propozycji ugodowego zakończenia sporu, pozwany nie wykazał woli jego polubownego zakończenia.

Powód wskazał jako łączną wartość przedmiotu sporu kwotę 362,16zł, jednak oznaczenie to nie odpowiadało sumie dochodzonych kwot (albowiem 184,90zł+206,69zł = 391,59zł)

W odpowiedzi na pozew złożonej 23 września 2015r. pozwany (...) S.A. z siedzibą w P. wniósł o oddalenie powództwa w całości, a także o zasądzenie od powoda na swoją rzecz zwrotu kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych. Uzasadniając to stanowisko pełnomocnik pozwanego zakwestionował roszczenia powoda zarówno co do zasady jak i wysokości. Pełnomocnik pozwanego nie kwestionował faktu zawarcia umowy z powodem, ani faktu prowadzenia przez strony korespondencji i procesu reklamacyjnego. Pełnomocnik pozwanego wskazał, że reklamacje zgłoszone przez powoda okazały się niezasadne. Przyznanie powodowi bonifikaty w wysokości 29,43 zł w dniu 21 stycznia 2015r. było podyktowane jedynie chęcią polubownego zakończenia sporu i nastąpiło w drodze wyjątku, co nie zmienia faktu, że w ocenie strony pozwanej reklamacje te były bezzasadne. Usługa dostępu do telewizji działała bowiem poprawnie. Widoczna na ekranie informacja o zakodowaniu kanału była wynikiem zmiany częstotliwości, co wymagało ponownego uruchomienia dekodera. Podobna sytuacja miała miejsce we wrześniu 2014r., o czym pozwany poinformował powoda w piśmie z 31 października 2014r. Pełnomocnik pozwanego podniósł, że powód nie wykazał aby poniósł jakąkolwiek szkodę, w szczególności nie sprecyzował, na czym miałyby polegać rzekomo doznany przez niego uszczerbek majątkowy. Z całą pewnością nie jest zasadne poczytywanie jako takiego wydatku na tusz do drukarki, gdyż nie da się ustalić związku przyczynowo-skutkowego pomiędzy ewentualnym niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem zobowiązania przez pozwanego a tym wydatkiem. Powód nie wykazał ponadto w żaden sposób jaką ilość tuszu zużył, ani nawet, że faktury dołączone do pozwu dotyczyły tuszu użytego na potrzeby wydruków, o których mowa w pozwie. Według pełnomocnika pozwanego wyliczenie kwoty rzekomo należnego odszkodowania z tytułu przerwy w dostawie programów telewizyjnych przedstawione przez powoda nie znajduje oparcia ani w łączącej strony umowie, ani w przepisach prawa. Abstrahując od tego, że w ocenie pozwanego odszkodowanie nie jest powodowi w ogóle należne, z ostrożności procesowej pełnomocnik pozwanego wskazał, że powód uwzględnił w wyliczanej kwocie odszkodowanie w wysokości 1/15 opłaty abonamentowej za daną usługę za każdy dzień przerwy, powołując się na art. 105 ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne, jak i zwrot opłaty abonamentowej (w wysokości 1/30 opłaty abonamentowej za daną usługę za każdy dzień przerwy), nie wskazując w tym przypadku podstaw swojego żądania. Pełnomocnik pozwanego podniósł, że art. 105 Prawa telekomunikacyjnego nie odnosi się do usługi, którą pozwany świadczył na rzecz powoda, lecz do usługi powszechnej lub usługi, o której mowa w art. 81 ust. 5 ustawy. Pełnomocnik pozwanego oświadczył ponadto, że wydruki przedstawiające ekran telewizora nie są dowodem na to, że pozwany nie świadczył usługi w sposób prawidłowy przez 29 dni, ani tym bardziej, że z tej przyczyny powód poniósł jakąkolwiek szkodę. Na większości z przedmiotowych wydruków powód odręcznie wpisał daty, co pozbawia te wydruki wiarygodności.

Na rozprawie w dniu 6 listopada 2015 r. powód cofnął pozew co do kwoty 59,73 zł, na co pełnomocnik pozwanego wyraził zgodę.

### **Sąd Rejonowy ustalił następujący stan faktyczny:**

W dniu 26 sierpnia 2010r. powód J. Ś. zawarł z pozwanym (...) S.A. z siedzibą w P. umowę abonencką nr (...), na mocy której pozwany zobowiązał się świadczyć na rzecz powoda usługi telekomunikacyjne, zaś powód zobowiązał się uiszczać na rzecz pozwanego ustalone wynagrodzenie.

Na wniosek powoda dotyczący udostępnienia usługi dostępu do sieci Internet (pakiet Internet 2.0), w dniu 19 sierpnia 2011r. strony zawarły aneks nr (...) do umowy abonenckiej (...), której przedmiotem było świadczenie przez pozwanego (jako dostawcę usług) na rzecz powoda (jako abonenta usług) usługi do miejsca zamieszkania powoda tj. do lokalu mieszkalnego nr (...) położonego w P. przy ul. (...), w tym w szczególności usługi dostarczania drogą kablową programów radiowych i telewizyjnych, usługi dostępu do sieci Internet, usługi głosowe, usługi telefonii mobilnej oraz usługi bezprzewodowe i na to na podstawie: umowy abonenckiej, Regulaminu Świadczenia Usług (...), Regulaminu Świadczenia Usług (...), Regulaminu Świadczenia Drogą Bezprzewodową Usług (...) do Sieci Internet oraz Usług (...) oraz Cennika.

Zgodnie z treścią umowy, w zakresie nieuregulowanym w umowie abonenckiej, postanowienia obejmujące m.in. zakres odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy abonenckiej, wysokość odszkodowania oraz zasady i terminy jego wypłaty, a także zasady, tryb i terminy składania oraz rozpatrywania reklamacji, zawarte były w Regulaminie, Regulaminie Usług (...) oraz Regulaminie Świadczenia Usług (...).

Akcja promocyjna pakietu Internet 2.0 została przewidziana na okres od 1 lipca 2011r. do 31 sierpnia 2011r., przy założeniu, że okres promocyjny ulegnie cyklicznemu przedłużeniu na czas określony 6 miesięcy liczony od dnia upływu poprzedniego okresu promocyjnego, a uczestnik promocji będzie płacił za usługę promocyjną opłatę abonamentową, określoną w Cenniku (...) w okresie kolejnych przedłużonych okresów promocyjnych.

Standardowa miesięczna opłata abonamentowa została ustalona na poziomie 138,80 zł i zawierała takie pozycje jak: abonament i Internet; użytkowanie dodatkowego terminala abonenckiego; abonament TV dostarczanie sygnału; abonament T. C. z (...); abonament (...); abonament TV operator lokalny; abonament TV reemisja sygnału telewizyjnego.

D. d y : aneks nr (...) do umowy abonenckiej z 19 sierpnia 20 11 r. - k. 11-13, wniosek powoda o zmianę świadczonych usług z 19 sierpnia 2011 r. - k. 14-15, Regulamin (...) Internet v2.0 - k. 16, faktura VAT nr (...) z 6 listopada 2014 r. - k. 17

Pismem z dnia 2 października 2014r., doręczonym w dniu 3 października 2014r., powód wraz z małżonką K. Ś. poinformowali pozwanego, że w ostatnich kilku miesiącach jakość świadczonych przez pozwanego usług znacznie się pogorszyła, albowiem nie mogą oni korzystać z kanałów (programów) za które od wielu lat uiszczają opłaty, a nadto utrudnione jest korzystanie z opłacanego u pozwanego Internetu (podczas dokonywania przelewów bankowych Internet się wyłącza). Powód i jego żona wskazywali, że na chwilę sporządzenia pisma nadal wyłączony jest program TVP Seriale. Powód poinformował, że oprócz spisania usterek, które zauważył wraz z żoną podczas próby oglądania interesujących ich audycji, sporządził fotografie telewizora wraz z programem telewizyjnym. W związku z powyższymi zastrzeżeniami powód wraz z małżonką wnieśli o przyznanie rekompensaty - obniżenia abonamentu w wysokości 20% przez okres 6 miesięcy.

W piśmie z 10 października 2014r. powód wraz z małżonką podnieśli, że pozwany przez tydzień od dnia otrzymania reklamacji nie podjął żadnych czynności w celu włączenia opłacanego przez nich programu TVP Seriale. W związku z tym małżeństwo Ś. wezwało pozwanego do włączenia programu TVP Seriale w ciągu 1 dnia od dnia otrzymania pisma oraz do udostępnienia wszystkich seriali emitowanych od 30 września 2014r. do dnia włączenia programu TVP Seriale, a nadto do zapłaty rekompensaty - obniżenia abonamentu w wysokości 20% przez okres 6 miesięcy.

Pismem z 15 października 2014r. powód wraz z małżonką ponowili swój wniosek, wskazując dodatkowo, że w dniu sporządzenia pisma zablokowany został dostęp do wszystkich programów.

W odpowiedzi, pismem z 31 października 2014r., pozwany oświadczył, że dokonano szczegółowej analizy przyjętego zgłoszenia. Pozwany poinformował, że wskazywany brak programów jest wynikiem zmiany częstotliwości ich nadawania, która nastąpiło w nocy z 29 na 30 września 2014r. Mogło dojść do sytuacji, w której dekoder nie zaktualizował zmian automatycznie. W związku z tym konieczne jest aktualizowanie i ponowne wyszukanie programów na dekodерze. Pozwany oświadczył, że mając na względzie powyższe okoliczności oraz ze względu na

odczuwane przez małżeństwo Ś. niedogodności w dostępie usługi telewizyjnej, pozwany zdecydował o umniejszeniu opłaty abonamentowej w miesiącu wrześniu 2014r. o kwotę 5,92 zł.

D. d y : pismo powoda z 2 października 2014 r. – k. 18-21, pismo powoda z 10 października 2014 r. - k. 22, pismo powoda z 15 października 2014 r. - k. 23, pismo pozwanego z 31 października 2014 r.- k. 24

W okresie od 13 listopada 2014r. do 11 grudnia 2014r. powód nie miał możliwości korzystania z kilkudziesięciu programów telewizyjnych, które zostały przez pozwanego zakodowane.

W piśmie z 14 listopada 2014r., doręczonym pozwanemu tego samego dnia, powód wraz z małżonką oświadczyli, że 13 listopada 2014r. w godzinach południowych wyłączono 20 programów, pozostawiając wyłącznie programy telewizji publicznej. Małżeństwo Ś. wezwało pozwanego do natychmiastowego włączenia wszystkich programów, nie oferowania propozycji nowych programów oraz zaspokojenia wszystkich roszczeń z poprzednich pism, podnosząc, że bonifikata w wysokości 5,92zł jest nie do przyjęcia. Powód wraz z małżonką podali numer telefonu, pod którym możliwe było uzgodnienie terminu włączenia programów.

Pismem z dnia 1 grudnia 2014r., doręczonym tego samego dnia, powód i K. Ś. poinformowali (...) S.A., że w okresie od 13 listopada 2014r. do 30 listopada 2014r. doszło do zakodowania 62 programów, na 85 programów przez nich opłacanych. Państwo Ś. oświadczyli, że skoro uіścili oni opłatę za listopad 2014r., a nie dostarczono im towaru zgodnie z umową, w grudniu 2014r. z opłaty zostanie potrącona kwota 30,30 zł (83,90 zł – 31,30 zł (za włączone programy) = 60,60 zł (kwota za zakodowane programy); 60,60 zł : 30 dni= 2,02 zł; 2,02 zł x 18 dni = 36,36 zł; 36,36 zł – 6,06 zł (za programy interesujące powoda) = 30,30 zł).

W dniu 11 grudnia 2014r. pracownik pozwanego skontaktował się z małżeństwem Ś. telefonicznie. Tego samego dnia dokonano zdalnie odkodowania większości programów. W dniu 12 grudnia 2014r. odkodowano pozostałą część programów. Wizyta pracownika pozwanego, zapowiadana w dniu 11 grudnia 2014r. na kolejny dzień, okazała się zbędna.

W piśmie z dnia 18 grudnia 2014r., doręczonym w dniu 23 grudnia 2014r., powód wraz z małżonką poinformowali pozwanego, że zgodnie z zapowiedzią w grudniu 2014r. dokonali potrącenia z opłaty kwoty 30,30 zł. Państwo Ś. poinformowali ponadto, że w dniu 2 grudnia 2014r. zakodowano dodatkowo program Ale K+, a w dniu 9 grudnia 2014r. - TV Puls. W dniu 11 grudnia 2014r. pracownik pozwanego dokonał odkodowania większości programów, zaś w dniu 12 grudnia 2014r. zostały włączone wszystkie programy. Powód wraz z małżonką wskazali, że powyższe oznacza, iż pozwany pozbawił ich możliwości oglądania programów poprzez ich zakodowanie, a odkodowanie mogło nastąpić już po 13 listopada 2014r., a nie po upływie niemalże miesiąca. W związku z powyższym autorzy pisma oświadczyli, że w styczniu 2015r. z abonamentu dokonają potrącenia w wysokości 29,43 zł, a ponadto domagali się przedstawienia propozycji, w jaki sposób (...) S.A. wyrówna szkody powstałe w wyniku niemożności oglądania emitowanych w czasie zakodowania filmów.

Pismem z 22 grudnia 2014r. pozwany wyjaśnił, że kwestia sygnalizowanych przez powoda i jego żonę nieprawidłowości dotyczących zakodowania programów przez pozwanego była już przedmiotem postępowania reklamacyjnego, a swoje stanowisko w tej sprawie pozwany określił w odpowiedzi na reklamację z dnia 10 grudnia 2014r. Pozwany poinformował, że w związku ze zgłoszeniem zostało przyjęte na koncie małżeństwa Ś. zgłoszenie usterkowe mające na celu weryfikację oraz ewentualne wyeliminowanie odczuwalnych niedogodności. Usługa dostępu do telewizji działała poprawnie, co potwierdza treść rozmowy telefonicznej przeprowadzonej w dniu 12 grudnia 2014r. W związku z tym pozwany nie stwierdził nieprawidłowości w poruszanej sprawie i udzielił odmownej odpowiedzi na zgłoszoną reklamację.

Pismem z 21 stycznia 2015r. pozwany podtrzymał dotychczasowe stanowisko, a jednocześnie oświadczył, że mając na uwadze chęć polubownego zakończenia postępowania oraz kierując się obustronnym zadowoleniem z dalszej

współpracy, zdecydował o umniejszeniu opłat abonamentowych w zakresie dostępu do telewizji o kwotę 29,43 zł w lutym 2015r.

W piśmie z 27 stycznia 2015r. małżeństwo Ś. ponownie poinformowało, że w miesiącach grudniu 2014r. i styczniu 2015r. dokonało potrącenia kwot odpowiednio 30,30 zł oraz 29,43 zł. Po sprawdzeniu w dniu 21 stycznia 2015r. konta okazało się natomiast, że mają oni niedopłatę w wysokości 62,24 zł, zaś w bilansie niedopłata w 2015r. wynosi 121,71 zł. W związku z tym reklamujący domagali się natychmiastowego zlikwidowania zadłużenia wpisanego do ich konta.

W odpowiedzi, w piśmie z 10 lutego 2015r., pozwany ponownie podtrzymał swoje stanowisko i oświadczył, że wielokrotnie podejmował próby zweryfikowania przyczyn zgłaszanych niedogodności. W dniu 12 grudnia 2014r. potwierdzono poprawność w działaniu świadczonych usług. Pozwany wskazał, że nie odnotował zgłoszeń usterekowych na koncie małżeństwa Ś. we wskazywanym okresie tj. od listopada do grudnia 2014r. Stąd też brak jest podstaw do pozytywnego rozpatrzenia reklamacji. Pozwany oświadczył, że dokonał umniejszenia opłaty abonamentowej za luty 2015r. o kwotę 29,43 zł, jednak naliczone do dnia 10 lutego 2015r. opłaty abonamentowe za świadczoną usługę telewizji kablowej są w pełni należne. Saldo na dzień 10 lutego 2015r. wynosiło 32,81 zł.

D. d y : pismo powoda z 14 listopada 2014 r. - k. 25, pismo powoda z 1 grudnia 2014 r. - k. 26, pismo powoda z 18 grudnia 2014 r. - k. 27, pismo powoda z 27 stycznia 2015r . - k. 28-32, pismo pozwanego z 22 grudnia 2014 r. - k. 33, pismo pozwanego z 21 stycznia 2015 r. - k. 34, pismo pozwanego z 10 lutego 2015 r. - k. 35-37, fotografie wraz z programem TV - k. 38-209, zeznania świadka K. Ś. - k. 253-254, zeznania powoda - k. 254-255

Celem wydrukowania dokumentacji fotograficznej, przedłożonej do niniejszej sprawy na dowód braku możliwości korzystania z opisanych programów telewizyjnych w okresie objętym pozwem, powód był zmuszony zakupić 5 pojemników tonera do drukarki, ponosząc z tego tytułu łączny koszt w wysokości 206,69 zł.

D. d y : faktury VAT - k. 211-215, zeznania świadka K. Ś. - k. 253-254, zeznania powoda - k. 254-255

Powyższy stan faktyczny Sąd ustalił na podstawie wskazanych dokumentów, zdjęć a także na podstawie zeznań świadka i powoda.

Dokumenty zgromadzone w aktach sprawy Sąd uznał za wiarygodne. Dowody te w nie zostały zakwestionowane przez żadną ze stron, a i Sąd nie znalazł podstaw do uczynienia tego z urzędu.

Sąd uznał za przydatne dla rozstrzygnięcia niniejszej sprawy przedłożone przez powoda zdjęcia ekranu telewizyjnego wraz z kopiami programu telewizyjnego. Pozwany kwestionował ich przydatność mając na względzie fakt, że pozwany nanosił na nich własnoręcznie adnotacje w postaci daty. W ocenie Sądu nie pozbawia to jednak fotografii ich przydatności. Nie budzi bowiem wątpliwości, że z fotografii tych wynika, iż poszczególne programy telewizyjne, które miały być dostarczane powodowi, były zakodowane. Konfrontacja tytułów pozycji nadawanych na poszczególnych kanałach z załączonymi kopiami programów telewizyjnych, pozwalała na ustalenie, że programy te były zakodowane w okresie objętym pozwem. Nakreślenie na fotografiach ręcznie daty przez powoda tej okoliczności nie zmienia. Ponadto zakodowanie poszczególnych programów potwierdzała w swych zeznaniach świadek K. Ś., a wiarygodności zeznań tego świadka nikt nie kwestionował (podobnie jak wiarygodności powoda).

### **Sąd Rejonowy zważył , co następuje:**

W niniejszym postępowaniu powód J. Ś. domagał się zasądzenia od pozwanego (...) S.A. z siedzibą w P. odszkodowania, składającego się z kwoty 184,90zł tytułem odszkodowania za nienależyte wykonanie usługi polegające na braku dostępności programów telewizyjnych w okresie od 13 listopada 2014r. do 11 grudnia 2014r. oraz 206,69zł tytułem zwrotu kosztów wykonania dokumentacji fotograficznej niezbędnej dla wykazania zasadności dochodzonego roszczenia.

Powództwo zostało oparte na dyspozycji wynikającej z art. 471 k.c., zgodnie z którym dłużnik obowiązany jest do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które dłużnik odpowiedzialności nie ponosi.

Na wstępie należy zauważyć, że powód powoływał się na treść art. 105 ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz. U. z 2014r., poz. 243), na podstawie której ustalił wysokość odszkodowania. W ocenie Sądu przepis ten nie znajduje w niniejszej sprawie zastosowania, albowiem dotyczy on odszkodowania za przerwy w świadczeniu usługi powszechnej. Tymczasem zgodnie z art. 81 cytowanej ustawy usługę powszechną stanowi zestaw usług telekomunikacyjnych, wraz z udogodnieniami dla osób niepełnosprawnych, świadczonych z wykorzystaniem dowolnej technologii, z zachowaniem dobrej jakości i po przystępnej cenie, które powinny być dostępne na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, przy czym do zestawu tych usług telekomunikacyjnych zalicza się następujące usługi:

- 1) przyłączenie zakończenia sieci w stałej lokalizacji umożliwiające komunikację głosową, faksową i przesyłanie danych, w tym funkcjonalny dostęp do sieci Internet, którego prędkość umożliwia korzystanie z aplikacji używanych powszechnie w drobnych bieżących sprawach życia codziennego, w szczególności korzystanie z poczty elektronicznej lub aplikacji umożliwiających dokonywanie płatności;
- 2) utrzymanie łącza abonenckiego z zakończeniem sieci, o którym mowa w pkt 1, w gotowości do realizacji połączeń telefonicznych krajowych i międzynarodowych;
- 3) połączenia telefoniczne krajowe i międzynarodowe;
- 4) ogólnokrajową informację o numerach telefonicznych, dostępną również dla użytkowników aparatów publicznych lub innych punktów dostępowych umożliwiających komunikację głosową;
- 5) udostępnianie ogólnokrajowego spisu abonentów;
- 6) świadczenie usług telefonicznych za pomocą aparatów publicznych lub innych punktów dostępowych umożliwiających komunikację głosową.

Świadczenie usług w postaci dostępu do określonych kanałów telewizyjnych nie mieści się w powyższym katalogu; nie stanowi więc usługi powszechnej, stąd zasady odpowiedzialności przewidziane w art. 105 prawa telekomunikacyjnego nie znajdują w niniejszej sprawie zastosowania.

Powyższa konstatacja nie oznacza oczywiście, że dostawca usług w postaci dostępu do programów telewizyjnych nie ponosi odpowiedzialności w razie niewykonania lub nieprawidłowego wykonywania oferowanych usług. Odpowiedzialność ta będzie wynikała przede wszystkim z treści art. 471, z której wynika odpowiedzialność stron umowy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania. Ponadto należy zauważyć, że art. 106 prawa telekomunikacyjnego stanowi w ust. 1, że dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych jest obowiązany do rozpatrzenia reklamacji usługi telekomunikacyjnej, przy czym w przypadku uwzględnienia reklamacji podlega zwrotowi opłata za wykonane usługi telekomunikacyjne.

W niniejszej sprawie bezspornym pozostawało, że powód zawarł z pozwanym umowę abonencką z dnia 26 sierpnia 2010r., zmienioną późniejszym aneksem z dnia 19 sierpnia 2011r. W ramach przedmiotowych umów pozwany zobowiązał się świadczyć na rzecz powoda, do miejsca jego zamieszkania, usługi dostarczania drogą kablową programów radiowych i telewizyjnych, usługi dostępu do sieci Internet, usługi głosowe, usługi telefonii mobilnej oraz usługi bezprzewodowe, zaś powód zobowiązał się uiszczać z tego tytułu opłatę abonencką wynoszącą 138,80 zł.

Powód prawidłowo wywiązywał się z przyjętego na siebie zobowiązania, natomiast świadczenie, do którego zobowiązany był pozwany, nie było należycie wykonywane. W dniu 13 listopada 2014r., bez żadnego uzasadnienia, część programów telewizyjnych objętych usługą pozwanego została zakodowana, w związku z czym ich prawidłowy

odbiór był niemożliwy. Sukcesywnie dochodziło do kodowania kolejnych programów. Ostatecznie spośród 85 programów opłacanych przez powoda, zakodowane zostały 62 programy. Stan ten trwał do 11 grudnia 2014r.

Strona pozwana twierdziła, że w okresie objętym pozwem usługa świadczona była prawidłowo i nie zgłaszano w tym zakresie żadnych zastrzeżeń. Z oczywistych względów poglądu tego nie można podzielić – przedłożone przez powoda fotografie wyraźnie potwierdzają, że programy telewizyjne odbierane przez powoda były zakodowane; ponadto potwierdzają to zeznania powoda, zeznania świadka i treść składanych pozwanemu reklamacji. Pozwany powoływał się na fakt, że w dniu 12 grudnia 2014r. usługa wykonywana była prawidłowo. Jak jednak wynika z dokonanych ustaleń, programy telewizyjne zostały odblokowane w dniach 11 i 12 grudnia 2013r., zaś wcześniej przez niemal miesiąc, mimo reklamacji składanych przez powoda, pozwany w żaden sposób nie zareagował ani też nie usunął zgłaszanych problemów (mimo że ostatecznie okazało się to czynnością prostą, nie wymagającą nawet obecności pracownika pozwanego w miejscu zamieszkania powoda). Ponownie podkreślić należy, iż pierwsza reklamacja została przez powoda oraz jego małżonkę złożona w dniu 14 listopada 2014r. Za nieuzasadnione należy również uznać twierdzenia strony pozwanej, że brak dostępu do poszczególnych kanałów był spowodowany zmianą częstotliwości, co wymagało ponownego uruchomienia dekodera. Powód nie był nigdy informowany o takiej możliwości i konieczności ponownego uruchomienia dekodera. Ponadto z wcześniejszych pism pozwanego wynika, że taką samą przyczynę problemów z odbiorem kanałów telewizyjnych pozwany podawał w odpowiedzi na reklamacje dotyczące wcześniejszego okresu, wskazując, że zmiana częstotliwości nastąpiła w okresie 29-30 września 2014r. Trudno byłoby uznać za wiarygodne twierdzenia o konieczności dokonywania zmian częstotliwości niemal co miesiąc. Ponadto odblokowanie kanałów telewizyjnych nastąpiło bez żadnych dodatkowych czynności podejmowanych przez powoda czy jego żonę, co dodatkowo zaprzecza twierdzeniom strony pozwanej. Odkodowanie kanałów nastąpiło zdalnie, wyłącznie w trakcie rozmowy telefonicznej. Pozwany nie wykazał dlaczego niemożliwym było ich odkodowanie niezwłocznie po otrzymaniu pierwszej reklamacji.

Ze wskazanych powyżej przyczyn Sąd doszedł do przekonania, że pozwany w sposób nienależyty wykonywał zawartą z powodem umowę, przy czym strona pozwana nie zdołała obalić ustanowionego w art. 471 k.c. domniemania prawnego i wykazać, że nienależyte wykonanie zobowiązania nastąpiło wskutek okoliczności, za które nie ponosiła ona odpowiedzialności. W okresie objętym pozwem pozwany jedynie częściowo wykonywał umowę łączącą strony, uniemożliwiając powodowi dostęp do większości programów telewizyjnych. Z uwagi na powyższe powód miał możliwości korzystania z całego opłacanego przez siebie pakietu, ponosząc z związku z powyższym szkodę materialną polegającą na ponoszeniu kosztów usługi, która w tym okresie nie była świadczona.

Powód złożył pierwszą reklamację w zakresie przedmiotu niniejszego postępowania już w dniu 14 listopada 2014r. Pozwany ustosunkował się pisemnie do reklamacji dopiero w piśmie z dnia 22 grudnia 2014r. W dniu 11 grudnia 2014r. pracownik pozwanego skontaktował się z powodem i w dniach 11-12 grudnia 2014r. dokonał zdalnego przywrócenia wszystkich zakodowanych wcześniej programów.

Jak wynika z art. 106 ust. 2 prawa telekomunikacyjnego, jeżeli reklamacja usługi telekomunikacyjnej nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została ona uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez dostawcę publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych odpowiedzi o uwzględnieniu lub nieuwzględnieniu reklamacji.

Szczegółowo kwestię reklamacji reguluje rozporządzenie Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014r. w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. z 2014r., poz. 284). Zgodnie z §7 ust. 1 jednostka dostawcy usług, rozpatrująca reklamację, udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. W §2 i §3 wskazano, jakie elementy winna zawierać odpowiedź na reklamację. Zgodnie z §8 ust. 1 rozporządzenia, dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze.

Pozwany udzielił odpowiedzi na reklamację powoda z dnia 14 listopada 2014r. dopiero w dniu 22 grudnia 2014r. Przekroczony został więc termin ustalony w cytowanych powyżej przepisach. W związku z tym należało przyjąć, że reklamacja została uwzględniona.

Istotną kwestią wymagającą rozstrzygnięcia było natomiast ustalenie wysokości należnej powodowi kwoty stanowiącej odszkodowanie. Powód domagał się z tego tytułu kwoty 184,90zł. Opłaty ponoszone miesięcznie przez powoda na rzecz pozwanego wynosiły 138,80zł. Abonament za internet wynosił 44,90zł, zaś pozostałe opłaty (za usługi telewizyjne) wynosiły 93,90zł. Z cytowanych powyżej przepisów wynika, że w razie uwzględnienia reklamacji pozwany winien zwrócić naliczoną powodowi opłatę. W ocenie Sądu jednak zwrot pobranego świadczenia za usługę, która nie została wykonana, nie jest wystarczające dla uznania, że szkoda została naprawiona. Należy bowiem zwrócić uwagę, że powód mimo wiążącej go z pozwanym umowy nie mógł korzystać z usług, za które zapłacił; nie miał on jednak także możliwości skorzystania z usług oferowanych przez innego dostawcę. Umowa z pozwanym nadal go wiązała, a uzyskanie tożsamyh usług od innego operatora nie było możliwe na czas nie świadczenia usług przez pozwanego. Czas ten nie był powodowi znany, a ponadto powód musiałby zawrzeć umowę z innym operatorem, przy czym umowy te zazwyczaj zawierane są na czas oznaczony, znacznie dłuższy niż okres, w którym pozwany nie świadczył swych usług. Takie zachowanie powoda byłoby w sposób oczywisty nieracjonalne i nieuzasadnione. Mając więc na uwadze przytoczone powyżej okoliczności Sąd uznał, że wysokość odszkodowania można (analogicznie do treści art. 105 prawa telekomunikacyjnego i w związku z art. 322 kc) przyjąć na kwotę dwukrotności pobieranej opłaty za każdy dzień nie świadczenia usługi (a więc 1/15 opłaty miesięcznej za każdy dzień).

Usługa, do świadczenia której zobowiązał się pozwany, nie była należycie wykonywana przez 29 dni (od 13 listopada do 11 grudnia 2014r.). W związku z tym odszkodowanie za ten okres winno wynosić  $93,90zł \times 1/15 \times 29 = 181,54zł$ . Powód przyjął z tego tytułu kwotę 184,90zł, a więc niemal identyczną. Następnie powód cofnął pozew co do kwoty 59,73zł i w tym zakresie Sąd postępowanie umorzył (art. 355§1 kpc). W pozostałym zakresie Sąd uznał żądanie powoda za uzasadnione i zasądził na jego rzecz od pozwanego kwotę 125,17zł.

Sąd uwzględnił również żądanie powoda co do zwrotu kosztów zakupu tonera do drukarki. Wbrew twierdzeniom strony pozwanej, istnieje adekwatny związek przyczynowy między koniecznością przygotowania przez powoda dokumentacji fotograficznej oraz jej wydrukowania, a zaniechaniem strony pozwanej. Wobec konsekwentnego utrzymywania przez stronę pozwaną, że w okresie objętym pozwem usługa dostępu do telewizji działała poprawnie, powód musiał przedsięwziąć kroki celem wykazania zasadności dochodzonego w niniejszej sprawie roszczenia. W tym celu powód systematycznie sporządzał zdjęcia odbiornika telewizyjnego celem zobrazowania braku dostępu do poszczególnych kanałów telewizyjnych. Następnie powód poniósł koszt wydrukowania przedmiotowych zdjęć, polegający na konieczności zakupu tonerów do drukarki. Wysokość roszczenia w tym zakresie została wykazana przez powoda dokumentami w postaci faktur VAT na zakup tonerów, a nadto na podstawie zeznań świadka K. Ś.. Oczywistym jest przy tym, że wydrukowanie tego rodzaju i takiej ilości zdjęć wymagało zużycia większej ilości tonera do drukarki. W związku z tym Sąd uznał roszczenie obejmujące kwotę 206,69 zł za wykazane i zasadne.

Reasumując, w punkcie I. wyroku Sąd zasądził od pozwanego na rzecz powoda łączną kwotę 331,86zł (125,17zł + 206,69zł) wraz z odsetkami ustawowymi od dnia 11 września 2015 r. do dnia zapłaty. Rozstrzygnięcie co do odsetek uzasadnione było treścią art. 481 k.c., zgodnie z którym jeżeli dłużnik opóźnia się ze spełnieniem świadczenia pieniężnego, wierzyciel może żądać odsetek za czas opóźnienia, chociażby nie poniósł żadnej szkody i chociażby opóźnienie było następstwem okoliczności, za które dłużnik odpowiedzialności nie ponosi (§1), zaś wysokość odsetek może wynikać albo z umowy stron, albo – w razie jej braku – należne są odsetki ustawowe. Natomiast zgodnie z art. 455 k.c. jeżeli termin spełnienia świadczenia nie jest oznaczony ani nie wynika z właściwości zobowiązania, świadczenie powinno być spełnione niezwłocznie po wezwaniu dłużnika do wykonania.

W niniejszej sprawie powód sprecyzował swoje roszczenie co do kwoty dopiero w treści pozwu złożonego w niniejszej sprawie. Pozew został doręczony pozwanemu w dniu 10 września 2015r., a zatem zasadnym było zasądzenie odsetek ustawowych od dnia następnego tj. od 11 września 2015r., do dnia zapłaty.

W związku z powyższym, w punkcie II. wyroku Sąd oddalił powództwo o zasądzenie odsetek ustawowych za okres od dnia 20 maja 2015r. do dnia 10 września 2015r.



O kosztach procesu Sąd orzekł na podstawie art. 98 § 1 k.p.c., z którego wynika zasada, że koszty postępowania obciążają stronę przegrywającą proces. Powództwo w niniejszej sprawie zostało uwzględnione niemal w całości, w związku z czym kosztami postępowania Sąd obciążył pozwanego, który winien zwrócić powodowi poniesione przez niego koszty, czyli opłatę od pozwu wynoszącą 30zł.

SSR Magdalena Kociorska