

Sygn. akt: *IC 1622/15*

WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 15 lutego 2017 roku

Sąd Rejonowy Gdańsk – Północ w Gdańsku w I Wydziale Cywilnym w składzie:

Przewodniczący: SSR Michał Sznura

po rozpoznaniu na rozprawie protokolowanej przez sekr. sąd. J. J. w dniu 15 lutego 2017 r.

sprawy z powództwa **A. Ł. (1)**

przeciwko **B. S.**

o zapłatę

- I. zasądza od pozwanej B. S. na rzecz powódki A. Ł. (1) tytułem zadośćuczynienia kwotę 10.000 zł (dziesięciu tysięcy złotych) wraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie liczonymi od 25 sierpnia 2015 r. do dnia zapłaty;
- II. zasądza od pozwanej B. S. na rzecz powódki A. Ł. (1) tytułem odszkodowania kwotę 807,30 zł (ośmiuset siedmiu złotych trzydziestu groszy) wraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie liczonymi od 25 sierpnia 2015 r. do dnia zapłaty;
- III. obciąża kosztami procesu pozwaną B. S. w 100%, pozostawiając szczegółowe wyliczenie referendarzowi sądowemu.

UZASADNIENIE

Powódka **A. Ł. (1)** wniosła o zasądzenie od pozwanej **B. S.** kwoty 10.807,30 zł wraz z ustawowymi odsetkami od 25 sierpnia 2015 r. Na dochodzoną pozwem kwotę złożyły się 10.000 zł tytułem zadośćuczynienia za doznaną krzywdę oraz 807,30 zł tytułem odszkodowania, w tym obejmującego wydatki poniesione na preparaty lecznicze i specjalistyczne środki w wysokości 737,30 zł i 70 zł tytułem zwrotu kosztu trwałej ondulacji. Powódka wniosła także o ustalenie odpowiedzialności pozwanej na przyszłość oraz o zasądzenie na jej rzecz kosztów procesu. Uzasadniając żądanie powódka wskazała, że na skutek wadliwego przeprowadzenia w zakładzie pozwanej zabiegu fryzjerskiego (trwałej ondulacji), włosy powódki zostały zniszczone, a ich struktura uszkodzona, co spowodowało u niej szereg cierpień fizycznych i psychicznych, a także szkodę majątkową.

Pozwana **B. S.** wniosła o oddalenie powództwa oraz zasądzenie od powódki kosztów procesu wskazując, że odmówiła wykonania zabiegu trwałej ondulacji z uwagi na zły stan włosów powódki. Zgodziła się jedynie uczesać powódkę przy użyciu najgrubszych wałków używanych również do trwałej ondulacji za pomocą jedynie wody i lotionu. Z tego względu pozwana podniosła zarzut powódka nie wykazania związku przyczynowo-skutkowego pomiędzy działaniami pozwanej a domniemanymi problemami zdrowotnymi, jakie ją dotknęły, nie wykazała też związanych z nimi cierpień. Podnosiła, że załączona do pozwu opinia z zakresu fryzjerstwa została wykonana dopiero w 5 dniu po wizycie w jej zakładzie. Do dnia jej sporządzenia powódka mogła poddawać się innym zabiegom, które uszkodziły jej włosy, tym bardziej, że jej córka uczy się na kierunku fryzjerstwo. Według pozwanej działania powódki zmierzają do wyłudzenia nienależnych jej kwot.

Sąd ustalił następujący stan faktyczny:

Pozwana B. S. prowadzi Salon (...) przy ul. (...) (...) w G..

Okoliczność bezsporna .

W dniu 28 marca 2014 r. A. Ł. (1) udała się na wizytę do ww. salonu celem poddania się zabiegowi trwałej ondulacji. Przed zabiegiem powódka miała rozjaśnione blond włosy do ramion, cienkie i suche. Nigdy wcześniej nie korzystała z takiego zabiegu.

Dowody : zeznania świadka B. L., k. 86-87; zeznania świadka M. S., k. 87; zeznania świadka P. Ł., k. 87; zeznania świadka A. Ł. (2), k. 87; dokumentacja zdjęciowa, k. 25; zeznania powódki, k. 122-124; opinia biegłego sądowego z zakresu dermatologii A. S., k. 171-173; pisemna opinia biegłego sądowego z zakresu fryzjerstwa, kosmetyki B. M., k. 139-153 .

B. S. wykonała na włosach powódki zabieg trwałej ondulacji. A. Ł. (1) nie była zadowolona z zabiegu. Włosy gumkowały się. Zostały przez pozwaną rozczesane, uzyskano efekt ich napuszenia, włosy nie chciały się układać. Końcówki włosów zostały popalone. Włosy zostały zniszczone, stały się wysuszone, połamane, wysoko porowate. Powódka z tytułu wykonanej usługi uiściła pozwanej kwotę wysokości 70 zł. Po zabiegu A. Ł. (1) wróciła do domu wraz z przyjaciółką B. L.. Była załamana, wpadła w histerię, płakała, włosy zaczęły wypadać. Powódka udała się do sąsiadki M. S., by ta pomogła jej ratować włosy. Do mieszkania M. S. przysłała również pozwana, przyniosła odżywkę, którą nałożyła na włosy powódki. Włosy fruwały po całym mieszkaniu. Zabieg został przeprowadzony w nieprawidłowy sposób. Przy trwałej czas aplikacji płynu na zniszczone rozjaśnieniem cienkie włosy wynosi 5-20 minut, stosując przy tym specjalny płyn do rozjaśnianych i zniszczonych włosów. W zabiegu przeprowadzonym u powódki aplikacja płynów wynosiła około dwóch godzin. W wyniku zabiegu w obrębie głowy powódki nie nastąpiły zmiany chorobowe negatywne w skutkach. Powstał długotrwały uszczerbek na włosach aż do czasu uzyskania pełnego odrostu zniszczonych włosów co mogło trwać od roku do nawet dwóch lat.

Dowody : zeznania świadka B. L., k. 86-87; zeznania świadka M. S., k. 87; zeznania świadka P. Ł., k. 87; pisemna opinia biegłego sądowego z zakresu fryzjerstwa, kosmetyki B. M., k. 139-153; dokumentacja zdjęciowa, k. 26-28; zeznania świadka M. R., k. 121-122; zeznania powódki, k. 122-124; zeznania pozwanej, k. 124-125; opinia biegłego sądowego z zakresu dermatologii A. S., k. 171-173 .

Na skutek zdarzenia z 28 marca 2014 r. powódka wycofała się z życia towarzyskiego, wstydzi się swojego wyglądu. Po zabiegu musiała chodzić do pracy, wykonuje zawód pielęgniarki, ma kontakt z pacjentami, którzy pytali się co się stało. Była to bardzo niekomfortowa sytuacja dla niej. Wychodząc z domu zakładała czapkę albo kaptur, straciła pewność siebie. Zrezygnowała z aktywności fizycznej, z jazdy na rolkach. Nawet latem chodziła w czapce. Do chwili obecnej leczy się psychiatrycznie, nie odzyskała pewności siebie.

Dowody : zeznania świadka B. L., k. 86-87; zeznania świadka M. S., k. 87; zeznania świadka P. Ł., k. 87; zeznania świadka P. W., k. 112-113; zeznania powódki, k. 122-124; dokumentacja medyczna, k. 23-24 .

Powódka korzystała z szeregu zabiegów regeneracyjnych na włosach, z tytułu których poniosła łączny koszt w wysokości 737,30 zł. Aktualny stan włosów powódki jest dobry. Obecnie nie występują żadne negatywne skutki zabiegu z 28 marca 2014 r.

Dowody : paragony, k. 34-35,37-41; faktura , k. 36; pisemna opinia biegłego sądowego z zakresu fryzjerstwa, kosmetyki B. M., k. 139-153 ; zeznania świadka B. L., k. 86-87; zeznania świadka M. S., k. 87; zeznania świadka P. Ł., k. 87; pisemna opinia biegłego sądowego z zakresu fryzjerstwa, kosmetyki B. M., k. 139-153; dokumentacja zdjęciowa, k. 26-28; zeznania świadka M. R., k. 121-122; zeznania świadka E. B., k. 113-114; opinia biegłego sądowego z zakresu dermatologii A. S., k. 171-173.

Pismem z 30 kwietnia 2013 r. powódka wezwała pozwaną do zapłaty w terminie 3 dni kwoty 10.000 zł tytułem zadośćuczynienia za doznaną krzywdę oraz kwot 70 zł tytułem zwrotu kosztów nieprawidłowo wykonanej usługi oraz kwoty 214,02 zł tytułem zwrotu kosztów leczenia, jednakże bezskutecznie.

Dowód : wezwanie do zapłaty wraz z potwierdzeniem nadania, k. 29-33.

Sąd zważył, co następuje :

Powódka domagała się zasądzenia na jej rzecz od pozwanej kwot tytułem zadośćuczynienia i odszkodowania w związku ze szkodą jakiej doznała w wyniku niewłaściwie przeprowadzonego zabiegu trwałej ondulacji w salonie prowadzonym przez pozwaną.

Z uwagi na to, że pozwana kwestionowała nie tylko wysokość zgłoszonego roszczenia ale także zasadę odpowiedzialności, postępowanie dowodowe w sprawie zostało przeprowadzone nie tylko co do rozmiaru krzywdy i szkody powódki, ale także zmierzało do ustalenia zabiegu jaki został wykonany w zakładzie pozwanej oraz prawidłowości przeprowadzonego zabiegu.

Materiał dowodowy, na którym sąd mógł się oprzeć dokonując ustaleń co do przebiegu zabiegu, jego charakteru, a także tego, co wydarzyło się bezpośrednio po nim, stanu włosów powódki, to przede wszystkim zeznania świadków i stron postępowania oraz opinii biegłych: z zakresu fryzjerstwa oraz z zakresu dermatologii, która opisała mechanizm działania płynu do trwałej na włosy. Natomiast ocena prawidłowości procedur podjętych przy zabiegu, skóry głowy, została dokonana przez sąd głównie w oparciu o opinię ww. biegłych. Sąd nie dokonywał ustaleń na podstawie opinii prywatnej złożonej przez powódkę, bowiem przedstawione w tej opinii wnioski wymagały wiedzy specjalnej. Zatem, w toku postępowania mogły być wykazane jedynie poprzez dowód z opinii biegłego sądowego. Dlatego też dowód z opinii prywatnej nie mógł stanowić wiążących ustaleń w sprawie. W świetle opinii sporządzonych na potrzeby niniejszego postępowania oczywistym było to, że pozwana rzeczywiście przeprowadziła zabieg trwałej ondulacji na powódce. W opinii biegłego z zakresu fryzjerstwa świadczy o tym fakt, że powódka po nakręceniu wałków do trwałej ondulacji miała założony czepek foliowy i zabezpieczenie (przed spływaniem płynu) watą wokoło głowy. Na pelerynę nałożony ręcznik. Procedury te są stosowane właśnie przy wykonywaniu trwałej ondulacji. Pozwana co prawda twierdziła, iż wykonała zabieg pielęgnacyjny i trwałą wodną na lotion. Tym niemniej z opinii biegłego z zakresu fryzjerstwa wynika, że jeżeli byłby to zabieg trwałej wodnej został on również wykonany nieprawidłowo, niezgodnie ze sztuką fryzjerską. Użyte wałki do usługi były wałkami od trwałej ondulacji, nie posiadały odpowietrzenia, które posiadają wałki specjalne, stosowane do trwałej wodnej. Przy tym zabiegu nieodpowiedni byłby nałożony czepek foliowy na wałki, zamiast siatki. Na siatkę powinien być nałożony ręcznik w celu osłonięcia wałków przy przejściu powódki przez korytarz do toalety. Przy nakręconej na wałki trwałej wodnej powinien być nałożony ręcznik, a na niego pelerynka, a przy trwałej ondulacji pelerynka, a na nią ręcznik. W tym przypadku powódka miała nałożony ręcznik, jak przy trwałej ondulacji. Niewiarygodne są twierdzenia pozwanej w świetle nagrania z monitoringu, że powódka wychodząc do toalety kazała sobie założyć zarówno czepek, watę oraz ręcznik z uwagi na zimno panujące na korytarzu, z którego wynika, że powódka wyszła na dwór bez ww. zabezpieczeń wraz z pozwaną i świadkiem B. L..

Odnośnie zeznań świadków i powódki, to ich analiza wykazała, że osobowy materiał dowodowy był spójny. Zdaniem sądu, to okoliczności przedstawione przez powódkę i zawnioskowanych przez nią świadków są tymi, które odpowiadają rzeczywistości i znajdują potwierdzenie w opiniach biegłych sądowych. Świadek B. L. potwierdziła okoliczności wykonania usługi, zeznała, że weszła do salonu, gdy powódce pozwana nakładała wałki na głowę, że około 2 godzin powódka siedziała z wałkami na głowie, w międzyczasie pozwana dodawała płyn, sprawdzała wałki, że widziała z bliska czynności wykonywane podczas tego zabiegu. Strony i świadek znały się. Pozwana potwierdziła nałożenie wałków, a także czas ich trzymania na głowie powódki, zeznając, że po około 2 godzinach powódka w nakręconych wałkach udała się do toalety. Zarówno B. L., jak i pozostali świadkowie opisali wygląd powódki po zabiegu, jej reakcję, stan psychiczny po wykonanej usłudze. W wyniku przeprowadzenia zabiegu uzyskano efekt napuszenia włosów, nie chciały się układać, były łamliwe, wypadały. Powódka była załamana jego efektem, swoim wyglądem.

Taka ocena zeznań świadków ma znaczenie dla ustalenia tego, jak przebiegała sama usługa i jakie są jej skutki. Okoliczności powyższe są istotne dla odpowiedzialności pozwanej, bowiem staje się ona aktualna w razie ustalenia

tego, pozwana wykonała trwałą ondulację na włosach rozjaśnianych, co jak wynika z opinii biegłych sądowych było niezgodne ze sztuką fryzjerską i niosło ryzyko uszkodzenia włosów, co miało miejsce w niniejszej sprawie.

Zeznania pozwanej sąd uznał za gołosłowne, nie potwierdzone innym, miarodajnym dowodem w sprawie. Pozwana poprzestała jedynie na zaprzeczeniu wykonania usługi trwałej ondulacji u powódki. Zdaniem sądu stanowisko pozwanej zmierza jedynie do uchylecia się od odpowiedzialności względem powódki.

Podjęcie się wykonania trwałej ondulacji na rozjaśnionych włosach powódki w salonie pozwanej, w ocenie sądu, uznać należy jako zawinione zaniechanie lub nienależyte wykonanie umowy. Powódka zawarła bowiem z pozwaną umowę wykonania usługi fryzjerskiej, przy której nie wywiązała się należycie ze swoich obowiązków. To doprowadziło do powstania szkody po stronie powódki w rozumieniu art. 471 k.c. Nienależyte wykonanie umowy w rozumieniu tego przepisu może spowodować konieczność zasądzenia zarówno odszkodowania rekompensującego straty materialne, jak i zadośćuczynienia za cierpienia psychiczne i fizyczne (tak SN m.in. w wyroku z 17 grudnia 2004r. w sprawie II CK 303/04). Również, przyjmując jako podstawę odpowiedzialności pozwanej art. 415 k.c., uznać należy, że podjęcie się tego zabiegu było zaniechaniem, które ocenić należało co najmniej jako niedbalstwo. B. S. jako doświadczony fryzjer (jak sama wskazywała), powinna była odmówić wykonania takiej usługi, czego jednak nie zrobiła, wbrew temu co twierdzi. Jej stanowisku przeczą opinie biegłych sądowych oraz świadków, w tym B. L. i M. S.. Nie zachowała staranności wymaganej przy prawidłowym, fachowym wykonaniu usługi fryzjerskiej, staranności niezbędnej do uniknięcia skutku w postaci zniszczenia struktury włosa. W zastosowanym przez pozwaną preparacie lotion, zgodnie z opinią biegłego sądowego z zakresu fryzjerstwa jako jeden z pierwszych preparatów jest A. Denat, który nie jest wskazany dla włosów wysoko porowatych, zniszczonych, cienkich i suchych, a takie posiadała powódka. Z tego względu mając na uwadze treść art. 415 k.c. sąd uznał, że B. S. ponosi odpowiedzialność za skutki wadliwej trwałej ondulacji włosów powódki.

W świetle zgromadzonego materiału dowodowego sąd nie miał wątpliwości, że opisane przez powódkę dolegliwości, wyniknęły z wadliwie wykonanej usługi w salonie pozwanej. Pierwsze reakcje pojawiły się już w salonie fryzjerskim, świadek B. L. zeznała, m.in. że włosy gumkowały się, były popalone na końcach. Także konieczność stosowania szeregu zabiegów regeneracyjnych na włosach stanowi konsekwencję wykonanej usługi. Opinia biegłej dermatolog również nie pozostawia w tej kwestii żadnej wątpliwości. Biegła opisała jakie było źródło uszkodzenia włosów – wykonanie trwałej ondulacji.

Zatem, w ocenie sądu zachodzi związek przyczynowy między nieprawidłowo wykonaną usługą, a stanem włosów powódki. Dlatego niewątpliwie powódce należy się rekompensata krzywdy i szkody, jakie w związku z tym zdarzeniem poniosła.

W związku ze zgłoszeniem żądania zadośćuczynienia, koniecznym dla oceny jego zasadności było ustalenie rozmiaru cierpień i krzywd jakich powódka doznała w wyniku wykonanego zabiegu, bowiem właśnie to kryterium decyduje o wysokości zadośćuczynienia jaka należna jest poszkodowanemu.

Ustawodawca nie określił wprost przesłanek, które winny stanowić podstawę dla ustalenia zakresu krzywdy, wskazując jedynie w art. 445 §1 k.c. w zw. z art. 444 §1 k.c., że w razie uszkodzenia ciała lub wywołania rozstroju zdrowia sąd może przyznać poszkodowanemu odpowiednią sumę tytułem zadośćuczynienia pieniężnego za doznaną krzywdę.

Takie określenie podstaw dla przyznania zadośćuczynienia poszkodowanemu, jedynie przez wskazanie, że winno stanowić ono „sumę odpowiednią” spowodowało, że przedmiotem licznych orzeczeń sądowych oraz rozważań przedstawicieli doktryny, były właśnie kryteria, które winny być uwzględnione przy ustaleniu odpowiedniej kwoty tytułem zadośćuczynienia. Zaprezentowane poglądy pozwoliły na wypracowanie i przyjęcie powszechnie aprobowanych i uwzględnianych kryteriów przy określaniu wysokości przyznawanego zadośćuczynienia, wśród których wymienia się rodzaj naruszonego dobra, zakres i rodzaj rozstroju zdrowia, czas trwania cierpień, ból i inne dolegliwości oraz cierpienia psychiczne, czyli negatywne uczucia przeżywane w związku z cierpieniami fizycznymi lub następstwami uszkodzenia ciała, wiek poszkodowanego, intensywność ujemnych doznań fizycznych i psychicznych, rokowania na przyszłość, stopień winy sprawcy, ujemne skutki zdrowotne jakie osoba poszkodowana będzie zmuszona

znosić w przyszłości. Podkreślenia wymaga również to, że przyznane zadośćuczynienie winno mieć charakter całościowy i obejmować wszystkie cierpienia fizyczne i psychiczne, zarówno już doznane jak i te, które w związku ze schorzeniem wystąpić mogą w przyszłości. Jest to bowiem świadczenie jednorazowe, którego wysokość uwzględnia wszystkie okoliczności związane z cierpieniami tak już doznanymi jak również tymi, które w przyszłości w związku niezakończonym leczeniem, jego następstwami, czy też planowanymi w przyszłości zabiegami, mogą się pojawić.

Po zweryfikowaniu okoliczności nin. sprawy przez pryzmat powyższych kryteriów determinujących wysokość zadośćuczynienia sąd uznał, że kwota w sumie 10.000 zł, której zażądała powódka tytułem zadośćuczynienia, nie jest wygórowana. Przeciwnie. Sąd ustalając kwotę zadośćuczynienia wziął pod uwagę z jednej strony okoliczności, które nastąpiły bezpośrednio po powstaniu urazu i związane były z leczeniem powódki, a z drugiej strony skutki i następstwa, które trwają do dziś. Istotne dla oceny rozmiaru krzywdy powódki są skutki zabiegu w zakresie zmiany jej wizerunku. Powódka została pozbawiona swojego atrybutu w postaci półdługich włosów, które częściowo wypadały. Poszkodowana unikała ludzi, straciła poczucie własnej wartości. Do tej pory leczy się psychiatrycznie. Powódka celem poprawy wyglądu włosów i zwiększenia swojej atrakcyjności, udała się do salonu pozwanej. Dla kobiety to jak wygląda jest ważne. Właśnie po to, by wyglądać jeszcze atrakcyjniej udała się do pozwanej. Dlatego niewątpliwie wypadanie włosów powodowały u powódki istotny dyskomfort. Zupełnie zakazana była jakakolwiek pielęgnacja upiększająca włosy, nie mogła ich farbować, chodziła z 10 cm odrostami. Włosy odrastały do 2 lat.

Wskazać także należy na to, że powódka pracuje jako pielęgniarka. Miała więc kontakt z innymi ludźmi. Zatem również na polu zawodowym, powódka przeżywała dyskomfort, który wymaga uwzględnienia przy ocenie wysokości należnego jej zadośćuczynienia.

W ocenie sądu, wszystko to przekonuje, że żądanie przez powódkę tytułem zadośćuczynienia za doznaną krzywdę, z uwagi na rzeczywisty rozmiar cierpienia kwoty 10.000 zł, nie jest żądaniem wygórowanym. Dlatego też mając na uwadze art. 445 §1 k.c., sąd uwzględnił żądanie w tym zakresie w całości.

Poza kwotą zadośćuczynienia, powódka wystąpiła także, o zapłatę na jej rzecz odszkodowania, w sumie w kwocie 807,30 zł. Na tę kwotę złożyła się kwota 70 zł jako zwrot kosztu nieprawidłowo wykonanej usługi trwałej ondulacji oraz kwota 737,30 zł wydatkowana na zakup środków do leczenia i pielęgnacji zniszczonych włosów. Podstawę prawną żądania odszkodowania stanowi art. 444 §1 k.c., zgodnie z którym w razie uszkodzenia ciała lub wywołania rozstroju zdrowia naprawienie szkody obejmuje wszelkie wyniki z tego powodu koszty (...). Z uwagi na obowiązek wykazania faktu przez tę stronę, która z faktu tego wywodzi skutki prawne (art. 6 k.c.), to powódka udowodnić musiała w nin. postępowaniu, że w wyniku wadliwego zabiegu poniosła szkodę. W ocenie sądu, powyższemu obowiązkowi powódka sprostała. Powódka na dowód zapłaty kwoty 737,30 zł złożyła paragony i fakturę oraz co do kwoty 70 zł zeznania swoje oraz świadka B. L. w których potwierdziły, koszt zabiegu wykonanego u pozwanej.

O odsetkach Sąd orzekł na podstawie art. 481 §1 k.c. zgodnie z żądaniem pozwu od dnia wniesienia pozwu, tj. od 25 sierpnia 2015 r. do dnia zapłaty.

W punkcie 3 wyroku Sąd rozstrzygnął o kosztach procesu, mając na uwadze treść art. 98 k.p.c. w związku z art. 108 k.p.c., obciążył pozwaną kosztami procesu w całości, pozostawiając, ich szczegółowe wyliczenie referendarzowi sądowemu.

(...):

1. (...)
2. (...).