

**Sygn. akt VIII C 1063/11**

## WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 6 maja 2013 r.

Sąd Rejonowy dla Wrocławia - Śródmieścia Wydział VIII Cywilny

w składzie:

**Przewodniczący: SSR Małgorzata Kontrym**

**Protokolant: st. sekr. sąd. Monika Łukiańczyk**

po rozpoznaniu w dniu 18 kwietnia 2013 r. we Wrocławiu

na rozprawie

sprawy z powództwa: **E. R.**

przeciwko: **A. K.**

o zapłatę

I. oddała powództwo;

II. zasądza od powódki na rzecz pozwanej kwotę 617 zł tytułem zwrotu poniesionych kosztów procesu.

### UZASADNIENIE

Pozwem z dnia 10 czerwca 2011 r. powódka E. R. wniosła o zasądzenie od pozwanej A. K. na jej rzecz:

- kwoty 1500 zł tytułem zwrotu kosztów nieprawidłowo wykonanej usługi przedłużania włosów wraz z ustawowymi odsetkami liczonymi od dnia 27 sierpnia 2010 r. do dnia zapłaty,
- kwoty 1500 zł tytułem zadośćuczynienia za doznana krzywdę wraz z ustawowymi odsetkami liczonymi od dnia 27 sierpnia 2010 r. do dnia zapłaty,
- kwoty 970 zł tytułem zwrotu kosztów poniesionych przez powódkę za usługę zdjęcia i doczepienia nowych włosów w salonie (...) w P., a także kosztów przejazdu.

W uzasadnieniu wskazała, iż pozwana jest profesjonalistką prowadzącą zakład fryzjerski (...). W dniu 11 sierpnia 2010 r. pozwana wykonała u powódki zabieg przedłużenia włosów. Zgodnie z ustaleniami stron usługa ta miała zostać wykonana przy użyciu wybranego przez powódkę odcienia naturalnych włosów, o bardzo dobrej jakości, sprowadzonych przez pozwaną specjalnie od producenta firmy (...) z W.. Powódka zapłaciła za wykonaną usługę 1500 zł. Pozwana poinformowała powódkę, iż w razie zauważenia jakichkolwiek wad usługi powinna ponownie zgłosić się do pozwanej. Wskazała, iż jeszcze tego samego dnia przedłużone włosy zaczęły się kosmacić i skręcać, miały także kolor odbiegający od wybranego przez powódkę z palety włosów firmy (...). Zdaniem powódki przedmiotowa usługa została wykonana nieprawidłowo, przy użyciu złej jakości włosów oraz niezgodnie z wcześniejszymi ustaleniami. Podniosła, iż nie zauważyła od razu nieprawidłowości i wad w doczepionych włosach z uwagi na nieodpowiednie oświetlenie w salonie fryzjerskim. Jednakże jeszcze tego samego dnia, wraz z siostrą W. Ł. udała się ponownie do salonu fryzjerskiego pozwanej w celu zgłoszenia reklamacji źle wykonanej usługi. Następnie w dniu 19 sierpnia 2010 r. wniosła pisemną reklamację, wskazując wady usługi. Wskazała, iż według niej doczepione jej włosy to mieszanka dwóch różnych

gatunków włosów, wcześniej już używanych i prawdopodobnie powtórnie farbowanych. Podczas wykonywania usługi pozwana doczepiła włosy za wysoko, co spowodowało u powódki częste bóle głowy. Pełnomocnik powódki wzywał pozwaną do zapłaty, jednakże pełnomocnik pozwanej uznał roszczenia powódki za bezzasadne. Podniosła, że podczas rozmowy telefonicznej z producentem włosów pozyskała informację, iż z pewnością próbka włosów nie jest produktem firmy (...). Ponadto pismem z dnia 3 listopada 2010 r. skierowanym do M. G. z (...) pełnomocnik powódki wniósł o ponowne przeprowadzenie ekspertyzy włosów, w odpowiedzi napisano, iż jedna z próbek jest mieszanką dwóch kolorów oraz że widać zmiany, których przyczyną może być obróbka cieplna. Podniosła, iż czuje duży dyskomfort psychiczny w związku ze źle wykonaną usługą przedłużenia włosów. W związku z nowym niekorzystnym wyglądem poczuła się nieatrakcyjna, oszpecona i spadła jej samoocena. Ponadto odczuwa lęk przed wizytami u fryzjera i odczuwa nieustające bóle głowy oraz włosów podczas ich czesania.

W odpowiedzi na pozew pozwana wniosła o oddalenie powództwa w całości i zasądzenie od powódki na rzecz pozwanej kosztów postępowania.

W uzasadnieniu przyznała, iż wykonywała u pozwanej usługę przedłużania włosów po raz drugi. Wskazała, iż powódka razem z nią zdecydowała o kolorze włosów. Dodatkowo powódce wykonany został baleyage, by efekt był bardziej naturalny. Po wykonanej usłudze powódka zapłaciła wynagrodzenie i po raz kolejny wyszła z salonu bardzo zadowolona. Jednakże następnego dnia powódka wróciła do salonu twierdząc, że włosy są różowe. W związku z tym pozwana na wyraźne żądanie powódki zafarbowwała jej włosy. Pomimo to powódka zażądała zwrotu gotówki. Pozwana chcąc załatwić sprawę ugodowo zaproponowała powódce, że zwróci jej kwotę 900 zł, choć nie uważała by kwota ta się jej należała, jednakże pozwana pieniędzy nie przyjęła. Z tego względu mąż pozwanej razem z powódką wysłał kosmyki włosów do producenta. Z dwóch opinii wydanych przez D. (...) wynika, że włosy założone przez pozwaną są w doskonałym stanie, nie ma żadnych zmian w ich strukturze.

### ***Sąd ustalił następujący stan faktyczny***

W dniu 11 sierpnia 2010 r. pozwana A. K. po raz drugi przedłużyła powódce E. R. włosy. Po wykonaniu usługi po raz pierwszy powódka była bardzo zadowolona. Niezbędne do tego zabiegu włosy zostały przez pozwaną zamówione w firmie (...) w W., w kolorach oznaczonych przez producenta numerami 39 i 42, jeszcze przed wykonaniem usługi.

- okoliczność bezsporna,

- faktura VAT, k. 114.

Powódka zakwestionowała jakość doczepionych włosów oraz ich kolor, w związku z czym pozwana dokonała ich reklamacji zakupionych w D. (...). Mąż pozwanej wraz z pozwaną i jej siostrą nadali listem poleconym przesyłkę zawierającą kosmyki włosów o kwestionowanej przez pozwaną jakości. Do badania została przesłana próbka włosów wskazana przez pozwaną, była ona ściągana i pakowana do koperty w obecności powódki i jej siostry.

- przesłuchanie świadka S. K. k. 80-81;

- oświadczenie z dnia 11 sierpnia 2010 r. k. 117.

Pozwana wykonała u pozwanej zabieg rozjaśniania włosów, a następnie wyraziła gotowość zwrotu powódce kwoty 900 zł.

- przesłuchanie pozwanej k. 99-100;

- przesłuchanie powódki k. 108-109;

- przesłuchanie świadka W. Ł. k. 78-80.

W dniu 19 sierpnia 2010 r. pozwana złożyła pisemną reklamację dotyczącą zabiegu przedłużania włosów.

- okoliczność bezsporna

W dniu 20 sierpnia 2010 r. pełnomocnik powódki wezwał pozwaną do zapłaty kwoty 3000 zł. W odpowiedzi pełnomocnik pozwanej uznał roszczenie za bezzasadne.

- okoliczność bezsporna

W piśmie z dnia 3 listopada 2010 r. pełnomocnik powódki przesłał do firmy (...) pukiel włosów, który został użyty do zabiegu. W odpowiedzi wskazano, iż włosy są włosami Euro R..

- okoliczność bezsporna

Do zabiegu przedłużenia włosów użyte zostały włosy producenta R.. Kosmyki włosów były w doskonałym stanie. Nie widać było żadnych zmian, ani w strukturze ani w kolorze włosów. Zachowany był kierunek ułożenia łuski włosowej. Były to włosy w 100 % naturalne, europejskie. Reklamacja została odrzucona przez firmę (...).

- oświadczenie firmy (...) k. 113.

Zabieg został wykonany prawidłowo.

- przesłuchanie świadka A. M. k. 100-102;

### ***Sąd zważył co następuje***

Powództwo okazało się bezzasadne i jako takie podlegało oddaleniu.

Między stronami bezsporne było, iż w dniu 11 sierpnia 2010 r. pozwana wykonała u powódki zabieg przedłużania włosów po raz drugi. Poza sporem pozostawał również fakt, iż pozwana uiściła należne wynagrodzenie w wysokości 1500 zł.

Spór sprowadzał się natomiast do kwestii czy zabieg ten został wykonany prawidłowo oraz czy użyty został umówiony materiał – włosy firmy (...).

Powódka twierdziła, iż usługa została wykonana nieprawidłowo, przy użyciu złej jakości włosów oraz niezgodnie z wcześniejszymi ustaleniami.

W ocenie Sądu materiał dowodowy zgromadzony w sprawie nie dostarczył podstaw do uznania, iż zabieg przedłużania włosów wykonany został nieprawidłowo lub też użyte zostały w celu jego wykonania włosy niewłaściwej jakości.

W pierwszej kolejności zauważyć należy, iż nie zostało wykazane, iż użyte przez pozwaną włosy były włosami sztucznymi i nie pochodziły od producenta R.. Wręcz przeciwnie analiza zgromadzonego materiału dowodowego wskazuje, iż powódce doczepione zostały naturalne włosy tego producenta.

Do wniosku takiego prowadzi przede wszystkim oświadczenie firmy (...), z którego wynika, iż bez wątpienia włosy użyte przez pozwaną to włosy (...) R., najwyższej jakości oraz naturalne.

Dowód ten w ocenie Sądu nie budzi żadnych wątpliwości. Twierdzenia powódki, iż była jedynie przy wysłaniu listu, natomiast nie wie do kogo był zaadresowany oraz nie wie, co było w środku, nie zasługują na przyznanie im waloru wiarygodności gdyż pozostają w sprzeczności z pozostałym materiałem dowodowym zgromadzonym w sprawie. Zarówno z dowodem w postaci oświadczenia powódki z dnia 11 sierpnia 2010 r. w którym oświadczyła, iż była świadkiem wysłania listu poleconego do firmy (...) dotyczącego reklamacji z dnia 11 sierpnia 2010 r., która właśnie owych włosów dotyczyła, jak również z dowodem z zeznania świadka W. Ł. oraz S. K.. Powódka zeznała bowiem, iż pakowaniem do koperty zajął się mąż pozwanej za ladą, jednakże lada była wysoka i widać było tylko jego głowę.

Natomiast zarówno z zeznań siostry powódki W. Ł. jak i męża pozwanej wynika, iż kosmyk został zapakowany przez pozwaną. Fakt ten potwierdza również dowód z przesłuchania samej pozwanej.

Ponadto wskazać należy, iż nawet gdyby uznać, iż powódka nie widziała co było pakowane do koperty, pochodzenie włosów od firmy (...) potwierdza także korespondencja pełnomocnika powódki z D. (...). W odpowiedzi na pismo pełnomocnika pozwanej zawierające próbkę włosów zdjętą przez A. M. wskazano, iż włosy dostarczone wraz z pismem z kancelarii są włosami Euro R.. Potwierdzono w nim, iż włosy są w doskonałym stanie. Co prawda wskazano, iż pierwsza z próbek różniła się kolorem nieznacznie od zamawianego koloru nr 39, jednakże stwierdzono iż może to być spowodowane zastosowaniem fryzjerskiego środka koloryzującego. Dowody z przesłuchania zarówno pozwanej jak i powódki wskazują iż zabieg taki był wykonany na doczepionych włosach. Natomiast w próbce drugiej stwierdzono zmiany w strukturze włosa, których przyczyną może być intensywna obróbka cieplna lub mogły też powstać z przyczyn mechanicznych, co nie zmienia faktu, że były to włosy oryginalne.

W ocenie Sądu nie świadczy o tym, iż zabieg był źle wykonany, również i to, iż pozwana w momencie kwestionowania przez pozwaną jakości zabiegu wyraziła gotowość zwrotu 900 zł. Pozwana spójnie i logicznie wyjaśniła, iż chciała te pieniądze zwrócić dla świętego spokoju, gdyż inne klientki nie życzą sobie takich sytuacji, co można uznać za troskę o renomę własnej firmy. Mając na uwadze, iż pozwana prowadziła swój salon od niespełna dwóch tygodni, wyjaśnienia takie należało uznać za w pełni wiarygodne.

Mając zatem powyższe na uwadze, Sąd doszedł do wniosku, że powódka nie wykazała wtoku tego postępowania żadnych okoliczności, które mogłyby skutkować uwzględnieniem żądania, do czego była zobowiązana stosownie do treści przepisu art. 6 kc.

Sąd pominął wniosek strony powodowej o przeprowadzenie dowodu z opinii biegłego kosmetologa z uwagi na niemożliwość przeprowadzenia takiego dowodu – brak jest biegłych o takiej specjalności. Ponadto ze względu na upływ czasu brak jest wiarygodnego materiału, który miałby zostać poddany badaniu, a przy tym bez wątpienia pochodziłby z włosów użytych przez pozwaną.

Zgromadzony w sprawie materiał dowodowy nie dostarczył także podstaw do uznania, iż zabieg został nieprawidłowo wykonany, gdyż włosy zostały doczepione za wysoko. Świadek A. M. jednoznacznie stwierdziła, iż włosy doczepione były dobrze. Również firma (...) wskazała, iż zabieg został wykonany prawidłowo.

W związku z powyższym uznać należało, iż pozwana prawidłowo wykonała zabieg przedłużenia włosów u powódki jak również użyła materiału prawidłowej jakości. Tym samym pozwana nie jest obowiązana do zwrotu powódce kosztu wykonanej usługi, zwrotu kosztów kolejnego zabiegu jak również zadośćuczynienia za doznana krzywdę, dlatego też powództwo należało oddalić, co też Sąd uczynił w pkt I wyroku.

O kosztach orzeczono 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 (koszty procesu).

Zatem zasądzono na rzecz pozwanej koszty procesu w kwocie 617 złotych, które obejmują: opłatę skarbową od pełnomocnictwa w kwocie 17 złotych oraz wynagrodzenie pełnomocnika pozwanej – adwokata w wysokości 600 złotych.