

# WYROK

## W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 29 maja 2013r

Sąd Okręgowy w Warszawie XXVI Wydział Gospodarczy

w składzie:

Przewodniczący:	SSR del. Karolina Toczyńska
Protokolant:	Hanna Żmudzin

po rozpoznaniu w dniu 15 maja 2013 w Warszawie

na rozprawie

sprawy z powództwa

**(...) Sp. z o.o. w W.**

przeciwko **(...) Sp. z o.o. w W.**

o zapłatę

zasądza od pozwanego (...) Sp. z o.o. w W. na rzecz powoda (...) Sp. z o.o. w W. kwotę 115.567,00 zł (sto piętnaście tysięcy pięćset sześćdziesiąt siedem złotych) wraz z ustawowymi odsetkami od dnia 1 grudnia 2009r. do dnia zapłaty oraz kwotę 9.396,00 zł (dziewięć tysięcy trzysta dziewięćdziesiąt sześć złotych) tytułem zwrotu kosztów procesu, w tym kwotę 3.600,00 zł (trzy tysiące sześćset złotych) tytułem zwrotu kosztów zastępstwa procesowego.

Sygn. akt XXVI GC 222/12

## UZASADNIENIE

Pozwem z dnia 28 kwietnia 2011 roku powódka (...) sp. z o.o. z siedzibą w W. wniosła o wydanie nakazu zapłaty w postępowaniu upominawczym i zobowiązanie pozwanej (...) sp. z o.o. z siedzibą w W. do zapłaty kwoty 115 567 zł wraz z odsetkami ustawowymi od dnia 1 grudnia 2009 roku do dnia zapłaty oraz o zasądzenie kosztów procesu (pozew k. 4-8). W uzasadnieniu pozwu powódka wskazała, iż strony łączyła umowa handlowa, na podstawie której powódka nabywała od pozwanej określone towary oraz że zgodnie z § 63 wiążącej strony Karty Dostawcy, pozwana była odpowiedzialna względem powódki za wady dostarczonych towarów. Powódka podniosła, iż pozwana dostarczyła jej wadliwe towary, które następnie zostały sprzedane przez powódkę jej klientom, a pozwana nie odpowiadała na zawiadomienia powódki o złożonych reklamacjach. Powódka podniosła, iż była zobowiązana do zwrotu klientom gotówki bądź dokonania koniecznych napraw czy wymiany tychże wadliwych towarów we własnym zakresie. Na dochodzoną przez stronę powodową kwotę składa się kwota 79 670,71 zł z tytułu dokonanych zwrotów gotówki na rzecz klientów w przypadku znacznej wadliwości produktu oraz kwota 35 896,29 zł z tytułu kosztów wykonanych napraw przez podmioty zewnętrzne, w przypadku wad pozwalających na naprawę.

Sąd Okręgowy (...)w W. X Wydział Gospodarczy (sygn. akt X GNc 122/11) nakazem zapłaty wydanym w postępowaniu upominawczym orzekł zgodnie z żądaniem pozwu (nakaz zapłaty k. 531).

W sprzeciwie od nakazu zapłaty z dnia 23 maja 2011 roku pozwana wniosła o oddalenie powództwa w całości oraz o zasądzenie kosztów postępowania (sprzeciw od nakazu zapłaty k. 537-538). W uzasadnieniu powyższego sprzeciwu, pozwana zaprzeczyła jakoby towary opisane w pozwie były dostarczane przez stronę pozwaną powódce oraz podniosła, iż powódka nie udowodniła pochodzenia przedmiotowego towaru. Pozwana podważyła także wysokość dochodzonego przez powódkę roszczenia, wskazując iż powódka nie dołączyła do pozwu faktur zakupu reklamowanych towarów. Nadto, zdaniem pozwanej, powódka nie dopełniła swych obowiązków w stosunku do pozwanej co do prawidłowości przeprowadzenia postępowania reklamacyjnego zgodnie z postanowieniami wiążącej strony Karty Dostawcy.

### **Sąd Okręgowy ustalił następujący stan faktyczny:**

Dnia 27 lutego 2008 roku (...) sp. z o.o. z siedzibą w W. (dalej (...)) oraz (...) sp. z o.o. (dalej (...)) zawarły umowę handlową (dalej umowa), której przedmiotem była współpraca handlowa między stronami w zakresie sprzedaży towarów (umowa k. 15-20). Sprzedaż obejmowała towary w postaci sprzętu do wyposażenia łazienek, głównie kabin z hydromasażem, wanien, brodzików (zeznania świadka K. S., k. 576-578).

Zgodnie z § 1 ust. 1 powyższej Umowy (...) jako Nabywca zobowiązał się według własnego wyboru i potrzeb do dokonywania zakupów towarów oferowanych przez (...) jako Dostawcę, a Dostawca zobowiązał się je sprzedawać Nabywcy. W przedmiotowej umowie strony określiły zasady współpracy m.in. zasady określania cen, warunki płatności, warunki dostaw, zasady przyznawania rabatów i premii, zasady odpowiedzialności. W postanowieniach końcowych umowy strony oświadczyły, iż znane im są ogólne warunki wzajemnej współpracy zawarte w Karcie Dostawcy (...)Polska z dnia 30 września 2007 roku i że wraz z podpisaniem niniejszej umowy handlowej zobowiązują się do całkowitego przestrzegania zawartych w niej zasad.

Karta Dostawcy (...)Polska (k.26-32) stanowiła integralną część powyższej umowy handlowej i regulowała kwestie etyki zawodowej, społecznej odpowiedzialności, oznaczenia towarów, zmiany cen, dokumentacji, opakowań towarów, szkoleń, zamówień, dostaw, faktur, szkód, zniszczeń oraz rękojmi i gwarancji. W § 63 Karty Dostawcy zapisano, iż Dostawca jest odpowiedzialny względem (...)za wady dostarczanych przez siebie towarów na zasadach określonych w odpowiednich przepisach prawa, nie krócej jednak niż przez okres 30 miesięcy od dnia ich dostarczenia i zobowiązuje się do pokrycia kosztów naprawy, wymiany towaru, zwrotu lub obniżenia ceny oraz kosztów naprawienia wynikłej stąd szkody. W § 64 i 65 Dostawca zobowiązał się do odbioru wadliwego towaru, który został wymieniony na towar wolny od wad, w terminie 30 dni od dnia powiadomienia oraz do zwrotu poniesionych przez (...)Polska kosztów, o których mowa w § 63 w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia. Zgodnie z § 66 ustęp 2 jeżeli nierozpatrzenie reklamacji w terminie lub jej nieprawidłowe rozpatrzenie nastąpiło z winy Dostawcy, Dostawca zobowiązany jest do zwrotu kosztów poniesionych przez (...)Polska tytułu nie rozpatrzenia reklamacji w terminie lub jej nieprawidłowego rozpatrzenia oraz naprawienia szkody wynikłej z tego faktu. W § 68 umowy Dostawca zobowiązał się, iż będzie dążył w miarę swoich możliwości do objęcia gwarancją wszystkich dostarczanych przez siebie towarów w zakresie wykraczającym poza zobowiązania ustawowe wynikające z przepisów dotyczących sprzedaży konsumenckiej. Dostawca oświadczył, iż okres gwarancji określony w dokumencie gwarancyjnym nie będzie krótszy niż okres odpowiedzialności sprzedawcy z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową określony w przepisach dotyczących sprzedaży konsumenckiej.

(...) dokonywał dostawy towarów na rzecz sklepów (...) na terenie całej Polski (zeznania świadka K. S., k. 576-578). Rok 2008 i 2009 był okresem najintensywniejszej współpracy stron (zeznania świadka K. C., k.578-579). Towary zakupione od (...) były sprzedawane przez (...)klientom poszczególnych sklepów, najczęściej konsumentom. Faktury wystawiane klientom przez (...)były opatrzone w kod i symbol produktu wskazujący na pochodzenie produktu od określonego dostawcy, w tym od (...) (faktury k. 63, 66, 78, 83, 86, 89, 94, 99, 109, 114, 120, 125, 133, 137, i nast., zeznania świadka K. S., k. 576-578). Kod był kodem wewnętrznym (...), wielocyfrowym, zamieszczonym na fakturze w rubryce „Nazwa-ref. (...) – R.”. Kody były umieszczane na towarach podczas ich metkowania i na dokumentach WZ. Był to jednocześnie numer referencyjny (zeznania świadka K. S., k. 576-578). Kody, nadawane produktom pochodzącym od (...) rozpoczynały się cyframi 43.

Proces reklamacyjny produktów odbywał się w następujący sposób. Klient (...) składał reklamacje w sklepie należącym do (...) i wypełniał tam kartę reklamacyjną (zeznania świadka K. S., k. 576-578 i J. G., k. 603-605). (...) rejestrował zgłaszane reklamacje w wewnętrznym systemie reklamacyjnym (zeznania świadka J. C., k. 601-603).

Na skutek zgłoszenia reklamacji (...) wystawiał dokument, na którym określano m.in. rodzaj towaru, którego dotyczy reklamacja, powód reklamacji, kod towaru, roszczenie klienta. Każdej reklamacji nadawany był oddzielny numer (dokumenty reklamacyjne k.44, 50, 54, 59, 64, i nast., zeznania świadka B. Ł. k. 601).

Ze strony (...) każda zgłoszona reklamacja obsługiwana była przez pracowników jednostki centralnej - centrali. Pracownicy centrali kontaktowali się z poszczególnymi sklepami (...) w celu potwierdzenia istnienia reklamacji, jej zgłoszenia i informowali o skutku jej rozpatrzenia (zeznania świadka K. C., k. 578-579).

Na podstawie numeru reklamacji pracownik (...) dokonywał ustaleń dotyczących procesu reklamacyjnego oraz zbierał stosowne dokumenty (zeznania świadka B. Ł. k. 601). W większości przypadków było tak, że klient zgłaszał wady (...), a następnie sklep (...) zgłaszał wady towarów do (...) (zeznania świadka K. S., k. 576-578).

Wszystkie reklamacje zgłaszane przez (...) do dostawców dokonywane były na piśmie (zeznania świadka J. C., k. 601-603, zeznania świadka K. S., k. 576-578 i J. G., k. 603-605). Zawiadomienia (...) dokonywano pocztą elektroniczną albo faksem na wskazany przez (...) adres email z prośbą o ich wykonanie. (...) miał również dostęp do systemu (...), w którym były zamieszczane reklamacje, określony ich status, a także sposób załatwienia, ew. oczekiwanie na rozpatrzenie (wydruki zgłoszeń reklamacyjnych – w aktach sprawy z adnotacją w stopce wskazującą na wydruk dokumentu z systemu).

Reklamacje zgłoszone do (...) były drukowane i oddawane do rozpatrzenia właściwym pracownikom (...) (zeznania świadka J. G., k. 603-605)

Osoba zajmująca się rozpatrzeniem danej reklamacji ze strony (...) miała za zadanie skontaktować się z klientem i ustalić zasadność reklamacji. (...) miał też własny komputerowy system reklamacyjny. Była także uruchomiona infolinia dla klientów w sprawie reklamacji (zeznania świadka J. G., k. 603-605).

Do (...) w większości wypadków należała decyzja o charakterze danej usterki, tj. czy usterka jest usterką z winy klienta czy nie i to (...) był uprawniony oraz obowiązany do określenia sposobu rozstrzygnięcia reklamacji (zeznania świadka J. C., k. 601-603). Z umowy łączącej strony wynikało, że to (...) odpowiedzialny jest za wykonanie reklamacji i kontakt z klientem w tej sprawie. Z uwagi na specyficzny rodzaj towarów usterki mogły być usuwane u klienta (zeznania świadka J. C., k. 601-603). (...) mógł podjąć decyzję o wymianie towaru, naprawie lub zwrocie gotówki. Klient musiał wyrazić zgodę na sposób załatwiania reklamacji (zeznania świadka K. S., k. 576-578).

Ze strony (...) rzadko zdarzały się odmowy wykonania reklamacji (zeznania świadka J. C., k. 601-603). Pojawiły się przypadki nieuwzględnienia przez (...) reklamacji z uwagi na winę klienta w powstaniu uszkodzenia towaru (zeznania świadka J. G., k. 603-605).

Jeżeli na rzecz klienta przyznano zwrot gotówki, (...) kierował do (...) dokument o nazwie bon wyjścia, który był generowany przez system towarowy należący do (...). Na jego podstawie, po odebraniu przez (...) towaru była zaznaczona w systemie księgowym tzw. kwestia sporna. Oznaczało to rozliczanie z (...) za pomocą korekty faktury wystawianej przez (...). Z chwilą wydania wadliwego towaru na rzecz (...), kończył się niejako właściwy proces reklamacyjny po stronie (...). Sprawa była przejmowana przez dział księgowości obu podmiotów (zeznania świadka J. C., k. 601-603). Dział księgowości (...) dokonywał korekty faktury do rozliczeń zakupowych z (...). Kwota na skorygowanej fakturze odpowiadała kwocie wypłaconej przez (...) klientowi (zeznania świadka J. G., k. 603-605).

W przypadku kwestii spornych (...) kontaktował się z serwisantem z danego regionu kraju, z jakiego pochodziła reklamacja i kierował tam serwis celem dokładnego ustalenia czy towar ma wady (zeznania świadka J. G., k. 603-605). W miarę możliwości, w przypadku stwierdzenia wady produktu, serwisant zaopatrzony w podstawowe części do

napraw kabin i wanien, wykonywał naprawę. Naprawa była potwierdzana protokołem serwisowym, podpisanym przez klienta i serwisanta (zeznania świadka J. G., k.603-605). Wykonanie napraw mogło się przedłużyć ze względu na brak danej części i konieczność sprowadzenia jej od producenta. Zarówno klient jak i sklep (...) powinni być o tym informowani (zeznania świadka J. G., k.603-605). (...) rzadko korzystał z usług serwisu zewnętrznego (zeznania świadka J. G., k.603-605).

W przypadku decyzji o wymianie towaru, to (...)dokonywał właściwej wymiany. (...)występował wówczas do dostawcy – (...) o odbiór wadliwego towaru z wnioskiem o zwrot kosztów w kwocie takiej, za jaką dokonał zakupu towaru od (...).

Po wykonaniu przez (...) czynności właściwy sklep (...) był powiadamiany o wykonaniu reklamacji. (...) kontaktował się z klientem celem potwierdzenia czy została ona wykonana i czy wszystko odbyło się tak jak tego klient oczekiwał (zeznania świadka J. C., k. 601–603). W sytuacji gdy (...) nie odpowiadał na wezwania ze strony (...), pracownicy (...)próbowali kontaktować się z (...) w tej sprawie telefonicznie (zeznania świadka J. C., k. 601–603). Przy zgłaszanych reklamacjach (...) nie podnosił, iż reklamowany towar nie pochodzi od niego (zeznania świadka K. S., k. 576-578, zeznania świadka K. C., k.578-579).

Wewnętrzny system komputerowy (...)umożliwiał pracownikom (...)śledzenie zgłoszenia reklamacyjnego. W systemie tym odnotowywany był stan realizacji reklamacji przez określonego dostawcę, tu (...). Zgłoszenie reklamacyjne, które nie było realizowane pojawiało się na początku listy w systemie. Na głównej stronie systemu dostępna była także informacja, kto jest dostawcą produktu.

Na początku współpracy z (...) były pojedyncze reklamacje. Ilość reklamacji wzrastała proporcjonalnie do wzrostu sprzedanych produktów (zeznania świadka J. G., k.603-605). Pod koniec 2008 pojawiły się duże problemy z realizacją zgłaszanych reklamacji przez (...). Było bardzo dużo reklamacji, na które brak było odpowiedzi ze strony (...). (...)oczekiwał informacji zwrotnej od (...) celem przekazania jej klientowi co do sposobu rozpatrzenia i realizacji oczekujących reklamacji (zeznania świadka J. C., k. 601-603). Ze strony (...) otrzymywano zapewnienia, że reklamacje będą wykonywane na bieżąco. (...) zobowiązany był do dotrzymania terminów określonych w ustawie o sprzedaży konsumenckiej i aby po upływie terminu automatycznie nie być zobowiązany do uznania reklamacji za zasadną musiał szybko udzielić odpowiedzi klientowi uprzednio badając towar.

W roku 2009 spośród wszystkich dostawców (...)najczęściej na liście niezrealizowanych reklamacji pojawiał się (...) (zeznania świadka J. C., k. 601–603, zeznania świadka K. S., k. 576-578).

W zakresie zgłaszanych reklamacji miały miejsce braki w towarze, awaria, wadliwość poszczególnych elementów. Wady polegały przede wszystkim na przecieku brodzików, niesprawnych radiach, niesprawności funkcji sauny, obrywających się słuchawkach, węzach i nieszczelnych podłączeniach i innych drobnych usterkach, które uniemożliwiały korzystanie z produktu (zeznania świadka K. S., k. 576-578).

Reklamacja wykonywana przez (...) trwała najczęściej od 2 do 3 miesięcy. Taka reakcja dostawcy na zgłoszenie reklamacyjne powodowała trudności dla (...)z uwagi na niezadowolenie i roszczenia klientów, którzy narzekali na jakość produktu i przekładali to na jakość obsługi w sieci (...) (zeznania świadka K. C., k.578-579, zeznania świadka J. C., k. 603, świadka K. S., k. 577).

Od czerwca 2009 roku (...) we własnym zakresie rozpoczął rozpoznawanie reklamacji klientów (zestawienie k. 34). Samodzielne rozpoznawanie reklamacji przez (...) dotyczyło ponad 80 produktów oznaczonych kodem zaczynającym się cyframi 43.

We wrześniu 2009 roku zorganizowano spotkanie przedstawicieli (...) z kierownikami działów sanitarnych ze sklepów (...). (...) zapewnił (...), że sprawy reklamacji i napraw zostaną rozwiązane w ciągu miesiąca. Sytuacja nie uległa poprawie. Zwiększeniu uległa ilość zgłoszeń reklamacyjnych. (...) zaprzestał kontaktu z (...) (zeznania świadka K. S., k. 577, zeznania świadka K. C., k.578). Właściciele i pracownicy (...) nagle przestali odbierać telefony i maile, zaprzestano kontaktu (zeznania świadka K. S., k. 576-578, świadka K. C., k. 579).

W takich przypadkach gdy (...) nie podejmował żadnych czynności ani nie udzielał żadnej informacji dotyczącej reklamacji, (...) podejmował decyzję w sprawie naprawy towaru, wymiany, zwrot gotówki, samodzielnie (zeznania świadka J. C., k. 601–603 i B. Ł. k. 601).

(...) zdecydował się na wynajęcie serwisu, celem rozwiązania istniejących zgłoszeń reklamacyjnych. (...) zatrudnił m.in. podmiot pod nazwą (...), który podjął się rozpatrzenia wszystkich reklamacji i załatwienia ich w jak najszybszym czasie (zeznania świadka K. C., k.578-579)

Wynajęty podmiot otrzymał bardzo dużo zleceń. Mimo to pojawiły się problemy z brakiem części zamiennych, niezbędnych do naprawy (zeznania świadka J. C., k. 601–603). (...) musiał usuwać niektóre z produktów (...) z oferty.

W ramach dokumentacji reklamacyjnej (...) kompletował następujące: zgłoszenie reklamacji, sposób rozpatrzenia reklamacji, decyzja w sprawie reklamacji, protokół reklamacyjny oględzin czy protokół naprawy przez podmiot zewnętrzny „serwis”, dowód zakupu, potwierdzenie kosztów (np. w formie talonu) jakie poniósł (...)w związku z realizacją reklamacji (zeznania świadka K. S., k. 576-578, świadka K. C., k.578-579, świadka B. Ł. k. 600). Wystawiane dokumenty różniły się w zależności od sposobu rozpatrzenia reklamacji. Zgłoszenie reklamacyjne umieszczane było w systemie, następnie drukowane z niego (również na potrzeby postępowania sądowego).

W dokumencie „sposób rozpatrzenia reklamacji” określano numer reklamacji, kod towaru, dane klienta i jej zasadność (k. 45, 46, 51, 60, 75 itp.).

Decyzja o sposobie rozpatrzenia reklamacji była zawarta w odrębnym dokumencie, np. o przyznanej rabacie i jego wysokości (np. k.46). Na jej podstawie, w przypadku decyzji o zwrocie gotówki, (...)wystawiał na rzecz klienta dokument o nazwie talon zakupu (k. 48, 61, 68, itp.). Talon wystawiany był na taką kwotę na jaką sklep (...) rozpatrujący reklamację wyraził zgodę. Był to dokument generowany przez system wewnętrzny (...). Na jego podstawie klient mógł odebrać gotówkę w kasie (...). Co do zasady, w przypadku wadliwych produktów pochodzących od (...) klienci otrzymywali talony gotówkowe. Była też możliwość wystawienia talonu bezgotówkowego (zeznania świadka B. Ł. k. 600).

Wymiana towaru bądź naprawa potwierdzana była również poprzez dokument określający sposób rozpatrzenia reklamacji oraz protokół reklamacyjny sporządzany przez serwis dokonujący naprawy lub wymiany oraz w przypadku samej naprawy - fakturą VAT z serwisu, który dokonywał naprawy (zeznania świadka B. Ł. k. 600, świadka J. C., k. 602, dokumenty sposobu rozpatrzenia reklamacji k. 51,75,80 itp., protokoły reklamacyjne k. 52, 55,76,81itp., faktury VAT k. 53, 57, 62, 73, 77,82 itp.).

(...)występował do (...) o zwrot poniesionych kosztów związanych z wymianą, naprawą bądź zwrotem gotówki za wadliwe towary. Miało to miejsce w przypadkach gdy (...)był w stanie udokumentować realizację reklamacji. Na koszty, których zwrotu (...)domagał się, w szczególności składał się koszt uzasadnionych napraw przez firmę zewnętrzną (zeznania świadka J. C., k. 601–603). Koszty te udokumentowane były fakturami VAT otrzymywanymi od podmiotu serwisującego. Przy wymianie towaru lub zwrocie gotówki, koszt ponoszony przez (...)odpowiadał kosztowi określoneemu na fakturze VAT pierwotnej sprzedaży towaru klientowi. Wartość towaru podlegającego reklamacji i związane z tym koszty oszacowano na około 500.000 zł (zeznania świadka K. S., k. 576-578, świadka K. C., k.578-579).

Pismem datowanym na 19 listopada 2009 roku – wezwanie do zapłaty, (...)wezwał (...) do zapłaty kwoty 464 596,10 zł należnej (...)z tytułu roszczeń reklamacyjnych klientów (wezwanie k. 33). Do wezwania do zapłaty załączono zestawienie reklamacji zgłaszanych przez klientów odnośnie towarów (...). W kolumnie II tabeli wskazany jest nr reklamacji, gdzie pierwsze cyfry określają nr sklepu. Kolumna III zawiera datę reklamacji, IV nr referencyjny towaru. Kolejna kolumna to określenie nazwy towaru. VI i VII kolumna to odpowiednio cena i ilość dni jaka upłynęła od zawiadomienia o reklamacji (zestawienie, k.34-43, zeznania świadka B. Ł. k. 600). Ostatecznie powód wystąpił z żądaniem kwoty określonej pozwem (k. zestawienie).

Powyższy stan faktyczny Sąd ustalił na podstawie powołanych powyżej odpisów i poświadczonych kopii dokumentów, a przede wszystkim zeznań świadków. Okolicznością bezsporną w przedmiotowej sprawie było zawarcie przez strony niniejszego postępowania dnia 27 lutego 2008 roku umowy o współpracę handlowej.

**Dokumenty takie jak** umowa k. 15-20 oraz karta Dostawcy (...)Polska k.26-32 pozwoliły ustalić zakres współpracy stron procesu i wynikające z niego obowiązki stron. W ocenie Sądu dokumenty reklamacyjne załączone do pozwu, a wśród nich faktury wystawiane przez (...), dokumenty przyjęcia reklamacji, dokumenty - sposób rozpatrzenia reklamacji, talony zakupu, protokoły reklamacyjne, faktury VAT wystawiane dla (...), k. 44-529, oraz wezwanie do zapłaty k. 33, zestawienie, k.34-43 należało ocenić jako spójne i wzajemnie się uzupełniające, pozwalające ustalić w szczególności przebieg procesu reklamacyjnego po stronie (...), rodzaj towarów podlegających reklamacji, pochodzenie spornych towarów od (...), ich wartość oraz koszty dokonanych napraw. Strony nie kwestionowały autentyczności powyżej powołanych dokumentów, ani ich treści.

Sąd w ustaleniu stanu faktycznego, w szczególności w ustaleniu przebiegu współpracy pomiędzy stronami w zakresie rozpoznawania reklamacji, istnienia roszczeń powódki wobec pozwanej, poniesionych kosztów napraw, zwrotów, wymian posłużył się również dowodami z zeznań świadków, zeznań świadków K. S., k. 576-578, K. C., k.578-579, B. Ł. k. 600-601, J. C., k. 601-603, J. G., k.603-605. W ocenie Sądu zeznania świadków były wiarygodne, spójne i zgodne z danymi wynikającymi z powołanych powyżej dokumentów. Strony nie podważały wiarygodności zeznań świadków. Sąd również nie miał wątpliwości, co do ich wartości dowodowej, wobec czego brak było podstaw do odmówienia im wiarygodności.

#### **Sąd Okręgowy zważył, co następuje:**

Powództwo zasługiwało na uwzględnienie w całości.

Strony niniejszego postępowania, działające w formie spółek kapitałowych, zawarły umowę sprzedaży rzeczy, skodyfikowaną w art. 535 i następne kodeksu cywilnego. Z mocy art. 556 § 1 k.c. sprzedawca jest odpowiedzialny względem kupującego, jeżeli rzecz sprzedana ma wadę zmniejszającą jej wartość lub użyteczność ze względu na cel w umowie oznaczony albo wynikający z okoliczności lub z przeznaczenia rzeczy, jeżeli rzecz nie ma właściwości, o których istnieniu zapewnił kupującego, albo jeżeli rzecz została kupującemu wydana w stanie niezpełnym (rękojmią za wady fizyczne). W przypadku wad fizycznych rzeczy, w oparciu o treść art. 560 § 1 k.c. kupujący może domagać się od sprzedawcy w pierwszej kolejności naprawy lub wymiany rzeczy na nową, a na określonych warunkach może od umowy odstąpić lub żądać obniżenia ceny. Odpowiedzialność z tytułu rękojmi za wady fizyczne rzeczy przewidziana w wyżej wymienionych przepisach kodeksu cywilnego, ma zastosowanie do umów sprzedaży pomiędzy profesjonalnymi uczestnikami obrotu prawnego, jakimi są strony niniejszego postępowania i może podlegać modyfikacji w drodze umowy stron. Art. 577-581 k.c. przewidują również możliwość udzielenia przez sprzedawcę kupującemu gwarancji.

W drodze ustaleń przewidzianych w Karcie Dostawcy, w § 63-68, Strony niniejszego postępowania zmodyfikowały wyżej wskazane regulacje ustawowe, w szczególności w zakresie terminów korzystania z uprawnień rękojmi i gwarancji.

W § 64 i 65 Dostawca zobowiązał się do odbioru wadliwego towaru, który został wymieniony na towar wolny od wad, w terminie 30 dni od dnia powiadomienia oraz do zwrotu poniesionych przez (...)Polska kosztów, o których mowa w § 63 w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia. Zgonie z § 66 ustęp 2 jeżeli nierozpatrzenie reklamacji w terminie lub jej nieprawidłowe rozpatrzenie nastąpiło z winy Dostawcy, Dostawca zobowiązany jest do zwrotu kosztów poniesionych przez (...)Polska tytułu nie rozpatrzenia reklamacji w terminie lub jej nieprawidłowego rozpatrzenia oraz naprawienia szkody wynikłej z tego faktu. Zatem niezasadne jest zarzucanie powodowi, iż nie przekazał uszkodzonego, reklamowanego sprzętu, ani nie zwrócił go pozwanej po rozpatrzeniu reklamacji. Powód mógł nawet w przypadku braku odbioru i kontaktu z pozwanym zutilizować wadliwy towar zgodnie z umową stron.

Pozwana dokonywała na rzecz powódki sprzedaży rzeczy, które następnie podlegały dalszej sprzedaży klientom powódki - konsumentom. Odpowiedzialność za niezgodność z umową towaru sprzedanego konsumentowi podlega reżymowi przewidzianemu w ustawie z dnia 27 lipca 2002 roku o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego. Zgodnie z art. 4 ust. 1 powyższej ustawy, sprzedawca odpowiada wobec kupującego, jeżeli towar konsumpcyjny w chwili jego wydania jest niezgodny z umową. Wówczas, na mocy art. 8 tejże ustawy kupujący może żądać doprowadzenia towaru do stanu zgodnego z umową przez nieodpłatną naprawę albo wymianę na nowy, chyba że naprawa albo wymiana są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów.

W sytuacji nabycia towaru niezgodnego z umową konsument, w przedmiotowej sprawie klienci powódki zwracali się z roszczeniami wobec powódki jako sprzedawcy, od której nabyli towar jako podmiotu odpowiedzialnego względem konsumentów w przypadku stwierdzenia rzeczywistej niezgodności towaru z umową. Powódka jako sprzedawca zaspokoila roszczenia konsumentów, z uwagi na niezgodność spornych towarów z umową oraz z uwagi na niewywiązanie się przez pozwaną z jej zobowiązań przewidzianych ustawą oraz treścią umowy.

Na mocy art. 12 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej sprzedawca (powódka) w przypadku zaspokojenia roszczeń wynikających z niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową, może dochodzić odszkodowania od któregośkolwiek z poprzednich sprzedawców, jeżeli wskutek jego działania lub zaniechania towar był niezgodny z umową sprzedaży konsumenckiej.

Przywołany art. 12 odpowiada art. 4 dyrektywy 1999/44, który przewiduje, iż w przypadku gdy sprzedawca końcowy odpowiada przed konsumentem za brak zgodności wynikający z działania bądź zaniechania producenta, poprzedniego sprzedawcy w tym samym łańcuchu umów lub każdego innego pośrednika, sprzedawca końcowy ma prawo dochodzić naprawienia szkód od osoby lub osób odpowiedzialnych w łańcuchu umownym. Roszczenie sprzedawcy względem jego poprzednika warunkowane jest zaspokojeniem roszczeń kupującego (tu: konsumenta) o naprawę lub wymianę towaru bądź wynikających z obniżenia ceny towaru. Podstawową przesłanką jest szkoda, związana z faktem zaspokojenia roszczeń z tytułu niezgodności towaru z umową.

Zgodnie z regulacją powyższego przepisu do odpowiedzialności odszkodowawczej stosuje się przepisy kodeksu cywilnego o skutkach niewykonania zobowiązań. Zgodnie z art. 471 k.c., dłużnik obowiązany jest do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które dłużnik odpowiedzialności nie ponosi.

Przenosząc powyższe rozważania na grunt niniejszej sprawy, należy uznać iż pozwana spółka dokonała na rzecz powodowej spółki sprzedaży towarów wadliwych w związku z czym uzasadniona jest odpowiedzialność pozwanej spółki na mocy przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej w związku regulacjami przewidzianymi w treści Karty Dostawcy. Nadto po stronie powodowej spółki powstała szkoda przejawiająca się w konieczności zaspokojenia roszczeń konsumentów w związku z niezgodnością towarów z umową, wynikająca jednocześnie z zawinonego niewykonania umowy przez pozwaną spółkę, wobec czego uzasadniona jest także odpowiedzialność pozwanej spółki w oparciu o treść art. 12 ustawy w zw. z treścią art. 471 k.c.

Na uwzględnienie nie zasługują zarzuty pozwanej spółki podniesione w sprzeciwie od nakazu zapłaty. Powyższe dotyczy przede wszystkim zarzutu pozwanej dotyczącego niewykazania przez powódkę pochodzenia przedmiotowych towarów od pozwanej. Należy zważyć, iż strona powodowa załączyła do pozwu dokumenty w postaci faktur wystawianych klientom jako dowodów sprzedaży towarów oraz dokumenty reklamacyjne wystawiane w trakcie procesu reklamacyjnego towarów. Na każdym z tych dokumentów uwzględniony był kod towaru zakupionego przez klienta i tym samym kod towaru, odnośnie którego klient zgłaszał wady i domagał się wymiany, naprawy bądź zwrotu ceny. Każdej kolejnej reklamacji zgłaszanej przez klienta nadawano indywidualny numer reklamacji. Do każdej reklamacji skompletowano dokumenty reklamacyjne właściwe dla określonego trybu realizacji reklamacji. Wszystkie z dokumentów sporządzone w ramach procesu reklamacyjnego jednej rzeczy uwzględniały ten sam kod wadliwej rzeczy. Kod każdego z towarów, którego dotyczy niniejsze postępowanie rozpoczynał się cyframi 43. Na podstawie zeznań świadków spójnych z załączonymi do pozwu dokumentami należało uznać, iż sporne towary których

dotyczy niniejsze postępowanie pochodzą od strony pozwanej. Świadkowie K. S., K. C., B. Ł., jednoznacznie zeznali, iż pierwsze dwie cyfry kodu nadawanego towarom oznaczają dostawcę oraz że przedmiotowe towary pochodzą od pozwanej. Powyższą okoliczność potwierdzają także pośrednio zeznania świadka J. C., zgodnie z którymi w systemie wewnętrznym powódki dotyczącym reklamacji to (...) występował najczęściej jako dostawca zobowiązany do przeprowadzenia postępowania reklamacyjnego i który z tego zobowiązania nie wywiązywał się. Również z zeznań świadka J. G. wynika, iż pozwana spółka otrzymywała liczne powiadomienia o reklamacji produktów pochodzących właśnie od powódki.

Sąd nie znalazł podstaw do odmowy wiarygodności zeznaniom wyżej wymienionych świadków. Strona pozwana, mimo iż zaprzeczyła jakoby przedmiotowe towary zostały zakupione przez powódkę od pozwanej, to jednak nie wykazała okoliczności przeciwnej. Twierdzenia strony pozwanej podważające źródło pochodzenia tychże towarów od pozwanej nie zostały poparte żadnymi dowodami. Ze zgromadzonego w sprawie materiału dowodowego nie wynikało również by w trakcie współpracy stron, pozwana wobec zawiadomień reklamacyjnych kierowanych od powódki podważała pochodzenie od niej tychże towarów.

Na uwzględnienie nie zasługuje również zarzut strony pozwanej dotyczący niewywiązania się przez stronę powodową z umownego obowiązku powiadomienia pozwanej o reklamacjach zgłaszanych przez klientów. Z zeznań świadków, w tym B. Ł. wynikało jednoznacznie iż pracownicy powódki pozostawali w stałym kontakcie z pozwaną w sprawie zgłaszanych przez klientów reklamacji. To pracownicy powódki kompletowali całą niezbędną dokumentację zebraną w danej sprawie i na tej podstawie sporządzali i wysyłali pozwanej zawiadomienie o zgłoszonej reklamacji. Inni świadkowie, w tym J. C. i J. G. potwierdzili, iż ze stroną pozwaną utrzymywany był stały kontakt telefoniczny i emailowy. Wszelkie zawiadomienia o zgłoszonych reklamacjach były nadawane stronie pozwanej za pośrednictwem emaili i faksu. Okoliczność otrzymywania pisemnie licznych powiadomień o zgłoszonych reklamacjach została także potwierdzona w zeznaniach pracownika pozwanej spółki J. G.. Świadek ten zeznał nadto, iż ilość reklamacji wzrastała wraz ze zwiększeniem ilości sprzedaży produktów. Świadek ten zeznał nadto, iż pozwana spółka starała się rozpatrywać reklamacje w ciągu 14 dni od otrzymania powiadomienia, poprzez co pośrednio przyznał, iż takie powiadomienia pozwana spółka otrzymywała od powódki.

Jak wynika z zeznań K. C. i K. S. przedstawiciele strony pozwanej dowiedzieli się o istniejących problemach również na spotkaniu z kierownikami sklepów (...) zorganizowanym we wrześniu 2009 roku. Mimo to sprawy zgłoszonych reklamacji nie zostały rozwiązane.

W zakresie podejmowania czynności dotyczących zgłaszanych reklamacji należało stwierdzić, iż (...) od połowy 2009 roku zaprzestał kontaktu z powódką a tym samym zaprzestał wykonywania reklamacji. Na powyższe jednoznacznie wskazują zeznania świadków K. S., K. C., B. Ł., J. C.. Zeznania w tym zakresie są spójne również ze zgromadzonymi w sprawie dokumentami, z których wynika, iż pierwsze reklamacje które zostały wykonane przez powódkę we własnym zakresie i z tytułu których domaga się zwrotu kosztów pochodzą z czerwca 2009 roku. Twierdzenia świadka J. G., iż pozwana spółka starała się rozpatrywać reklamacje w ciągu 14 dni od otrzymania powiadomienia nie znalazły potwierdzenia w zgromadzonym w sprawie materiale dowodowym. W aktach sprawy brak dowodów na to w jakim terminie i czy w ogóle reklamacje zgłaszane przez powódkę pozwanej były podejmowane i realizowane w spornym okresie tj. od czerwca 2009 roku do końca współpracy. Pozwana nie wskazała ile otrzymała w spornym okresie reklamacji i jaki procent z nich w jakim terminie rozpoznała, aby wykazać należyte wykonywanie umowy i wywiązanie się ze swoich zobowiązań wynikających również z Karty Dostawcy, będącej częścią umowy stron. Powód natomiast zarówno dokumentami, jak i zeznaniami świadków wykazał zarówno ilość, zakres sposób rozpatrzenia reklamacji, zasady współpracy stron. Pozwany nie odniósł się w sprzeciwie ani do dokumentacji załączonej do pozwu, poza jednym dokumentem przykładowo wymienionym w sprzeciwie, ani do wyników postępowania dowodowego przeprowadzonego przez sąd. W tej sytuacji proste zaprzeczenie nie jest wystarczające by podważyć wartość dowodową dokumentacji, zeznań świadków i przebieg postępowania.

Z zestawienia kosztów jakie powódka poniosła w związku z realizacją reklamacji we własnym zakresie i na własny koszt wynika, iż całkowity koszt to kwota 464 596,10 zł. W niniejszym postępowaniu powodowa spółka dochodzi części



tej kwoty tj. 115 567 zł, jako iż tylko co do tej kwoty została na potrzeby niniejszego postępowania skompletowana niezbędna dokumentacja całego procesu reklamacyjnego prowadzonego przez powódkę. Świadek B. Ł. potwierdziła, iż do pozwu w przedmiotowej sprawie załączono tylko dokumenty, które ustało się powódce zebrać w całości dla danej reklamacji.

Zebrana w sprawie dokumentacja była kompletna i wyczerpująca co umożliwiło wykazanie wysokości poniesionych przez powódkę kosztów będących przedmiotem niniejszego postępowania. W przypadku dokonywanych napraw, koszt poniesiony przez powódkę na skutek realizacji reklamacji odpowiadał wartości usługi wykonanej przez podmiot, któremu powódka zleciła wykonanie stosowanych napraw. Koszty te udokumentowane były fakturami VAT otrzymywanymi od podmiotu serwisującego, załączonymi do pozwu. Faktury VAT, wystawiane przez podmioty serwisujące (załączone do pozwu) odpowiadały i były spójne z pozostałą dokumentacją zebraną dla każdej z reklamacji.

Przy wymianie towaru lub zwrocie gotówki, koszt ponoszony przez (...) odpowiadał kosztowi określoneemu na fakturze VAT pierwotnej sprzedaży towaru klientowi. Dla każdej reklamacji będącej przedmiotem niniejszego postępowania załączono fakturę VAT wystawioną klientowi powódki uwzględniającą kwotę jaką klient uiszczył na rzecz powódki, tj. odpowiadającą wartości towaru. Powódka dokonując zwrotu ceny danego towaru bądź dokonując jego całkowitej wymiany ponosiła koszt odpowiadający pierwotnej wartości towaru. Bez wpływu na wysokość kosztu powódki pozostaje okoliczność, iż zwrot ceny mógł nastąpić w formie bonu do wykorzystania na inne produkty u powódki. Najczęściej klienci dokonywali odbioru ceny w gotówce.

Zarówno okoliczność iż powódka wywiązała się ze swych zobowiązań względem klientów jak i wysokość poniesionej szkody została wykazana.

Z uwagi na powyższe Sąd nie znalazł podstaw do podważenia wysokości kosztów poniesionych przez powódkę w związku ze zgłaszanymi reklamacjami. Bez znaczenia dla określenia wysokości poniesionych kosztów pozostaje cena po jakiej nabyła powódka towary od pozwanej, jako iż rozliczenia z klientami następowały z uwzględnieniem kwoty po jakiej towar nabywał klient i to w takiej wysokości roszczenie powódka była zobowiązana zwrócić klientowi w przypadku zwrotu ceny. Wobec powyższego bezpodstawnym jest zarzut pozwanego o niezłączeniu przez powoda do pozwu faktur VAT celem potwierdzenia ceny po jakiej powódka nabyła towar od pozwanej.

Zarzuty pozwanego dotyczące sposobu realizacji postępowania reklamacyjnego prowadzonego przez stronę powodową w zakresie obowiązku powódki przekazania wadliwego towaru stronie pozwanej należało uznać za bezpodstawne. Należy mieć na uwadze charakter towarów sprzedawanych przez pozwaną powódce. Był to sprzęt w postaci wanien, pryszniczy, co do których co do zasady nie ma możliwości odebrania od klienta i przewozu w inne miejsce celem rozpoznania reklamacji. Jest to sprzęt najczęściej podłączony do instalacji hydraulicznej w mieszkaniu klienta. Również świadek J. G. przyznał, iż w przypadkach kwestii spornych serwisanci sprzętu udawali się do klienta celem zebrania informacji do wydania decyzji w sprawie reklamacji. Jak wynika z doświadczenia życiowego strona powodowa nie miała możliwości przekazania pozwanej wadliwego towaru. Takiego obowiązku po stronie powódki nie przewidywała również Karta Dostawy. Okoliczności przeciwnej strona pozwana nie wykazała.

Materiał zgromadzony w sprawie należało uznać za wystarczający do stwierdzenia, iż sporny towar pochodził od pozwanego, wypełnione zostały obowiązki umowne po stronie powódki oraz że wysokość dochodzonego żądania została udowodniona. Na uwagę zasługuje fakt, iż powód dochodzi roszczenia tylko co do reklamacji, w przypadku których został zebrany komplet dokumentów. Powód nie dochodzi roszczeń, których nie miał możliwości należytego wykazania. Zarzuty strony pozwanej nie mają oparcia w zebranym materiale dowodowym.

Należy mieć na uwadze treść art. 6 k.c. zgodnie z którym ciężar udowodnienia podnoszonego faktu spoczywa na osobie, która z faktu tego wywodzi skutki prawne. Z przepisu art. 6 k.c. wynika dla sądu nakaz rozstrzygnięcia merytorycznego, nawet wtedy, gdy postępowanie dowodowe nie przyniosło efektu; sąd powinien rozstrzygnąć na niekorzyść osoby, która opierała swe twierdzenia na faktach nieudowodnionych (P. Machnikowski (w:) Kodeks cywilny. Komentarz. red. E. Gniewek, t. I, 2010). Twierdzenia pozwanego należało uznać za nieudowodnione.

W związku z powyższym w oparciu o treść art. 566 i nast. k.c. oraz art. 12 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej w zw. z art. 471 k.c. orzeczono jak na wstępie.

O odsetkach orzeczono na podstawie art. 481 § 1 k.c. w zw. z art. 455 k.c. Na podstawie art. 481 § 1 k.c. jeżeli dłużnik opóźnia się ze spełnieniem świadczenia pieniężnego, wierzyciel może żądać odsetek za czas opóźnienia, chociażby nie poniósł żadnej szkody i chociażby opóźnienie było następstwem okoliczności, za które dłużnik odpowiedzialności nie ponosi. Zgodnie z art. 455 k.c. jeżeli termin spełnienia świadczenia nie jest oznaczony ani nie wynika z właściwości zobowiązania, świadczenie powinno być spełnione niezwłocznie po wezwaniu dłużnika do wykonania.

O kosztach procesu orzeczono na podstawie art. 98 § 1 i 3 k.p.c., zgodnie z zasadą odpowiedzialności za wynik postępowania. Stroną wygrywającą proces w całości była strona powodowa. Dlatego Sąd przyznał na rzecz powoda zwrot poniesionych przez niego kosztów postępowania, które w sprawie stanowiły: opłatę od pozwu w kwocie 5 779 zł ustalonej na podstawie art. 13 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych oraz opłatę skarbową od pełnomocnictwa w kwocie 17 zł oraz koszty zastępstwa prawnego w kwocie 3600 zł, stawki ustalonej zgodnie z §6 pkt. 5 Rozporządzenia MS w sprawie opłat za czynności radców prawnych oraz ponoszenia przez Skarb Państwa kosztów pomocy prawnej z urzędu (Dz.U.Nr163, poz. 1349).

Mając powyższe na uwadze orzeczono jak w sentencji wyroku.