

Sygn. akt: IX C 1819/16

WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 16 grudnia 2016r.

Sąd Rejonowy w Opolu IX Wydział Cywilny

w składzie następującym:

Przewodniczący:	SSR Joanna Zapala-Garbacz
Protokolant:	st. sekr. sądowy Agnieszka Łukomska

po rozpoznaniu w dniu 16 grudnia 2016r. w Opolu

sprawy z powództwa **J. W.**

przeciwko **(...) Sp. z o.o. z siedzibą w O.**

o zapłatę

I. zasądza od pozwanego (...) Sp. z o.o. z siedzibą w O. na rzecz powoda J. W. kwotę 848,00 zł (osiemset czterdzieści osiem złotych) z odsetkami ustawowymi liczonymi od dnia 22 października 2015 roku do dnia 31 grudnia 2015 roku oraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie liczonymi od dnia 1 stycznia 2016 roku do dnia zapłaty;

II. w pozostałym zakresie powództwo oddala;

III. zasądza od pozwanego (...) Sp. z o.o. z siedzibą w O. na rzecz powoda J. W. kwotę 183,40 zł tytułem zwrotu kosztów procesu.

Sygn. akt IX C 1819/16

UZASADNIENIE

Powódka J. W. wniosła o zasądzenie od pozwanego (...) Sp. z o.o. w O. kwoty 3.330 zł wraz z ustawowymi odsetkami od dnia 22 października 2015r. do dnia zapłaty, oraz o zwrot kosztów procesu w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych.

W uzasadnieniu wskazała, iż swoje roszczenie oparła na nienależycie wykonanej umowie usługi turystycznej przez pozwane biuro podróży. Wskazała, iż w dniu 1 września 2015r. złożyła reklamację wskazując, iż należna kwota odszkodowania to 3.330 zł. Strona pozwana odebrała pismo dnia 4 września 2015r. i zgodnie z przepisami miała 30 dni na ustosunkowanie się do niej w ciągu 30 dni czego nie uczyniła. Odpowiedź powódka otrzymała w dniu 14 października 2015r. - 9 dni po upływie wymaganego terminu. Strona pozwana odpowiedź na reklamację nadała w placówce w O. dnia 5 października 2015r. natomiast do placówki pocztowej w K. wpłynęła dnia 9 października 2015r. Tym samym powódka nie miała możliwości na zapoznanie się z nią w ustawowo zakreślonym terminie. Strona pozwana w odpowiedzi na reklamację uznała co do zasady reklamację powódki przyznając jej bon o wartości 600 zł do zrealizowania w przypadku zakupu dowolnej imprezy turystycznej w jej biurze. Powódka wystosowała do

pozwanej wezwanie do zapłaty, które zostało odebrane przez stronę pozwana w dnia 16 października 2015r., przy czym pozwana pozostała bierna w przedmiocie spełnienia zobowiązania.

W dniu 24 listopada 2015r. Sąd Rejonowy dla Krakowa – Podgórze nakazem zapłaty w postępowaniu upominawczym zasądził należność dochodzoną w pozwie.

Pismem z dnia 24 listopada 2015r. powódka ograniczyła żądanie pozwu do kwoty 2.178 zł wskazując, iż strona pozwana dokonała częściowej wpłaty.

Postanowieniem z dnia 3 grudnia 2015r. Sąd Rejonowy dla Krakowa - Podgórze w Krakowie uchylił nakaz zapłaty w postępowaniu upominawczym z dnia 24 listopada 2015r. w zakresie obowiązku zapłaty kwoty 2.178 zł z ustawowymi odsetkami od tej kwoty od dnia 22 października 2015r. do dnia zapłaty i w tym zakresie postępowanie umorzył. Postanowieniem z dnia 8 stycznia 2016r. Sąd Rejonowy dla Krakowa – Podgórze w Krakowie z urzędu sprostował oczywista niedokładność zawarta w komparycji postanowienia z dnia 3 grudnia 2015r. w ten sposób, że słowa „ w zakresie obowiązku zapłaty kwoty 2178 zł” zastąpić słowami „ w zakresie obowiązku zapłaty kwoty ponad 2178 zł”

Strona pozwana złożyła sprzeciw od nakazu zapłaty wnosząc o uchylenie nakazu zapłaty w całości i zasądzenie kosztów postępowania.

W odpowiedzi na sprzeciw pozwany wskazał na niewłaściwość miejscową. Ponadto pozwany wskazał, iż wypłacił powódce kwotę w wysokości 1.152 zł i kwota ta odpowiadała w całości stopniu niewykonania umowy. W przedmiocie niedochowania terminu pozwany wskazał, iż bieg 30- dniowego terminu zaczął biec dopiero od doręczenia mu reklamacji co nastąpiło 4 września 2015r. i został dochowany poprzez odpowiedź dnia 5 października 2015r. Pozwany nie zgadza się z twierdzeniem, że reklamacja została uznana. Odpowiedź na reklamacje nie jest oświadczeniem woli, gdyż nie jest z natury rzeczy składnikiem jakiegokolwiek czynności prawnej, a zatem teorii doręczenia nie sposób w tym przypadku stosować. Pozwany w ciągu 30 dni od otrzymania reklamacji wysłał na nią odpowiedź, a bez znaczenia jest kiedy dotarła ona do adresata. Nawet gdyby przyjąć, że pozwany nie odpowiedział na reklamacje w terminie to samo uwzględnienie reklamacji odnosi się jedynie do przyznania wskazywanych w niej okoliczności faktycznych, nie zaś do wysokości ewentualnego odszkodowania. Ponadto zawarcie w pozwie jedynie opisu przebiegu reklamacyjnego jest niewystarczające do weryfikacji prawidłowego lub nie wykonania świadczenia.

Sąd ustalił następujący stan faktyczny:

Powódka J. W. zawarła z pozwanym, spółką (...) sp. z o.o. w O. umowę o świadczenie usług turystycznych. Przewidywała ona pobyt wczasowy w hotelu (...) na wyspie R. w Grecji w terminie od 18 sierpnia 2015r. do 28 sierpnia 2015r. Umowa została zawarta na rzecz czterech osób, w tym dwójki dzieci w wieku 5 i 11 lat. Wartość wycieczki ustalono na łączną kwotę 13.409 zł.

Powodowie wybierając tę ofertę kierowali się informacjami zawartymi w ofercie (...)I., a mianowicie tym, że miało być dużo atrakcji dla dzieci w tym Klub (...), który był tylko czynny przez pierwszy dzień pobytu powódki, a który oferował opiekę nad dziećmi. Nie było w związku z tym wieczornych animacji dla dzieci, które miały być organizowane przez Klub. Klub miał działać w godzinach 10.00 – 12.30 i od godz. 15.00 do 17.00. Pozwalało to rodzicom na wypoczynek i zaktywizowanie sportowe. W związku z powyższym rodzice w tym powódka nie mogli korzystać z wielu organizowanych atrakcji, a dzieci były rozczarowane. Powódka wybrała powyższą ofertę, ponieważ знаła już z poprzedniego roku jej atrakcyjność i chciał to powtórzyć. O tym, że Klub został zamknięty z powodu braku spełnienia wymagań powódka dowiedziała się dopiero w trzecim dniu pobytu.

Po przyjeździe do domu, w dniu 1 września 2015r. powódka złożyła pisemną reklamację, która została odebrana przez stronę pozwana w dniu 4 września 2015r.

W dniu 5 października 2015r. strona pozwana w odpowiedzi na reklamację wskazała, iż przeprasza za niespełnienie oczekiwań w kwestii programu animacyjnego i proponuje skorzystanie z rekompensaty w postaci bonu w wysokości 600 zł. Odpowiedź na reklamację wpłynęła do placówki pocztowej w K. dnia 9 października 2015r.

W dniu 16 października 2015r powódka wystosowała do strony pozwanej wezwanie do zapłaty. Strona pozwana uściła na rzecz powódki kwotę 1.152 zł już po wniesieniu pozwu.

Dowód: - reklamacja z dnia 1.09.2015r. – k.8-10

- odpowiedź pozwanej z dnia 5.10.2015r. – k.12-13

- wezwanie do zapłaty- k.14-16

- przesłuchanie powódki J. W. – k.84-85

Sąd zważył co następuje:

Powództwo zasługuje na uwzględnienie w części.

Sąd dokonując oceny zebranego materiału dowodowego przy ustalaniu podstawy faktycznej rozstrzygnięcia oparł się na przeprowadzonych i wskazanych dowodach. Bezspornym w sprawie był fakt, że strony zawarły umowę o świadczenie usług turystycznych przedmiotem której był pobyt wczasowy w hotelu (...) na wyspie R. w Grecji. Spór natomiast sprowadzał się do kwestii należytego wykonania umowy, a tym samym odpowiedzialności pozwanego biura podróży. Powódka podnosiła bowiem, że z uwagi na sprzeczne z umową warunki w jakich przyszło im spędzić urlop nie był on udany, a w związku z tym żąda odszkodowania. Z kolei pozwany wskazywał, iż wypłacił powódce należność tytułem braku programu animacyjnego.

Odnosząc się do powyższych twierdzeń obu stron, uwzględniając obowiązujące przepisy, jak i ustalony stan faktyczny, sąd uznał, że powódce należy się odszkodowanie za nienależyte wykonanie umowy jednakże nie we wskazywanej przez nią wysokości.

Na wstępie podnieść należy, że z treści art. 11a ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych wynika, że za szkody poniesione z powodu niewykonania albo nienależytego wykonania umowy przez organizatora imprezy turystycznej klientowi należy się odszkodowanie. Organizator może zwolnić się z odpowiedzialności jeśli niewykonanie albo nienależyte wykonanie umowy jest spowodowane działaniem lub zaniechaniem klienta, działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo siłą wyższą. Ustawa wprowadza kategorię umów nazwanych - „umowę o świadczenie usług turystycznych”, przez którą należy rozumieć wszelkiego rodzaju usługi świadczone turystom. Usługa owa obejmuje w praktyce kilka różnych świadczeń traktowanych jednak jako jedno zobowiązanie. Konsekwencją takiej konstrukcji jest to, że za wykonanie wszystkich mieszczących się w ramach umowy świadczeń, pomimo, iż są one z reguły realizowane przez różne podmioty - odpowiedzialność wobec usługobiorcy ponosi jedynie organizator turystyki. Z powyższego wynika szeroko zakreślony zakres odpowiedzialności organizatora, albowiem odpowiada on nie tylko za działania własne, ale również działania osób, z pomocą których zobowiązanie wykonuje. Organizator imprezy turystycznej nie może zwolnić się z odpowiedzialności poprzez powołanie się na brak winy nadzorcze nad tymi osobami lub w brak winy w ich wyborze. Celem bowiem jakim przyświecał ustawodawcy przy uchwaleniu powyższej ustawy była ochrona klienta imprezy turystycznej poprzez domniemanie odpowiedzialności organizatora turystyki za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umówionej usługi turystycznej.

W kontekście niniejszej sprawy wskazać również należy, że w polskim systemie prawnym, co wynika zarówno z przepisów prawa jak i z orzecznictwa sądowego ciężar udowodnienia faktu spoczywa na osobie, która z tego faktu wywodzi określone skutki prawne, stanowi o tym art. 6 k.c. Z powołanego przepisu wynika jedna z naczelných zasad

procesu sądowego polegająca na tym, że dowód wykazania prawdziwości określonego faktu obciąża tego, kto się na dany fakt powołuje dla uzasadnienia dochodzonego przed sądem prawa. Potwierdzeniem powyższej zasady jest również art. 232 k.p.c. zgodnie, z którym strony obowiązane są wskazywać dowody dla stwierdzenia faktów, z których wywodzą skutki prawne.

Mając na uwadze powyższe, to na powódce jako stronie, która z tych okoliczności pragnie wywodzić określony skutek prawny w postaci żądania zapłaty dochodzonych roszczeń spoczywał obowiązek ich wykazania i udowodnienia.

Odnosząc się, więc do przedłożonych dowodów przede wszystkim wskazać należy, że powódka słuchana w sprawie potwierdziła jednoznacznie te wszystkie zarzuty, które zawarła w reklamacji, a które stanowiły o nienależytym wykonaniu umowy przez stronę pozwaną. Jednocześnie należy wskazać, iż strona pozwana przyznała, iż doszło do niespełnienia oczekiwań w kwestii programu animacyjnego i w związku z tym zaproponowała powódce początkowo rekompensatę w formie bonu wakacyjnego w wysokości 600 zł, którego to bonu powódka nie zaakceptowała, a następnie wypłaciła powódce kwotę w wysokości 1.152 zł.

Wobec powyższego Sąd uznał, iż strona pozwana nie zrealizowała warunków wykupionej usługi przez powódkę i w związku z tym powinna zwrócić powódce należność z tego tytułu w wysokości 848 zł (15% z kwoty 13.409 zł to kwota 2.000 zł – 1.152 zł zapłacone przez pozwaną). Sąd zasądzając wysokość odszkodowania posługiwał się tabelą frankfurcka, która w przypadku braku instytucji rozrywkowych(animatorzy) przewiduje obniżenie ceny od 5% do 15%. Powódka wyraźnie wskazała i udowodniła, iż opieka animatora i zajęcia z nim w ramach Klubu były najistotniejsze przy ponownym wyborze tej oferty, a brak w tym zakresie był rozczarowaniem zarówno dla dzieci, jak również dla dorosłych rodziców. Jednocześnie powódka wskazała, iż na skutek uchybienia przez pozwanego obowiązkowi określonego w art. 16b ust. 5 ustawy o usługach turystycznych, złożona przez nią reklamacja została uznana i w całości uzasadniona. Stanowisko takie nie zasługuje na uwzględnienie. Zdaniem sądu właściwą interpretacją przepisu art. 16b ust. 5 ustawy o usługach turystycznych jest przyjęcie, iż do zachowania określonego w nim trzydziestodniowego terminu na ustosunkowanie się przez organizatora turystyki do reklamacji klienta wystarczy nadanie w tymże terminie przesyłki poleconej zawierającej odpowiedź udzielona na piśmie, albowiem nie mają tu zastosowania ogólne przepisy dotyczące czynności prawnych i składania oświadczeń woli, a w szczególności art. 61 k.c. (wyrok Sądu Okręgowego w Opolu z dnia 28.10.2013 r., sygn. akt II Ca 626/13 wraz z uzasadnieniem). Przepis art. 16b ust. 5 ustawy o usługach turystycznych nakazuje organizatorowi usług turystycznych ustosunkowanie się do reklamacji w przepisany terminie. W ocenie Sądu wyznaczony w/w przepisie termin został oddany w całości do dyspozycji organizatora usługi turystycznej i ma on trzydzieści dni na sporządzenie swojego stanowiska na piśmie. Ponadto przyjęcie, iż zgodnie z tym przepisem odpowiedź na reklamację ma być doręczona adresatowi (czy też choćby w tymże terminie ma nastąpić awizowanie mu tej przesyłki) w terminie trzydziestu dni skutkowałoby obciążeniem organizatora usług turystycznych odpowiedzialnością za ewentualne działania osób trzecich (poczty), a ponadto oznaczałoby, że tak naprawdę organizator usługi turystycznej nie mógłby nigdy być pewnym czy zachował termin na udzielenie odpowiedzi na reklamację, czy też nie (w zależności od tego jak długo trwałoby doręczenie konkretnej przesyłki). Nie można zatem zaakceptować takiej interpretacji zapisu art. 16b ust. 5 ustawy, który w istocie prowadziłby do skrócenia terminu wyznaczonego ustawą. Ponadto odpowiedź na reklamację nie ma charakteru oświadczenia woli w czystej postaci, albowiem ma ono charakter mieszany będąc w istocie zarówno oświadczeniem wiedzy i woli. Stąd też nie sposób wprost stosować reguł o których mowa w art. 61 k.c. dotyczących czynności prawnych i składanie oświadczeń woli. Brak było zatem podstaw do przyjęcia, iż złożona przez powodów reklamacja została uznana za uzasadnioną poprzez upływ terminu określonego w art. 16b ust. 5 ustawy o usługach turystycznych w sytuacji, gdy odpowiedź na reklamację została nadana na poczcie w trzydziestym dniu od doręczenia reklamacji pozwanemu.

O odsetkach Sąd orzekł na podstawie art. 481 § 1 k.c., w zw. z art. 476 k.c. Orzeczenie o kosztach uzasadnia przepis art. 100 k.p.c. przy uwzględnieniu, iż powód wygrał w 60%, a przegrał w 40% oraz poniesionych przez strony kosztów postępowania (powód 717zł, a pozwany 617 zł).