Sygn. akt: IX C 1045/16 upr.

WYROK
W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 24 listopada 2016r.

Sąd Rejonowy w Opolu IX Wydział Cywilny

w składzie następującym:

Przewodniczący:	SSR Lidia Modrzejewska-Lasota
Protokolant:	st. sekr. sądowy Beata Dąbrowska

po rozpoznaniu w dniu 17 listopada 2016r. w Opolu

sprawy z powództwa ***A. U.***

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

o zapłatę

I. zasądza od pozwanej (...) Sp. z o.o. z siedzibą w O. na rzecz powoda A. U. kwotę 6.768,00 zł (sześć tysięcy siedemset sześćdziesiąt osiem złotych 00/100) z odsetkami ustawowymi za opóźnienie od dnia 16 października 2015 r. do dnia zapłaty;

II. zasądza od pozwanej na rzecz powoda kwotę 250 zł tytułem zwrotu kosztów procesu.

Sygn. akt XI C 1045/16

UZASADNIENIE

Powód A. U. pozwem wniesionym, w dniu 5 XI 2015 r. wniósł o zasądzenie na swoja rzecz od pozwanej (...) Sp. z.o.o., w O. kwoty 6.768,00 zł na którą składały się poniesione koszty imprezy turystycznej wraz ustawowymi odsetkami od dnia 16 października 2015 r. do dnia zapłaty.

Ponadto powód wniósł o zwrot kosztów procesu według norm przepisanych.

W uzasadnieniu złożonego pozwu wskazał, iż zakupił usługę turystyczną u pozwanej za kwotę 6.997,00 zł. Zdaniem powoda oferowana jakość usługi była niezgodna z umową. Powód dowodził że z uwagi na stanowisko rezydenta odmawiającego przyjęcie reklamacji w trakcie trwania imprezy turystycznej złożył ją na drugi dzień po powrocie do Polski, tj. 30 lipca 2015 r. Zdaniem powoda reklamacja przyjęta została przez pracownika Salonu (...), w K.. W piśmie reklamacyjnym powód dokładnie wskazał wszystkie nieprawidłowości oraz zażądał zwrotu kwoty 6.997,00 zł pomniejszonej o koszt parkingu i ubezpieczenia. Zdaniem powoda, pozwana odpowiedział na reklamację dopiero pismem z dnia 11 września 2015 r., tj. czterdziestego trzeciego dnia od złożenia reklamacji. Tym samym pozwana naruszyła 30-dniowy termin udzielenia odpowiedzi na reklamację, co z mocy prawa, skutkowało uznaniem reklamacji za uzasadnioną i zasadne dochodzenie odszkodowania, w wysokości ceny wycieczki pomniejszonej o koszt parkingu i ubezpieczenie, tj. kwoty 6.768,00 zł.

W dniu 30 listopada 2015 r. Sąd Rejonowy w Koszalinie I Wydział Cywilny wydał nakaz zapłaty w sprawie I Nc 4196/15 orzekając zgodnie, z żądaniem pozwu.

W sprzeciwie od nakazu zapłaty pozwana (...) Sp. z.o.o., w O. zaskarżyła ww. nakaz zapłaty w całości wnosząc o żądanie zwrotu kosztów procesu według norm przepisanych w tym kosztów zastępstwa adwokackiego.

W uzasadnieniu sprzeciwu pozwana podniosła, iż zawarła, z pozwanym umowę o świadczenie usług turystycznych, której przedmiotem było zorganizowanie w terminie od dnia 22 do 29 lipca 2015 r. imprezy turystycznej, w pięciogwiazdkowym hotelu (...) w Turcji. Zdaniem pozwanej powód został przetransferowany do w/w hotelu, a następnie zakwaterowany w pokoju o standardzie odpowiadającym umowie (pokój 2 os. + 1 dost). Umowa o świadczenie usług turystycznych zawarta z powodem została zdaniem pozwanej wykonana w sposób należyty. Powód nie stracił żadnej z przewidzianych dób hotelowych, program wycieczki został w całości zrealizowany, a powód zarzucał jedynie przekroczenie ustawowego, 30-dniowego terminu na odpowiedź na reklamację. Zdaniem pozwanej powód wysłał reklamację dnia 12 sierpnia 2015r., a pozwana otrzymała ją dniu 13 sierpnia 2015r. W związku z powyższym, bieg 30-dniowego terminu odpowiedzi na reklamację zaczął biec dopiero od momentu doręczenia pozwanej reklamacji i został dochowany poprzez wysłanie odpowiedzi z dnia 11 września 2015r. Jednocześnie pozwana nie zgodziła się że kiedykolwiek uznała reklamacje, albowiem w ciągu 30 dni ustosunkowała się do jej treści. Odpowiedź na reklamację nie jest oświadczeniem woli, gdyż nie jest z natury rzeczy składnikiem jakiejkolwiek czynności prawnej, a zatem teorii doręczenia nie sposób w tym przypadku stosować. Gdyby nawet przyjąć, że pozwana nie odpowiedziała na reklamację w terminie to samo uwzględnienie reklamacji odnosi się i jedynie do przyznania wskazywanych niej okoliczności faktycznych nie zaś co do wysokości ewentualnego odszkodowania. Natomiast stanowisko w przedmiocie reklamacji zostało wyrażone dnia 0.01.2015r. i jeszcze tego samego dnia wysłane, nie ma znaczenia kiedy dowiedzieli się o nim powodowie.

Pozwana jako nieprawdziwe uznała twierdzenia powoda że składane były zastrzeżenia w trakcie trwania imprezy, a rezydent odmówił ich przyjęcia.

Pismem z dnia 29 lutego 2016 r. powód wyjaśnił że zgłosił reklamację w salonie firmowym I. w K. dniu 30 lipca 2015 r. Ponadto nie był informowany że jest to miejsce nieodpowiednie do złożenia reklamacji a ww. biuro podjęło się jej rozpatrzenia. Powód stwierdził iż nie wie, jak pracownicy pozwanej w biurze w K. rozpoznawali reklamację do dnia 12 sierpnia 2015 r.

Sąd ustalił następujący stan faktyczny:

Powód A. U. zawarł umowę o usługę turystyczną z pozwaną N. I. sp z o o w O., organizowaną pod nazwą „podróż spełnionych marzeń" o nr (...). Stronami tej umowy była również żona powoda M. U. i dziecko Z. U..

W celu zawarcia umowy pod udał się do salonu firmowego N. I., w K. przy ul (...). Umowa została zawarta w dniu 26 czerwca 2015 r.. Zgodnie z warunkami umowy usługi turystycznej powód miał mieć zagwarantowany przelot samolotem na trasie z P. do A. w dniu 22 lipca 2015 r., oraz przelot samolotem z lotniska w A. do P. w dniu 29 lipca 2015 r. Ponadto impreza miał obejmować pobyt w pięciogwiazdkowym hotelu (...), w dwuosobowym pokoju, z jedną dostawką, w miejscowości A. w Turcji wraz z zapewnionym wyżywieniem all inclusive ultra 24 h. Koszt całej imprezy miał wynosić łącznie kwotę 6997,00 zł (2998,00 zł dla osób dorosłych i kwotę 1.080,00 zł dla dziecka).

Dowód :

- dokument podróży nr (...) k. 4.

Powód był bardzo niezadowolony z warunków panujących w hotelu (...). W ocenie powoda pozwana nienależycie wykonała umowę o usługę turystyczną. Po powrocie do Polski powód złożył w salonie firmowym pozwanej w K. przy ul (...) reklamację datowaną na dzień 30.07.2015r, w której zakwestionował jakość zaoferowanych mu usług, w hotelu (...) wskazując na wszechobecny brud, złą obsługę, monotonne, niskiej jakości i dodatkowo

wydzielane jedzenie, nieodpowiednie zachowanie personelu (nie utrzymywanie porządku, estetyki, higieny), brak zainteresowania rezydenta rozwiązywaniem problemów klientów, brudne baseny, brak odpowiedniej ilości leżaków i parasoli, płatnych animacji, płatnego mini klubu dla dzieci, żądając zwrotu całej zapłaconej ceny za imprezę turystyczną, w kwocie 6.997,00 zł pomniejszoną o koszt parkingu i ubezpieczenia. Reklamacja z dnia 30.07.2015r po jej złożeniu przez powoda w salonie firmowym pozwanej została opieczętowana pieczątką salonu pozwanej i podpisana przez pracownika-, który nie naniósł na ów zapisek żadnej daty- a w szczególności daty innej, niż data pisma. Reklamacja ta została następnie odesłana z K. do O., do siedziby spółki, a pismo zostało nadane w dniu 12.08.2015r.

Dowód:

- reklamacja z dnia 30 lipca 2015 r. k. 5 - 6

Odpowiedz na reklamację została wysłana powodowi w dniu 11 września 2015 r.

W odpowiedzi tej pozwana poinformowała powoda, iż w trakcie trwania imprezy nie miała żadnych sygnałów o wystąpieniu wad w wykonywaniu usługi turystycznej, dlatego nie mogła zareagować lub sprawdzić ich zasadności. Ponadto hotelarz nie potwierdził zarzutów powoda a z jego wyjaśnień wynika, że hotel utrzymuje odpowiedni standard zgodny z tureckimi normami. Pozwana poinformowała powoda, że hotel posiadał dobre oceny gości i nie występuje jakakolwiek dokumentacja, która mogła by potwierdzić stawiane zarzuty. Dlatego pozwana nie uznała reklamacji, za zasadną.

Dowód:

- odpowiedz na reklamacje k. 7 – 8

W dniu 28 września 2015 r. powód wezwał pozwaną do zapłaty kwoty 6.768,00 zł w terminie 14 dni od dnia doręczenia wezwania.

Dowód:

- przedsądowe wezwanie do zapłaty wraz dowodem odbioru k. 9 - 11

Sąd zważył, co następuje:

Powództwo zasługiwało w całości na uwzględnienie.

Strony łączyła umowa o organizację usługi turystycznej.

W sprawie bezspornym było to, że pozwana N. I. sp. z.o.o w O., miała zorganizować powodowi i jego rodzinie wypoczynek w pięciogwiazdkowym hotelu (...) w Turcji z zakwaterowaniem, w dwuosobowym pokoju z dostawką wraz z zapewnionym wyżywieniem (...) inclusive, a także że koszt całej imprezy wyniósł łącznie kwotę 6.997,00 zł.

Kwestią sporną miedzy stronami pozostawało natomiast ustalenie, czy pozwana, jako organizator imprezy turystycznej istotnie nienależycie wykonała zobowiązanie wynikające z umowy o usługi turystyczne i przez to powinna odpowiadać odszkodowawczo za warunki, w jakich przyszło spędzać odpoczynek powodowi i jego rodzinie, a nadto czy pozwana przyznała te okoliczności poprzez nieudzielenie w terminie odpowiedzi na reklamację złożoną przez powoda.

Zgodnie z art. 16 b ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych, 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. Niezależnie od tego zawiadomienia 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. W wypadku odmowy uwzględnienia reklamacji organizator turystyki jest obowiązany szczegółowo uzasadnić na piśmie przyczyny odmowy.

Jeżeli organizator turystyki nie ustosunkuje się na piśmie do reklamacji (pisemnej) 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.

Ustawodawca obwarowując brak reakcji organizatora turystyki na reklamację klienta uznaniem jej za uzasadnioną ustanowił dla organizatora termin 30 dniowy. Jest to termin, w który organizator może odnosić się merytorycznie do skargi klienta- a zatem na zapoznanie się z nią i udzielenie odpowiedzi. Nie może budzić wątpliwości okoliczność, że organizator turystyki może zapoznać się z reklamacją wówczas, gdy ją faktycznie otrzyma. Organizator udziela odpowiedzi w terminie 30dni-jest to termin mu zastrzeżony na zapoznanie się z zarzutami i żądaniami strony, zbadanie sprawy udzielenie pisemnej odpowiedzi.

Nie budziła wątpliwości okoliczność, iż powód reklamację złożył osobiście, po zakończeniu imprezy, w salonie firmowym pozwanej w K.. Powód wykazał, iż pismo nosi datę 30.07.2015r i zostało przyjęte do rozpoznania przez pracownika salonu. Pozwany jest profesjonalista obowiązany jest do szczególnej staranności-, jeżeli reklamację datowaną na dzień 30.07.2015r przyjął i nie opatrzył inną datą- oznacza to, iż przyjął ją w dacie zbieżnej z datą pisma.

Rację ma powód twierdząc, iż nie może ponosić nagadywanych skutków bezczynności pracowników czy współpracowników pozwanej. Okoliczność, iż przez 12 dni nie poczynili oni żadnych ustaleń i odesłali reklamację do siedziby spółki w O. nie ma znaczenia dla słusznych uprawnień powoda. Jeżeli termin jest zastrzeżony dla organizatora turystyki to oznaczać to musi dopuszczalność i skuteczność działalności podjętej przez niego nawet w ostatnim dniu terminu 30 dniowego. Skoro odpowiedź na reklamację został sporządzona po tym terminie, a doręczona powodowi zapewne jeszcze później-przyjąć należało, iż skutek bezczynności w postaci uznania zarzutów reklamacji za zasadne- nastąpił.

Zakres uznanych w ten sposób zarzutów i ich ciężar uzasadniał żądanie pozwu. Powód w obszernej reklamacji podał mankamenty w wykonaniu umowy, które dotyczyły zarówno wyżywienia, zakwaterowania, jakości animacji, stanu i higieny- czyli praktycznie wszystkich elementów składających się na wypoczynek, który-zgodnie z umową- miał być świadczony w obiekcie kategorii 5*.

Zgodnie natomiast z art. 11 a ust. l w ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz. U. z 2004 r., Nr 223, poz. 2268 ze zm.) organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba, że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie: działaniem lub zaniechaniem klienta, działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nie uczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo siłą wyższą.

W ustawie uregulowano m. in. w sposób szczególny zagadnienia związane z zawieraniem, wykonywaniem i rozwiązywaniem umów o świadczenie usług turystycznych, w tym prawo odstąpienia od umowy przez klienta w określonego rodzaju sytuacjach za zwrotem ceny, prawo do otrzymania nieodpłatnie świadczeń zastępczych tej samej jakości oraz do żądania odszkodowania (art. 11 a, 14 ust. 5 i 6 i art. 16 a). Jednakże z uwagi, iż regulacja tej kategorii umów nie jest wyczerpująca, to zgodnie z art. 11 ustawy w zakresie w niej nie unormowanym, znajdują do niej zastosowanie przepisy kodeksu cywilnego.

Ustawodawca mając na celu ochronę klienta imprezy turystycznej wprowadził ustawowe domniemanie odpowiedzialności organizatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umówionej usługi turystycznej. Tym samym, uczestnik imprezy dochodzący ochrony swoich praw z tego tytułu musi jedynie wykazać, że świadczenia objęte umową nie zostały wykonane albo zostały wykonane niezgodnie z jej treścią oraz że stanowiło to causę powstania

po jego stronie szkody majątkowej lub niemajątkowej. Zakres okoliczności, za jakie odpowiada organizator turystyki musi uwzględniać wysoki miernik staranności, jakiego należy wymagać od profesjonalisty (art. 355 §2 k.c.).

Skoro zarzuty reklamacji zostały uznane- w ocenie Sądu powód zasadnie dochodził od pozwanego zapłaty kwoty 6.768,00 zł. Zeznania świadka M. M. nie mogły mieć większego znaczenia w sprawie- świadek nie „kojarzył" osoby powoda i problemów przez niego zgłaszanych. Nie był pewny daty trwania tej konkretnej imprezy turystycznej, której wykonanie jest przedmiotem oceny Sądu. Świadek opisał hotel jako nowy, świadczący usługi typu spa. Nie to było jednak przedmiotem reklamacji. Większości szczegółów nie pamiętał i nie odnosił do osoby powoda.

Tym samym Sąd zasądził na rzecz powoda A. U. kwotę 6.768,00 zł wraz z ustawowymi odsetkami liczonymi od dnia 16 października 2015 r. do dnia zapłaty. Sąd zasądził odsetki zgodnie z żądaniem pozwu gdyż w wezwaniu do zapłaty z dnia 28 września 2015 r. doręczonemu stronie pozwanej w dniu 1 października 2015 r. wskazano że pozwana ma zapłacić kwotę 6.768,00 zł w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania. Wobec powyższego co najmniej od daty 16 października 2015 r. pozwana pozostawała w zwłoce z płatnością.

O kosztach orzeczono na podstawie art. 98 k.p.c. zasądzając od pozwanej na rzecz powoda kwotę 250,00 zł tytułem kosztów postępowania.

Biorąc powyższe pod uwagę Sąd Rejonowy orzekł jak w części dyspozytywnej wyroku.