

ODPIS

WYROK
W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 22 listopada 2006 r.

Sąd Okręgowy w Warszawie – II Wydział Cywilny
w składzie:

Przewodniczący:

Protokolant:

po rozpoznaniu w dniu 8 listopada 2006 r. w Warszawie
na rozprawie
sprawy z powództwa Pawła Piotrowskiego
przeciwko Triadzie Biura Podróży sp. z o.o. w Warszawie
o zapłatę i ochronę dóbr osobistych

- I. zasądza od Triady Biura Podróży sp. z o.o. w Warszawie na rzecz Pawła Piotrowskiego kwotę 3.659,85 (trzy tysiące sześćset pięćdziesiąt dziewięć 85/100) złotych wraz z ustawowymi odsetkami od dnia 31 sierpnia 2005 r. do dnia zapłaty;
- II. w pozostałym zakresie oddala powództwo;
- III. zasądza od Triady Biura Podróży sp. z o.o. w Warszawie na rzecz Pawła Piotrowskiego kwotę 291,80 (dwieście dziewięćdziesiąt jeden 80/100) złotych tytułem zwrotu kosztów procesu;
- IV. wpis tymczasowy uznaje za ostateczny.

UZASADNIENIE

Pozwem z 26 stycznia 2006 r. skierowanym przeciwko Triadzie Biuro Podróży sp. z o.o. w Warszawie **powód Paweł Piotrowski** wniósł o częściowy zwrot kosztów imprezy turystycznej poprzez zasądzenie na jego rzecz kwoty 3.659,85 zł. z odsetkami ustawowymi od dnia 31 sierpnia 2005 r. do dnia zapłaty oraz nakazanie pozwanemu przeproszenia go na piśmie za nieprzyjemności jakich doznał na powyższej wycieczce. W piśmie z dnia 15 maja 2006 r. sprecyzował żądanie przeproszenia w ten sposób, że przeprosiny następującej treści: „BP Triada sp. z o.o. przeprasza swojego klienta dr inż. Pawła Piotrowskiego wraz z małżonką i synem za powstałe uchybienia w trakcie realizacji umowy turystycznej, zignorowanie złożonej reklamacji oraz zlekceważenie klienta w trakcie próby ugodowej” mają być zamieszczone w czwartkowym numerze gazety „Fakt” w terminie 2 tygodni od daty ogłoszenia decyzji sądu (k. 1-5, 30).

W uzasadnienie powód wskazał, iż na skutek licznych uchybień w realizowaniu umowy uczestnictwa w wycieczce organizowanej przez pozwanego poniósł straty finansowe i moralne, a także został całkowicie zignorowany, gdy próbował dochodzić swoich roszczeń na drodze pozasądowej.

W odpowiedzi na pozew z dnia 10 sierpnia 2006 r. **pozwane Triada Biuro Podróży sp. z o.o. w Warszawie** wniosło o oddalenie powództwa, podnosząc, że roszczenie powoda jest bezzasadne, a wycieczka została zrealizowana prawidłowo (k. 35-37).

Sąd ustalił następujący **stan faktyczny**:

W dniu 10 stycznia 2005 r. Paweł Piotrowski zawarł z Triadą Biurem Podróży sp. z o.o. w Warszawie umowę uczestnictwa w wycieczce do Grecji i wpłacił zaliczkę w wysokości 2.169 zł., a pozostałą część ceny w wysokości 2.353 zł. zapłacił w dniu 23 maja 2005 r. Umowa uczestnictwa obejmowała pobyt w miejscowości Siviri w hotelu Iris przez okres 14 dni. W związku z realizacją wycieczki Paweł Piotrowski złożył dwie pisemne reklamacje: pierwszą w dniu 3 lipca 2005 r. na ręce Anny Kotarby, zaś drugą w dniu 21 lipca 2005 r. w siedzibie Biura Podróży Triada sp. z o.o. Do dnia dzisiejszego Paweł Piotrowski nie uzyskał odpowiedzi na żadną ze złożonych reklamacji.

W dniu 27 sierpnia 2005 r. Paweł Piotrowski złożył oświadczenie do Triady Biura Podróży sp. z o.o. w Warszawie, stwierdzając, że wobec nieudzielenia odpowiedzi na reklamację, zgodnie z przepisami, uznana została za zasadną, a więc oczekuje zapłaty kwoty 7.319,70 zł., stanowiącej 135 % ceny imprezy, do dnia 31 sierpnia 2005 r.

W dniu 5 października 2005 r. Paweł Piotrowski wystąpił do Sądu Rejonowego dla Warszawy - Śródmieścia w Warszawie – VI Wydziału Cywilnego z wnioskiem o zawezwanie do próby ugodowej w sprawie należności za uznaną reklamację, lecz do zawarcia ugody nie doszło.

Powyższy stan faktyczny Sąd ustalił **na podstawie:** kopii reklamacji powoda z dnia 21 lipca 2005 r. (k. 6-12), potwierdzenia przyjęcia reklamacji w dniu 3 lipca 2005 r. (k. 15), oświadczenia powoda z dnia 27 sierpnia 2005 r. (k. 15), warunków uczestnictwa (k. 19-20, 48), akt Sądu Rejonowego dla Warszawy - Śródmieścia w Warszawie - VI Wydziału Cywilnego o sygn. VI Co 1449/05 oraz okoliczności przyznanych przez strony, w tym na rozprawie w dniu 8 listopada 2006 r. (k. 67-68).

Sąd zważył, co następuje:

Powództwo jest zasadne w części dotyczącej zasądzenia żądanej kwoty pieniężnej, zaś niezasadne w części dotyczącej żądania zamieszczenia przeproszenia.

Bezsporne było, że powód zawarł z pozwanym umowę uczestnictwa w wycieczce do Grecji w dniach od 27 czerwca do 11 lipca 2005 r. i miał być zakwaterowany w hotelu Iris w miejscowości Siviri. Tymczasem umieszczono go w innym hotelu w innej miejscowości. Pozwany nie zaprzeczył również twierdzeniom powoda, że powód składał reklamację, zaś pozwany nie odpowiedział na nie (k. 67, 68). Fakt złożenia reklamacji został również potwierdzony przez złożenie odpisów reklamacji z potwierdzeniem ich wpływu do pozwanego biura podróży (k. 6 i 15).

Zgodnie z art. 20 ust. 6 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz. U. Nr 223 z 2004 r., poz. 2268 – tekst jedn. ze zm.), jeżeli organizator turystyki nie ustosunkuje się do reklamacji na piśmie, w terminie 30 dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej, a w wypadku zgłoszenia tej reklamacji po zakończeniu imprezy turystycznej w terminie 30 dni od jej złożenia, uważa się, że uznał reklamację za uzasadnioną.

Ponieważ pozwany przyznał, że nie odpowiedział na reklamację powoda, tym samym uznał jego roszczenia za uzasadnione. Ustawodawca nałożył na biuro turystyczne obowiązek udzielenia pisemnej odpowiedzi na reklamację. W przypadku braku takiej odpowiedzi uznaje się, że reklamacja jest zasadna. Jest to ochrona klienta – strony słabszej w stosunku do biura podróży, które ma silniejszą pozycję.

Przy czym nie mają znaczenia okoliczności podnoszone przez pozwanego, że prawdopodobną przyczyną nieudzielenia odpowiedzi na reklamację była zła organizacja pracy w biurze pozwanego, jak również, że trudnością w udzieleniu odpowiedzi na reklamację było to, że wycieczka była zagraniczna i rezydenci przebywają zagranicą (oświadczenia pełnomocnika pozwanego – k. 67-68). Fakt złej organizacji pracy w sposób oczywisty obciąża pozwanego. Pozwany jako organizator turystyki jest obowiązany tak zorganizować pracę biura podróży, żeby móc odpowiedzieć na reklamacje wpływające od klientów. Pozwane biuro specjalizuje się w wycieczkach zagranicznych. Nie było więc niczym niezwykłym to, że wycieczka powoda była zagraniczna. Zauważyć również należy, że pozwany w ogóle nie udzielił odpowiedzi na reklamację. Nie tylko w terminie 30 dni, ale do chwili obecnej, czyli ponad rok od wycieczki. Jest to więc rażące naruszenie art. 20 ust. 6 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych.

Sąd uznał, że zbędne jest przeprowadzenie postępowania dowodowego na okoliczność wykazania, że podnoszone przez powoda uchybienia w czasie trwania wycieczki rzeczywiście miały miejsce, gdyż Sąd uznał, że wystarczające do uznania roszczenia za zasadne było wykazanie, że powód zgłosił reklamację, zaś pozwany nie udzielił na nie odpowiedzi. Z tych względów Sąd oddalił wnioski dowodowe o przesłuchanie świadków.

Dlatego też Sąd na tej podstawie postanowił przyznać powodowi dochodzone odszkodowanie. Podkreślić również należy, że powód składał dodatkowe oświadczenie pozwanemu, stwierdzając, że wobec nieudzielenia odpowiedzi na reklamację, zgodnie z przepisami, reklamacja uznana została za zasadną, a więc oczekuje zapłaty kwoty 7.319,70 zł. (k. 15). Pozwany również na to wezwanie nie zareagował i nadal nie udzielił odpowiedzi na reklamację. Powód dochodził odszkodowania w niższej wysokości: 3.659,85 zł. Skoro pozwany uznał reklamację, gdyż nie udzielił na nie odpowiedzi, to żądana przez powoda kwota jest jak najbardziej zasadna. Od momentu wezwania do zapłaty pozwany popadł w opóźnienie, dlatego też, zgodnie z art. 481 k.c., Sąd zasądził ustawowe odsetki od opóźnionego świadczenia do dnia zapłaty.

Natomiast żądanie umieszczenia przeprosin w gazecie „Fakt” Sąd uznał za niezasadne.

Obecnie w kodeksie cywilnym generalna reguła przewidująca możliwości przeproszenia za naruszenie dóbr osobistych, wyrażona została w art. 24 § 1 zd. 2 k.c., zgodnie z którym w razie dokonanego naruszenia, ten czyje dobro osobiste zostało zagrożone cudzym działaniem, może żądać, aby osoba, która się tego naruszenia dopuściła, dopełniła czynności potrzebnych do usunięcia jego skutków, w szczególności ażeby złożyła oświadczenie odpowiedniej treści i w odpowiedniej formie.

W art. 23 k.c. zamieszczony został przykładowy katalog dóbr osobistych. Obejmuje on m.in. zdrowie, zaś w preambule ustawy o ochronie zdrowia psychicznego uznano zdrowie psychiczne za fundamentalne dobro osobiste człowieka. W art. 23 k.c. wymieniono także część człowieka jako jego dobro osobiste. Powód nie wskazał wprost, jakie jego dobro osobiste zostało naruszone. Domagał się przeproszenia za „straty moralne”. Sąd przyjął, że powód powołał się na naruszenie swojego zdrowia psychicznego i naruszenie czci.

Na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania postanowień umowy przez organizatora podróży turysta utraci oczekiwaną przyjemność z urlopu, odczuje związany z tym stres, możliwe jest wystąpienie również innych dolegliwości. Tym samym, przyjąć można, że postępowanie organizatora podróży, skutkujące zmarnowaniem urlopu turysty, będzie wpływało na jego zdrowie tak fizyczne jak i psychiczne, a tym samym w niektórych przypadkach da podstawę do dochodzenia roszczenia za naruszenie dobra osobistego. Podkreślić jednak należy, że żeby mówić o naruszeniu dobra osobistego w postaci zdrowia, zaniedbania biura podróży muszą być rażące, wywołujące uzasadniony silny stres.

Podkreślić również należy, że samo stwierdzenie naruszenia dobra osobistego nie prowadzi automatycznie do uwzględnienia powództwa. Możliwość udzielenia ochrony

uzależniona jest bowiem od kumulatywnego naruszenia dobra osobistego i prawa osobistego, przy czym działanie takie musi być sprzeczne z porządkiem prawnym – bezprawne.

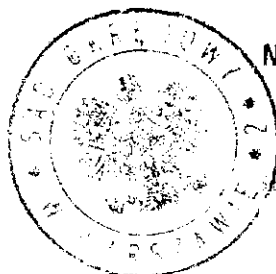
Zdaniem Sądu, powód nie wykazał, że pozwane Biuro Podróży Triada naruszyło jego dobra osobiste poprzez działanie sprzeczne z porządkiem prawnym. Okoliczności na jakie powoływał się sam powód nie świadczą o naruszeniu jego dóbr osobistych ani o tym, że naruszenie to było bezprawne.

W szczególności, w ocenie Sądu brak dostępu do telewizora oraz klimatyzacji w jadalni nie stanowi naruszenia dobra osobistego powoda, zaś fakt pozbawienia powoda paszportu na cały czas pobytu i pływające w morzu odchody nie były z kolei działaniem bezprawnym ze strony pozwanego Biura Podróży. W szczególności to nie pozwany zatrzymał paszport powoda.

Zaniedbania Biura Podróży podnoszone przez powoda mogą być co najwyżej rozpatrywane w kontekście nienależytego wykonania umowy przez pozwanego i żądaniem w związku z tym zapłaty odszkodowania. I takie odszkodowanie zostało zasądzone na rzecz powoda.

Z powyższych względów Sąd oddalił żądanie powoda o zamieszczenie przeprosin w gazecie.

O **kosztach** procesu Sąd orzekł na podstawie art. 98 k.p.c., zgodnie z którym strona przegrywająca sprawę obowiązana jest zwrócić przeciwnikowi na jego żądanie koszty niezbędne do celowego dochodzenia praw i celowej obrony. Wobec częściowego uwzględnienia powództwa strona przegrywająca sprawę, czyli pozwany zobowiązana jest zwrócić powodowi kwotę 291,80 zł. stanowiącą wpis sądowy od roszczenia majątkowego. W pozostałym zakresie, czyli co do zamieszczenia przeprosin powód przegrał sprawę, a więc jego obciążają poniesione koszty wpisu sądowego w wysokości 300 zł. Na podstawie art. 100 k.p.c. Sąd nie zasądził zwrotu kosztów zastępstwa procesowego, gdyż każda ze stron w części wygrała, w części zaś przegrała sprawę.



Na oryginale właściwe podpisy
Za zgodność

Sekretarz Sądu

SEKRETARZ SĄDOWY