

Sygn. akt: I 1 C 927/15 upr.

## WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 2 września 2015 r.

Sąd Rejonowy w Gdyni I Wydział Cywilny Sekcja d/s rozpoznawanych w postępowaniu uproszczonym  
w składzie następującym:

Przewodniczący: SSR Ewa Kokowska-Kuternoga

Protokolant: sekr. sądowy Marta Bona

po rozpoznaniu w dniu 2 września 2015 r. w Gdyni

sprawy z powództwa D. M.

przeciwko (...) Spółka Akcyjna z siedzibą w W.

o zapłatę

**I** zasądza od pozwanego (...) Spółka Akcyjna z siedzibą w W. na rzecz powoda D. M. kwotę 8.636,00 zł ( osiem tysięcy sześćset trzydzieści sześć złotych) z ustawowymi odsetkami od 18.10.2014r. do dnia zapłaty;

**II** zasądza od pozwanego (...) Spółka Akcyjna z siedzibą w W. na rzecz powoda D. M. kwotę 1.517,00 zł ( tysiąc pięćset siedemnaście złotych) tytułem zwrotu kosztów procesu, w tym 1.200,00 ( tysiąc dwieście złotych) tytułem zwrotu kosztów zastępstwa procesowego;

## UZASADNIENIE

Powód D. M. wniósł pozew przeciwko (...) SA z siedzibą w W., domagając się od niej zapłaty kwoty 8636,00 złotych wraz z ustawowymi odsetkami od dnia 18.10. 2014 r. do dnia zapłaty. W uzasadnieniu powód wskazał, że zawarł z pozwaną dwie umowy nr: (...) i (...) o świadczenie usług turystycznych, której treścią był przelot i zakwaterowanie dla czterech osób w hotelu (...) resort M. w dniach 5-19 sierpnia 2014 roku. Po stwierdzeniu wadliwości wykonania w/w umów powód w dniu 15.9.2014r złożył reklamację co do obu umów w trybie art. 16a ust 3 ustawy z dnia 29.8.1997r o usługach turystycznych. Reklamacja ta została odebrana przez powoda w dniu 17.9.2014r, zaś odpowiedź na reklamację, która dotyczyła jedynie umowy (...) została doręczona powodowi w dniu 20.10.2014r, podczas, gdy termin do udzielenia odpowiedzi upłynął bezskutecznie w dniu 17.10.2014r. W wyniku nierozpatrzenia więc reklamacji w terminie, powód wniósł o zwrot kwoty w łącznej wartości 8636 złotych.

(pozew - k. 2-9)

(...) SA z siedzibą w W. wniosła odpowiedź na pozew, w której w całości wniosła o oddalenie powództwa. W uzasadnieniu pozwana zaprzeczyła faktom przytoczonym przez powoda oraz temu, że spóźniła się z odpowiedzią na reklamację złożoną przez powoda. Pozwana kwestionuje legitymację czynną powoda do działania w imieniu innych osób objętych umowami niż on sam oraz uznaje działanie powoda jako nadużycie prawa w trybie art. 5 kc bowiem nie ma po stronie powoda żadnej szkody. Pozwany wskazał też, że zarzut o braku spełnienia umówionych standardów przez niego jest chybiony, bowiem w hotelu funkcjonuje bar w godzinach od 10 do 24, dodatkowo płatny, a w lobby bezprzewodowa sieć wi-fi, zaś problemy z klimatyzacją w pokoju hotelowym zostały rozwiązane na miejscu.

Pozwany zakwestionował właściwość sądu, twierdząc, że sprawa winna być wniesiona do Sądu właściwego ze względu na siedzibę pozwanego tj. do (...) i wobec tego wniósł o przekazanie sprawy wg właściwości

(odpowiedź na pozew - k. 52-56)

**Sąd ustalił następujący stan faktyczny:**

W dniu 30.7.2014 r. i 1.8.2014r roku D. M., jako osoba zawierająca i podpisująca umowę dokonał rezerwacji w biurze (...) SA z siedzibą w W. pobytu w S. w Egipcie w hotelu (...) w okresie od 5.8.2014r do 19.8.2014r dla łącznie czterech osób umowami nr (...), gdzie należność wyniosła 5798 zł i (...), gdzie należność wyniosła 5830 zł. Wraz z dokumentem rezerwacji, D. M., otrzymał ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez biuro podróży. Rezerwacja obejmowała opcję all inclusive i informację, że aktualny opis serwisu hotelowego można znaleźć na stronach [www.eximtours.pl](http://www.eximtours.pl).

okoliczność bezsporna, a nadto rezerwacja - k. 10-13, ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych spółki (...) - k. 62-63.

Po powrocie, pismem z dnia 14.9.2014r roku, nadanym 15.9.2014r i odebrany przez adresata 17.9.2014r- D. M. złożył reklamację adresowaną do (...) SA w W., zarzucając (...) SA w W. nienależyte wykonanie zwartych umów, albowiem warunki przelotu i pobytu różniły się od przedstawione oferty i ceny zapłaconej przy rezerwacji. D. M. sformułował następujące zarzuty:

- opóźnienie wylotu ,
- brak w hotelu baru w lobby ,
- brak w hotelu bezpłatnego internetu / tylko w nocy po 1.00/,
- brak klimatyzacji w jednym z pokoi, problem rozwiązany na miejscu przez rezydenta

i zażądał zwrotu kwoty 8636 zł w gotówce lub V. na przyszłe wyjazdy

okoliczność bezsporna, a nadto reklamacja z potwierdzeniem wysłania - k. 13-14, 15

Pismem z dnia 15.10.2014 r roku - nadanym 15.10.2014r , a odebrany przez żonę D. M. w dniu 20.10.2014r (...) SA w W. poinformował D. M. w sprawie umowy nr (...) z dnia 30.7.2014r, że organizator nie widzi podstaw do przyznania rekompensaty w przedmiotowej sprawie, albowiem przyczyna opóźnienia lotu była siłą wyższa, czego organizator nie mógł przewidzieć oraz zapobiec sytuacji. Ponadto wskazano, że w hotelu wybranym przez D. M. jest bar lobby dodatkowo płatny , a co do bezpłatnego internetu, to mogą występować ograniczenia i blokady ; problem klimatyzacji został rozwiązany na miejscu

dowód: pismo pozwanego - k. 16, dowód doręczenia k.18, pismo Poczty Polskiej k. 84, dowód nadania k. 61

Pismem z dnia 12.11.2014 roku D. M. wezwał (...) SA w W. do zapłaty- bezskutecznie - powołując się na fakt, że odpowiedź na reklamację co do umowy nr (...) otrzymał po upływie 30-u dni, a na reklamację dotyczącą umowy nr (...) - w ogóle, a więc tym samym zostały one uznane za uzasadnione w myśl art. 16 b ustawy z dnia 29.8.1997r o usługach turystycznych i należna jest żądana kwota 8636 zł.

dowód: wezwanie k. 20, potwierdzenie - k. 19

**Sąd zważył, co następuje:**

Powyższy stan faktyczny Sąd oparł na przedstawionych przez strony dokumentach.

W zakresie pism składanych przez powoda Sąd uznał za wiarygodne te, które znajdowały swoje potwierdzenie w pismach strony pozwanej albo dokumentach osób trzecich. Tym samym Sąd uznał za podstawę dokonywanych ustaleń umowy z dnia 30.7.2014r i 1.8.2014r, pismo powoda z dnia 14.9.2014 roku, potwierdzenie nadania go, albowiem pismo to znajduje swoje potwierdzenie w piśmie pozwanego z dnia 15.10. 2014 roku zawierającym odpowiedź na reklamację. Z kolei dowód odebrania odpowiedzi na reklamację w dniu 20.10.2014r potwierdził operator pocztowy.

Wniosek o przekazanie sprawy wg właściwości Sąd oddalił, albowiem miejscem zawarcia umów o świadczenia turystyczne była G., a świadczenie pieniężne powinno zostać spełnione do rąk wierzyciela tj. na jego rachunek bankowy w jego miejscu zamieszkania, czyli powoda, a więc w G. zgodnie z treścią art. 34 kpc: "Powództwo o zawarcie umowy, ustalenie jej treści, o zmianę umowy oraz o ustalenie istnienia umowy, o jej wykonanie, rozwiązanie lub unieważnienie, a także o odszkodowanie z powodu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy można wytoczyć przed sąd miejsca jej wykonania. W razie wątpliwości miejsce wykonania umowy powinno być stwierdzone dokumentem." w zw. z art. 454 kc: "§ 1. Jeżeli miejsce spełnienia świadczenia nie jest oznaczone ani nie wynika z właściwości zobowiązania, świadczenie powinno być spełnione w miejscu, gdzie w chwili powstania zobowiązania dłużnik miał zamieszkanie lub siedzibę. Jednakże świadczenie pieniężne powinno być spełnione w miejscu zamieszkania lub w siedzibie wierzyciela w chwili spełnienia świadczenia; jeżeli wierzyciel zmienił miejsce zamieszkania lub siedzibę po powstaniu zobowiązania, ponosi spowodowaną przez tę zmianę nadwyżkę kosztów przesłania.

§ 2. Jeżeli zobowiązanie ma związek z przedsiębiorstwem dłużnika lub wierzyciela, o miejscu spełnienia świadczenia rozstrzyga siedziba przedsiębiorstwa."

W ocenie Sądu powództwo zasługiwało na uwzględnienie.

Nie ulega wątpliwości, że strony niniejszego procesu łączyły dwie umowy o świadczenie usług turystycznych, do których zastosowanie znajdują przepisy ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz. U z 2004 Nr 223 poz. 2268 ze zm.), a w zakresie nieuregulowanym w/w ustawą przepisy Kodeksu cywilnego oraz inne przepisy dotyczące ochrony konsumenta. Osobą zawierającą i podpisującą umowy był za każdym razem D. M..

W niniejszej sprawie powód wywodził swoje roszczenie z art. 16b cyt. ustawy tj. dokonanej przez niego reklamacji, na którą nie otrzymał odpowiedzi w terminie przewidzianym przepisami tej ustawy. Powód wskazywał, iż umowy o usługi turystyczne nie zostały wykonane zgodnie z ich treścią i dlatego żądał odszkodowania w kwocie 8636 zł, co stanowi 75 % wykupionych świadczeń.

Z kolei strona pozwana kwestionowała to, iż nastąpiło nienależyte wykonanie zawartych umów, oraz to, że spóźniła się z odpowiedzią na reklamację, albowiem reklamację nadała 15.10.2014r, nadto zarzucała naruszenie przez powoda art. 5 kc/ Nie można czynić ze swego prawa użytku, który by był sprzeczny ze społeczno-gospodarczym przeznaczeniem tego prawa lub z zasadami współzycia społecznego. Takie działanie lub zaniechanie uprawnionego nie jest uważane za wykonywanie prawa i nie korzysta z ochrony./.

W myśl ogólnych zasad na powodzie spoczywa ciężar udowodnienia faktów uzasadniających jego roszczenie, zaś na stronie pozwanej obowiązek udowodnienia okoliczności uzasadniających jej wniosek o oddalenie powództwa. W niniejszej sprawie powód zgłaszając swoje roszczenie powinien wykazać, że z przyczyn leżących po stronie pozwanej doszło do przekroczenia terminu do dokonania odpowiedzi na reklamację, a tym samym że miał podstawę do żądania odszkodowania. Pozwaną zaś obciążał dowód wykazania okoliczności niweczących prawo powoda.

Zgodnie z art. 16b ustawy o usługach turystycznych: "1. 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.

2. Umowa powinna jednoznacznie określać obowiązek klienta w zakresie, o którym mowa w ust. 1.

3. 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.

4. W wypadku odmowy uwzględnienia reklamacji organizator turystyki jest obowiązany szczegółowo uzasadnić na piśmie przyczyny odmowy.

5. Jeżeli organizator turystyki nie ustosunkuje się na piśmie do reklamacji, złożonej zgodnie z ust. 3, 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."

Z zebranego w sprawie materiału dowodowego wynika, że w dniu 15.9.2014r powód nadał pismo zawierające reklamację dotyczącą dwóch umów nr (...) u operatora pocztowego, a w dniu 17.9.2014r pozwany otrzymał w/w pismo. Potwierdzeniem tego jest dowód nadania pisma powoda oraz wydruk z strony internetowej Poczty Polskiej tzw. "śledzenie przesyłki", z którego wynika, kiedy nadano i kiedy odebrano przesyłkę. Pozwany nie kwestionuje ani daty nadania reklamacji, ani daty jej otrzymania. Jednoznacznie w swojej treści wskazanie konkretnych dat pozwala na przyjęcie, iż dokonana następnie przez pozwaną odpowiedź na reklamację powinna dotrzeć do powoda do 17.10.2014r, a dotarła dopiero 20.10.2014r co potwierdza informacja Poczty Polskiej k.61 oraz wydruk z internetowej strony "śledzenie przesyłek", a tym samym uprawniało powoda do przyjęcia, że reklamacja uznana została za zasadną co do umowy nr (...). Jeśli zaś chodzi o umowę nr (...) - odpowiedź na reklamacje nie nastąpiła, co też pozwalało na uznanie jej za zasadną w myśl przepisów art. 16b cyt ustawy.

Należy bowiem wskazać, że zgodnie z treścią art. 61 kc: "§ 1. 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 ocenie Sądu powód udowodnił, że odpowiedź na reklamację otrzymał po upływie terminu 30-u dni, albowiem dopiero w dniu 20.10.2014r mógł się zapoznać z treścią pisma pozwanego dotyczącego zarzutów nienależytego wykonania umowy o świadczenie turystyczne z dnia 30.7.2014r. A co do umowy z dnia 1.8.2014r - nie otrzymał w ogóle, albowiem w swoim piśmie z dnia 15.10.2014r pozwany wyraźnie odnosi się tylko do umowy z dnia 30.7.2014r.

W tej sytuacji Sąd nie zajmował się szczegółowo kwestią, czy umowa zastała wykonana należycie, czy nie, bo zastosował sankcje wynikające z art. 16b ustawy o usługach turystycznych.

Powód wykazał przesłanki do żądania odszkodowania w myśl obowiązujących przepisów prawa, nie można mu zatem zarzucić czynienia ze swego prawa użytku, który by był sprzeczny ze społeczno-gospodarczym przeznaczeniem tego prawa lub z zasadami współżycia społecznego.

Przechodząc do twierdzenia pozwanej, że nadała pismo dnia 17.10.2014r i w związku z tym dopełniła terminu 30-dniowego i że odpowiedź dotyczyła obu umów - nie jest to wiarygodne w świetle wyraźnego brzmienia art. 61 kc, gdzie ustawodawca wyraźnie zapisał, że decyduje moment, w którym adresat może zapoznać się z treścią oświadczenia woli, a ten moment w tej sprawie nastąpił bezspornie dopiero 20.10.2014r. Z kolei w treści pisma pozwanego z 15.10.2014r wyraźnie wskazano, że dotyczy umowy z dnia 30.7.2014r nr (...), trudno więc przyjąć, że pozwany ustosunkował się też do drugiej z tych reklamowanych umów.

Z ogólnych warunków umów załączonych do akt wynika z pkt-u 1-go, że stronami umowy są: (...) SA w W. oraz klient podpisujący umowę. Skoro tak, to powód, jako osoba, która podpisała obie umowy, jest stroną obu umów zawartych w dniach 30.7.2014r i 1.8.2014r i jako taki ma prawo złożyć reklamację co do obu umów i ma prawo wywodzić z nich roszczenia wobec (...) SA w W. w zakresie w jakim zawarł umowę tj. co do wyjazdu i pobytu 4 osób, za co zapłacił.

Ponadto z art. 11a. cyt. ustawy i pkt-u 3.3 OWU wynika, że: 1. Organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie:

- 1) działaniem lub zaniechaniem klienta;
- 2) działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo
- 3) siłą wyższą.

Zaś art. 11b.cyt ustawy i pkt 5 OWU stanowią:" 1. Nie można w drodze umowy wyłączyć lub ograniczyć odpowiedzialności określonej w art. 11a, z zastrzeżeniem ust. 2 i 3.

2. Odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną klientowi wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych może być ograniczona tylko wówczas, gdy określa to umowa międzynarodowa, której stroną jest Rzeczpospolita Polska.

3. Organizatorzy turystyki w umowach z klientami mogą ograniczyć odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy turystycznej do dwukrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego klienta.

4. Ograniczenie, o którym mowa w ust. 3, nie może dotyczyć szkód na osobie."

Powód dochodził tym pozwem kwoty 2159 zł x 4 osoby , których wyjazd był przedmiotem umowy- razem 8636 zł , zaś zapłacił odpowiednio za umowę nr (...), należność wyniosła 5798 zł / dwie osoby/ i za (...), należność wyniosła 5830 zł/ dwie osoby/.

Mając na uwadze powyższe Sąd stanął na stanowisku, że powodowi należy się odszkodowanie w dochodzonej łącznej kwocie 8.636,00 zł , bo nie przekracza górnej granicy odpowiedzialności pozwanego.

W tym stanie sprawy Sąd w pkt I wyroku, na podstawie art. 14 ust. 5 pkt 2 i ust. 6 pkt 2 w/w ustawy w zw. z art. 481 § 1 i 2 k.c., zasądził od pozwanej na rzecz powoda kwotę 8636,00 zł wraz z odsetkami ustawowymi od dnia wniesienia pozwu, tj. od dnia 18.10. 2014 r. do dnia zapłaty.

O kosztach procesu Sąd orzekł w punkcie II wyroku zgodnie z zasadą odpowiedzialności za wynik postępowania na podstawie art. 98 § 1 i 2 k.p.c. w zw. z art. 108 § 1 k.p.c. i zgodnie z § 10 ust. 1 pkt 13 i § 2 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 września 2002 r. w sprawie opłat za czynności radców prawnych oraz ponoszenia przez Skarb Państwa kosztów pomocy prawnej udzielonej przez radcę prawnego ustanowionego z urzędu (t.j. Dz. U. z 2013 r., poz. 490). , zasądzając od pozwanej spółki na rzecz powoda kwotę 1517,00 zł tytułem zwrotu kosztów procesu, tj. opłaty sądowej od pozwu, zwrotu kosztów zastępstwa procesowego i opłaty od pełnomocnictwa .