

Sygnatura akt I C 449/14

WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

W., dnia 27-05-2014 r.

Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Śródmieścia we Wrocławiu I Wydział Cywilny w następującym składzie:

Przewodniczący:SSR Aleksandra Sobieska

Protokolant:Beata Grzybowska

po rozpoznaniu w dniu 27-05-2014 r. we Wrocławiu

sprawy z powództwa A. B. (1)

przeciwko (...) S.A. w W.

o zapłatę

I. zasądza od strony pozwanej (...) S.A. w W. na rzecz powoda A. B. (1) kwotę 289 zł (dwieście osiemdziesiąt dziewięć złotych) wraz

z ustawowymi odsetkami liczonymi od dnia 24.06.2013 roku do dnia zapłaty;

II. zasądza od strony pozwanej na rzecz powoda kwotę 30 zł tytułem zwrotu kosztów procesu.

Sygn. akt I C 449/14

UZASADNIENIE

Pozwem z dnia 24 czerwca 2013 r. powód A. B. (1) wniósł o zasądzenie od pozwanej (...) S.A. kwoty 289,00 zł wraz z odsetkami ustawowymi od dnia wytoczenia powództwa do dnia zapłaty.

W uzasadnieniu pozwu, powód wskazał, iż w dniu 13 grudnia 2012 r. nabył w sklepie pozwanego B. Pasaż Plac (...) we W. nowe obuwie zimowe na kwotę 289,00 zł. Powód trzykrotnie reklamował obuwie w związku z niezgodnością towaru z umową. Powód żądał skutecznej naprawy obuwia, a następnie wymiany obuwia na nowe. W ocenie powoda pozwany nie miał prawa do wielokrotnej naprawy obuwia i niezasadnie oddalił żądanie reklamacyjne powoda. Powód podniósł, iż zwrócił się o pomoc do Oddziału Federacji (...) we W., który interweniował w jego imieniu i na jego rzecz. Powód zaznaczył, iż nawet taka interwencja nie odniosła skutku i z tego względu zmuszony był skierować sprawę na drogę postępowania sądowego.

W dniu 10 lipca 2013 r. Sąd Rejonowy dla (...) wydał nakaz zapłaty i nakazał stronie pozwanej, aby zapłaciła na rzecz powoda kwotę 289,00 zł wraz z ustawowymi odsetkami od dnia 24 czerwca 2013 r. do dnia zapłaty wraz z kosztami sądowymi w kwocie 7,50 zł w terminie dwóch tygodni od dnia doręczenia nakazu zapłaty albo wniosła w tym terminie do tegoż Sądu sprzeciw.

W dniu 22 sierpnia 2013 r. strona pozwana wniosła sprzeciw od nakazu zapłaty, którym domagała się oddalenia powództwa w całości oraz zasądzenia na jej rzecz kosztów postępowania, w tym kosztów zastępstwa procesowego, według norm przepisanych. W uzasadnieniu strona pozwana podniosła, iż roszczenie powoda nie znajduje uzasadnienia w ustawie o sprzedaży konsumenckiej, bowiem zdaniem strony pozwanej ustawę stosuje się jedynie wówczas, gdy towar był niezgodny z umową w chwili jego wydania, natomiast już nie w przypadku, gdy wada powstała w trakcie realizowanej reklamacji. Strona pozwana zaznaczyła przy tym, iż powodowi przysługuje odszkodowanie wynikające z zasad ogólnych odpowiedzialności odszkodowawczej. Zdaniem strony pozwanej powodowi nie

przysługiwało prawo odstąpienia od umowy, bowiem strona powodowa dokonała naprawy z należytą starannością – reklamacja została rozpatrzona pozytywnie i przywrócony został stan towaru zgodny z umową. Nadto, strona pozwana wskazała, iż w przypadku, gdyby Sąd nie podzielił powyższej argumentacji, podnosi ona, iż wymiana obuwia jest możliwa, dlatego powodowi nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy, a nadto że samo odstąpienie od umowy było nieskuteczne, ponieważ dokonane przez pełnomocnika z Federacji (...) i nie może zostać uznane za oświadczenia woli powoda.

Sąd ustalił następujący stan faktyczny:

A. B. (2) w dniu 13 grudnia 2012 r. nabył w sklepie (...) S.A. Centrum Handlowo- (...) we W. obuwiu zimowe za kwotę 289,00 zł.

Dowód: - paragon fiskalny z dnia 13 grudnia 2012 r. (k. 4),

- przesłuchanie powoda z dnia w dniu 27 maja 2014 r. (00:08:01)

W dniu 18 lutego 2013 r. powód zauważył, że buty posiadają wadę, tj. w obu butach pękły podeszwy. Powód zgłosił reklamację w sklepie pozwanej B. Pasaż (...) w dniu 21 lutego 2013 r. Strona pozwana wskazała, że powodowi przysługuje jedynie żądanie naprawy obuwia. Powód zaznaczył, iż w związku z wadą chciałby zwrotu gotówki, ponieważ z uwagi na porę roku (zima), chciałby szybko kupić nowe buty.

Dowód: - zgłoszenie reklamacyjne nr 17/21/02/2013 z dnia 21 lutego 2013 r. (k. 5),

- przesłuchanie powoda na rozprawie w dniu 27 maja 2014 r. (00:08:01)

Pracownik strony pozwanej w dniu 21 lutego 2013 r. sporządził zlecenie reklamacyjne, w którym stwierdzone zostało, iż fabryka (...) nie wyraziła zgody na zwrot gotówki, ale zaoferowała możliwość doprowadzenia produktu do stanu zgodnego z umową – naprawy obuwia. Strona pozwana wskazała, że powodowi przysługuje jedynie żądanie naprawy obuwia. Na taki sposób rozpoznania reklamacji powód się nie zgodził.

Dowód: - zgłoszenie reklamacyjne nr 17/21/02/2013 z dnia 21 lutego 2013 r. dotyczące złożonej przez powoda reklamacji (k. 6 i 7)

- przesłuchanie powoda z dnia w dniu 27 maja 2014 r. (00:09:41)

W odpowiedzi na zgłoszenie reklamacyjne powoda dział reklamacji (...) S.A. sporządził pismo zatytułowane „Warunki reklamacji obuwia”, w którym poinformowano, że w przypadku reklamacji obuwia zastosowanie mają przepisy zawarte w ustawie z dnia 27 lipca 2002r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej. Ponadto wskazano, że zgodnie z przepisami zmienia się kolejność uprawnień konsumentów. Najpierw można żądać naprawy obuwia. Jednakże sprzedawca ma prawo naprawiać obuwie w nieskończoność, a gdy stwierdzi, że już się naprawić nie da ma prawo wymienić obuwie na nowe lub zwrócić konsumentowi gotówkę. Konsument może liczyć na zwrot gotówki dopiero w ostateczności.

Dowód: - warunki reklamacji obuwia (k. 7)

W dniu 26 lutego 2013 r. powód ponownie zgłosił przedmiotową wadę obuwia stronie pozwanej. Zdecydował się na naprawę obuwia. W ramach naprawy wymieniono podeszwy na nowe. Zastosowano podeszwy wizualnie takie same lecz z innego tworzywa i zakupione u innego producenta. Powoda przeproszono za niedogodności. W dniu 04 marca 2013 buty wróciły z naprawy i powód został o tym poinformowany. Odebrał buty w sklepie pozwanej bez dokładnego zapoznania się z dokonaną naprawą, gdyż z uwagi na dużą ilość klientów nie było to możliwe.

Dowód: - zgłoszenie reklamacyjne nr (...) z dnia 26 lutego 2013 r. (k. 8);

- przesłuchanie powoda z dnia w dniu 27 maja 2014 r. (00:15:52)

Po powrocie do domu powód dokładnie obejrzał obuwie i stwierdził, że w lewym bucie od strony wewnętrznej podeszwa odchodzi od cholewki. Z tego względu w dniu 11 marca 2013 r. powód ponownie dokonał reklamacji obuwia. W dniu 21 marca 2013 r. powód został poinformowany, że obuwie zostało naprawione.

Dowód: - zgłoszenie reklamacyjne nr (...) z dnia 11 marca 2013 r. (k. 9),

- zdjęcia obuwia (k. 14-16).

W dniu 25 marca 2013 r. powód ponownie dokonał zgłoszenia reklamacji. Strona pozwana sporządziła zgłoszenie reklamacyjne, w którym stwierdziła, iż klient nie odebrał reklamacji, gdyż lewy but od strony wewnętrznej po sprawdzeniu nadal się odkleja. Naprawa została wykonana w sposób niestaranny, but pokryty czarną pastą bez zgody klienta. Powód odmówił odbioru obuwia ponieważ wady faktycznie nie usunięto, a jedynie została ona zapastowana czarną pastą do butów, tak by nie było jej widać. Powód poddał w wątpliwość, czy dalsze naprawy przywrócą właściwości obuwia przed wykryciem wady i zażądał wymiany obuwia na nową parę z tego samego modelu.

Dowód: - zgłoszenie reklamacyjne nr (...) z dnia 25 marca 2013 r. – k. 10

- przesłuchanie powoda z dnia w dniu 27 maja 2014 r. (00:18:03.)

W dniu 11 kwietnia 2013 r. powód za pośrednictwem W. P. Federacja (...) Oddział we W., zażądał od powoda wymiany obuwia na nowe, oraz złożył oświadczenie, iż w przypadku nieuwzględnienia tego żądania w terminie 14 dni od dnia otrzymania pisma, powód odstępuje umowy.

Dowód: - pismo z dnia 11 kwietnia 2013 r. Federacji (...) we W. (k.12).

- przesłuchanie powoda z dnia w dniu 27 maja 2014 r. (00:19:57)

Pismem z dnia 16 kwietnia 2013 r. Federacja (...) otrzymała odpowiedź od strony pozwanej, iż odmawia zadośćuczynienia roszczeniom powoda i jej stanowisko jest ostateczne. Dodała, że obuwie jest naprawione prawidłowo i estetycznie i kwalifikuje się do dalszej eksploatacji oraz iż jej stanowisko jest ostateczne.

Powód nie odebrał obuwia, nie chciał kolejnych napraw obuwia, ani nie otrzymał nowego obuwia, ani zwrotu gotówki.

Dowód: - pismo pozwanej z dnia 16 kwietnia 2013 r. skierowane do Federacji (...) (k. 13),

- przesłuchanie powoda z dnia w dniu 27 maja 2014 r. 00:21:26.

Sąd zważył co następuje:

Powództwo w przedmiotowej sprawie zasługiwało w całości na uwzględnienie.

W niniejszej sprawie wyjaśnienia wymagało przede wszystkim rozstrzygnięcie, czy powód miał prawo odstąpić od umowy sprzedaży obuwia zawartej ze stroną pozwaną oraz czy odstąpienie to było skuteczne.

W pierwszej kolejności należy z całą stanowczością podkreślić, że powodowi przysługiwały roszczenia przewidziane w ustawie z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej i zmianie kodeksu cywilnego (dalej ustawa o sprzedaży konsumenckiej). W żadnej mierze nie można się zgodzić z twierdzeniem strony pozwanej, iż w przedmiotowej sprawie ustawa ta nie znajduje zastosowania, ponieważ zgłoszona podczas drugiej reklamacji wada była w istocie wadą naprawy, a nie niezgodnością towaru z umową w chwili jego wydania. Idąc takim tokiem rozumowania, można dojść do wręcz absurdalnych wniosków, iż każdy podmiot zobowiązany mógłby uchylić się

od odpowiedzialności przewidzianej ustawą wykonując wadliwą naprawę. Taka wykładnia jest sprzeczna z celem wskazanej regulacji, jakim niewątpliwie jest ochrona konsumenta, jako słabszej strony stosunku prawnego.

Strona pozwana, co prawda słusznie podniosła, iż uprawnienia przysługujące konsumentowi ustawa porządkuje według zasady sekwencyjności tych uprawnień, jednakże samo rozumienie tej zasady przez stronę pozwaną jest całkowicie błędne. Co więcej, pouczanie konsumenta, iż: „sprzedawca może obuwie naprawiać w nieskończoność” jest niedopuszczalne i z całą pewnością wprowadza go w błąd, co do przysługujących mu praw.

Zatem Sąd zobowiązany jest w tym miejscu do przeprowadzenia wyводу wyjaśniającego stronie pozwanej będącej podmiotem świadczącym profesjonalnie usługi na rzecz konsumentów, rozumienie zasady sekwencyjności roszczeń zawartej w ustawie konsumenckiej. Ustawa w art. 8 wskazuje na kolejność zgłaszania żądań oraz okoliczności, które otwierają drogę do zgłaszania żądań w dalszej kolejności. W pierwszej kolejności konsument może żądać doprowadzenia towaru do stanu zgodnego z umową przez nieodpłatną naprawę albo wymianę na nowy. „Ustawa, stanowiąc o możliwości żądania przez kupującego, ogranicza jednocześnie jego zakres w pierwszej kolejności do naprawy towaru albo do wymiany na nowy. **Wybór określonego uprawnienia należy do kupującego**, samo zaś uprawnienie do żądania stosownego zachowania sprzedawcy ma charakter prawokształtujący.” (Tak np. E. Łętowska, Prawo umów konsumenckich, Warszawa 2002, s. 401).

Naprawy nie dokonuje się jednak jeżeli naprawa lub wymiana są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów. W takiej sytuacji konsument może domagać się stosownego obniżenia ceny albo odstąpić od umowy. Nadto, uprawnienie do obniżenia ceny oraz odstąpienia od umowy przysługuje konsumentowi również wówczas, gdy sprzedawca nie zdoła dokonać naprawy lub wymiany towaru na nowy w odpowiednim czasie lub gdy naprawa albo wymiana narażałaby kupującego na znaczne niedogodności. Przeszkodą dla odstąpienia od umowy przy spełnieniu powyższych przesłanek jest nieistotność wady towaru, wówczas możliwe jest jednak zgłoszenie żądania obniżenia ceny. Ustawa wyjaśnia również, że przy określaniu odpowiedniego czasu naprawy lub wymiany uwzględnia się rodzaj towaru i cel jego nabycia.

„Dopuszczalność żądania obniżenia ceny bądź odstąpienia od umowy jest uwarunkowana wystąpieniem **choćby jednej z trzech wymienionych w art. 8 ust. 4 przesłanek**.” Pierwszą z nich stanowi niemożność skorzystania przez kupującego z uprawnienia do żądania wymiany bądź naprawy towaru, ze względu na negatywne przesłanki określone w art. 8 ust. 1, do których należą: niemożliwość naprawy bądź wymiany lub nadmierne koszty wykonania obowiązku przez sprzedawcę. Drugą przesłanką wskazaną w art. 8 ust. 4 jest okoliczność, że sprzedawca nie zdoła uczynić zadość żądaniu w odpowiednim czasie. (...) Kryterium rozstrzygającym w omawianej przesłance jest długość czasu na wykonanie wymiany bądź naprawy towaru, która winna być odpowiednia. Zgodnie z postanowieniem art. 8 ust. 4 zdanie ostatnie, przy określaniu odpowiedniego czasu uwzględnia się **rodzaj towaru i cel jego nabycia** (...). Na podstawie powyższego dopuszczalne będzie domaganie się obniżenia ceny bądź odstąpienie od umowy, pomimo możliwości naprawy bądź wymiany towaru, przy zachowaniu należytej staranności przez sprzedawcę, jeżeli ze względu na właściwości towaru i cel jego nabycia nie będą one zgodne z interesem nabywcy. Trzecią przesłanką, od której ustawa uzależnia skuteczność obniżenia na żądanie nabywcy bądź odstąpienia przez niego od umowy, są znaczne niedogodności, na które byłby narażony nabywca przez naprawę bądź wymianę. Przedmiotowa przesłanka stanowi klauzulę generalną, która przyznaje pierwszeństwo ogólnemu interesowi nabywcy związanego z zawartą umową sprzedaży konsumenckiej, którym w okolicznościach konkretnego przypadku może być modyfikacja treści umowy (poprzez obniżenie ceny towaru) bądź nawet jego unicestwienie, przed interesem sprzedawcy w utrzymaniu stanu powstałego na skutek zawarcia umowy.” (Tak: M. Pecyna, [w:] Komentarz do art.8 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, LEX/el 2003).

W ocenie Sądu powodowi przysługiwało prawo do odstąpienia od umowy. Strona pozwana już przy pierwszej reklamacji wprowadziła powoda w błąd wskazując, że może on jedynie żądać naprawy obuwia, ponieważ pozwana ma taką praktykę. To nie praktyka strony pozwanej, ale klient powinien decydować, które z uprawnień chce wykorzystać, tj. czy naprawę towaru czy jego wymianę na nowy. Biorąc pod uwagę, że zakupiony przez powoda towar stanowiły buty zimowe, zaś w trakcie sezonu zimowego powodowi pękły w nich podeszwy, należy przyznać mu rację, że naprawa

nie była racjonalnym i uzasadnionym sposobem rozpatrzenia reklamacji. Nadto, strona pozwana nie poinformowała powoda, iż może on wybrać pomiędzy naprawą a wymianą obuwia, dlatego powód w pierwszej kolejności zażądał zwrotu ceny zakupu.

Strona pozwana dokonała naprawy obuwia, jednakże naprawa ta była wadliwa. Sąd nie potrzebował przy ocenie jakości tej naprawy korzystania z wiedzy specjalisty bowiem wada widoczna jest *prima facie*, nawet na czarnobiałej fotografii dołączonej do pozwu. Co istotne strona pozwana nie zgłosiła żadnego wniosku dowodowego, który miałby wykazać, iż istotnie obuwiu zostało naprawione w sposób prawidłowy, a jedynie poprzestała na gołosłownych twierdzeniach, iż towar jest pełnowartościowy. Ponadto, wymiana podeszwy dokonana w tak niestaranny sposób powoduje, iż obuwiu traci swoje walory estetyczne, które również mają znaczący wpływ na decyzję o jego zakupie. Jak słusznie zauważył powód, gdyby obuwiu wyglądało w dniu zakupu, tak jak po naprawie, to ani on ani żadna inna osoba nie kupiłaby go, jako towaru pełnowartościowego.

Należy również zauważyć, że sposób załatwienia reklamacji przez stronę pozwaną był dla powoda niedogony, była bowiem zima a naprawa powodowała, że powód nie mógł korzystać z obuwia. Nadto, zupełnie nieprofesjonalny był sposób rozpoznania drugiej reklamacji obuwia, polegający na pokryciu wady czarną pastą, tak by nie była widoczna, zwłaszcza, że konieczność zgłoszenia drugiej reklamacji obuwia powstała z winy strony pozwanej, która sama zdecydowała o wymianie podeszew, a następnie wykonała wymianę niestarannie.

Wobec tego, iż roszczenia wskazane w ustawie konsumenckiej, które przysługiwały powodowi w pierwszej kolejności, nie zostały załatwione w sposób prawidłowy i naraziły powoda na znaczne niedogodności, był on uprawniony do odstąpienia od umowy.

Zdaniem Sądu, powód skutecznie odstąpił od umowy poprzez reprezentującego go wówczas radcę prawnego Federacji (...). Nie ma przy tym znaczenia, że pełnomocnik ten nie reprezentował powoda w procesie. Powód bowiem w trakcie swoich zeznań potwierdził, że upoważnił pełnomocnika do dokonania wszelkich czynności związanych z reklamacją obuwia. Powód nie odwołał tego pełnomocnictwa, ale wręcz wyraźnie potwierdził skuteczność dokonanych przez pełnomocnika czynności. Dla udzielenia pełnomocnictwa do odstąpienia od umowy nie była wymagana forma pisemna, bowiem sama umowa nie była zawarta w formie pisemnej. Zgodnie zaś z art. 77 kodeksu cywilnego (k.c.) odstąpienie od umowy powinno mieć formę pisemną, jeżeli sama umowa została zawarta w takiej formie, zaś art. 99 § 1 k.c. wskazuje, że jeżeli do ważności czynności prawnej potrzebna jest forma szczególna to pełnomocnictwo również wymaga formy szczególnej. W przedmiotowej sprawie odstąpienie od umowy nie wymagało żadnej formy szczególnej i również pełnomocnictwo do jego dokonania takiej formy nie wymagało.

Zatem należy przyjąć, że pełnomocnik powoda działający z ramienia Federacji (...) skutecznie odstąpił od umowy w dacie 01 maja 2013 r. Powód zastrzegł bowiem, że odstąpi od umowy, gdyby w terminie 14 dni od dnia otrzymania pisma pozwana nie dokonała wymiany obuwia na nowe. Pozwana odpowiedziała na pismo w dniu 16 kwietnia 2013 r., zaś wyznaczony przez powoda 14 dniowy termin na dokonanie wymiany obuwia, liczony najwcześniej od dnia 16 kwietnia 2013 r. upłynął w dniu 30 kwietnia 2013 r. Odstąpienie stało się skuteczne w dniu następnym, tj. w dniu 01 maja 2013 r. W związku z tym, że odstąpienie powoduje skutek w postaci obowiązku natychmiastowego zwrotu przez strony tego, co wzajemnie sobie świadczyły, należy przyznać rację powodowi, iż należały mu się odsetki ustawowe od dnia wytoczenia powództwa.

W tej sytuacji za zupełnie chybiony uznać należało zarzut strony pozwanej złożony z daleko idącej ostrożności procesowej, że wymiana obuwia na nową jest nadal możliwa, a zatem powodowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy. Stanowisko to jest wyrazem swoistego pojmowania przez stronę pozwaną zasady sekwencyjności roszczeń konsumenckich, która jak już wskazano nie ma oparcia w obowiązujących przepisach prawa.

Wydając rozstrzygnięcie Sąd dał wiarę dowodom z dokumentów dołączonych od pozwu. Nie budziły one wątpliwości Sądu i nie zostały skutecznie zakwestionowane przez stronę przeciwną. Sąd dał również w całości wiarę zeznaniom powoda. Były one spójne, logiczne i korespondowały z pozostałym materiałem dowodowym zgromadzonym w

sprawie. Zeznania powoda były spontaniczne i nie sprawiały wrażenia wyuczonych, dlatego w ocenie Sądu były wiarygodne.

W powyższych względów uwzględniając powództwo w całości, orzeczono, jak w punkcie I wyroku.

Orzeczenie o kosztach Sąd oparł na przepisie art. 98 k.p.c., według którego strona przegrywająca sprawę obowiązana jest zwrócić przeciwnikowi na jego żądanie koszty niezbędne do celowego dochodzenia praw i celowej obrony (koszty procesu). W związku

z tym, iż żądanie powoda zostało w całości uwzględnione, Sąd obciążył stronę pozwaną w całości obowiązkiem zwrotu kosztów procesu. Z tego względu Sąd zasądził od strony powodowej na rzecz pozwanej kwotę 30,00 zł, na którą składa się w całości opłata od pozwu.