

Sygn. akt I ACa 1321/17

## WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 13 czerwca 2018 r.

**Sąd Apelacyjny w Łodzi I Wydział Cywilny w składzie:**

**Przewodniczący: SSA Michał Kłós**

**Sędziowie: SA Joanna Walentkiewicz-Witkowska**

**SO del. Marta Witoszyńska (spr.)**

**Protokolant: sekr. sąd. Bartosz Kędziora**

**po rozpoznaniu w dniu 13 czerwca 2018 r. w Łodzi na rozprawie**

**sprawy z powództwa A. M.**

**przeciwko J. A.**

**o ochronę dóbr osobistych**

**na skutek apelacji pozwanego**

**od wyroku Sądu Okręgowego w Łodzi**

**z dnia 12 lipca 2017 r. sygn. akt I C 1754/16**

**I. zmienia zaskarżony wyrok w punkcie 2. w ten tylko sposób, że obniża zasądzoną tytułem zwrotu kosztów procesu kwotę 2.779 zł do kwoty 2.314 (dwa tysiące trzysta czternaście) zł;**

**II. oddala apelację w pozostałym zakresie;**

**III. zasądza od J. A. na rzecz A. M. kwotę 1.215 (tysiąc dwieście piętnaście) zł tytułem zwrotu kosztów postępowania apelacyjnego.**

**Sygn. akt I ACa 1321/17**

## UZASADNIENIE

Wyrokiem z dnia 12 lipca 2017 r., sygn. akt I C 1754/16, Sąd Okręgowy w Łodzi w sprawie z powództwa A. M. przeciwko J. A. o ochronę dóbr osobistych:

- w punkcie 1. zobowiązał J. A. do złożenia i doręczenia A. M. w terminie 30 dni od uprawomocnienia się wyroku pisemnego oświadczenia o następującej treści:

„Ja, J. A., przepraszam Panią A. M. za to, że w dniu 8 września 2016 roku w Ł. w Galerii Handlowej (...) obraziłem Panią A. M. słowami wulgarnymi. Moje zachowanie było niestosowane i nie powinno mieć miejsca.”;

- w punkcie 2. zasądził od J. A. na rzecz A. M. kwotę 3.008,05 złotych z ustawowymi odsetkami od dnia 27 października 2016 roku do dnia zapłaty oraz kwotę 2.779 złotych tytułem częściowego zwrotu kosztów procesu;

- w punkcie 3. oddalił powództwo w pozostałej części.

Sąd Okręgowy oparł powyższy wyrok na następujących ustaleniach faktycznych, które Sąd Apelacyjny przyjmuje za własne:

Powódka jest pracownikiem firmy (...), która prowadzi działalność na stoisku handlowym, na tak zwanej wyspie, w pasażu Centrum Handlowego (...) w Ł.. Na stoisku tym pozwany kupił zegarek, który reklamował trzykrotnie z powodu wady fizycznej bransoletki. Ostatecznie firma (...) zaproponowała pozwanemu odpłatną naprawę, na co pozwany wyraził zgodę. Powódka przekazała pozwanemu przez telefon informację, że przed naprawą pozwany musi wyrazić pisemną zgodę na odpłatną naprawę. Pozwany nie podpisał żądanego oświadczenia. W dniu 8 września 2016 roku, w godzinach między 10:00 a 12:00 pozwany przyszedł na stoisko firmy (...) w Centrum Handlowym (...) i zażądał od powódki wydania naprawionego zegarka. Powódka wyjaśniła, że zegarek nie został naprawiony, gdyż pozwany nie podpisał zgody na odpłatną naprawę. Pozwany bardzo zdenerwował się i użył pod adresem powódki słów wulgarnych zacytowanych w e-protokole na kartach 47 i 48. Nazwał też powódkę oszustką. Mówił do powódki podniesionym głosem. W czasie zdarzenia w Centrum Handlowym nie było dużego ruchu, jednakże osoby przechodzące rozglądały się w kierunku stoiska jubilerskiego. Świadkiem zdarzenia był drugi klient na stoisku K. P. (1) oraz pracowniczka sąsiedniego stoiska handlowego firmy obuwniczej W. - M. J.. Zdarzenie trwało od kilku do kilkunastu minut. Powódka w wyniku zdarzenia z udziałem pozwanego była bardzo zdenerwowana i roztrzęsiona. Po opuszczeniu stoiska przez pozwanego obsłużyła klienta K. P. (1) i zadzwoniła do biura firmy (...) z prośbą o chwilowe zamknięcie stoiska z powodu incydentu. Po uzyskaniu zgody na zamknięcie stoiska, powódka wyszła z Centrum Handlowego i usiadła na ławce, żeby się uspokoić. Była zapłakana. Po około 30 minutach wróciła na stoisko jubilerskie. Myślała o rezygnacji z pracy, ale szef przekonał ją, żeby kontynuowała pracę. Powódka od 11 lat pracuje jako sprzedawca i pierwszy raz w dniu 8 września 2016 roku spotkała ją tak drastyczna sytuacja. Powódka przed opuszczeniem stoiska przez K. P. (1) spytała się, czy będzie on świadkiem, jak założy sprawę. K. P. (1) podał powódce swoje dane. Powódka powiedziała swojemu pracodawcy, że tak tej sprawy nie zostawi, co pracodawca zrozumiał jako odzyskanie przez powódkę dobrego imienia.

Okoliczności powyższe Sąd ustalił na podstawie zeznań świadków: K. P. (1), P. Ś., M. J. oraz zeznania powódki. Sąd Okręgowy nie dał wiary twierdzeniom pozwanego, zgodnie z którymi nie naruszył on dóbr osobistych powódki. Są one sprzeczne z zeznaniami naocznego świadka M. J. osoby obcej dla powódki i niezainteresowanej wynikiem sprawy, które zgodne są w najważniejszych kwestiach z wersją zdarzenia przedstawioną przez powódkę, to jest w zakresie użycia przez pozwanego wobec powódki obraźliwych słów wulgarnych. Drugi świadek zdarzenia K. P. (1), osoba również w żaden sposób niezainteresowana wynikiem sprawy, zeznał, że pozwany nazwał powódkę oszustką. Zeznał jednocześnie, że pozwany nie użył wobec powódki słów wulgarnych. Przy czym zastrzegł, że cytat: "wszystkiego dokładnie nie pamięta". A zważywszy, że świadek ten nie znalazł się na stoisku przypadkowo z powodu incydentu między stronami, był bowiem klientem firmy jubilerskiej, a więc był zainteresowany nie tyle samym incydentem, co towarem znajdującym się na stoisku, to z powyższych powodów oceniając zeznania K. P. (1), nie można wykluczyć, że pozwany użył jednak w czasie zdarzenia słów wulgarnych. Świadek P. Ś. jest świadkiem ze słyszenia, przy czym kategorycznie zeznał, że powódka mówiła mu o użyciu przez pozwanego słów niecenzuralnych, których nie pamiętał, a taki właśnie charakter mają słowa przytoczone w zeznaniach przez świadka J. i pozwaną. Odebranie przez powódkę danych od klienta K. P. (1) bezpośrednio po zdarzeniu, w kontekście planów dotyczących założenia sprawy oraz mowa o tym, że tak tej sprawy nie załatwi, nie osłabia, w cenie Sądu Okręgowego, wiarygodności powódki. Świadczy natomiast wyłącznie o tym, że powódka bardzo przeżyła zdarzenie i myślała od razu po zdarzeniu o rekompensacie za traumatyczne przeżycia, co jest całkowicie naturalne i zrozumiałe. W tych okolicznościach kwestionowanie przez pozwanego okoliczności naruszenia dóbr osobistych powódki Sąd pierwszej instancji uznał li tylko za przyjętą linię obrony przed zarzutami powódki, zmierzającą do uniknięcia odpowiedzialności cywilnej. Podkreślić trzeba, że twierdzenia pozwanego dotyczące oceny zachowania powódki w związku ze sposobem załatwienia reklamacji są wewnętrznie sprzeczne. Bowiem w odpowiedzi na pozew, twierdzi on, że krytyczna ocena została skierowana wobec powódki niewłaściwie wykonującej swoje obowiązki i której zachowanie spowodowało u niego stan silnego wzburzenia, natomiast w czasie przesłuchania zeznał, że nigdy nie miał pretensji do powódki. Poza tym w odpowiedzi

na pozew podkreśla, że powódka doprowadziła do sytuacji, w której czuje się on oszukany, co stanowi uzasadnienie i wytłumaczenie nazwania powódki oszustką, co pozwany bezzasadnie kwestionuje.

Sąd Okręgowy, przy tak ustalonym stanie faktycznym, uznał powództwo za zasługujące na częściowe uwzględnienie.

Podstawę prawną dochodzonych przez powódkę roszczeń stanowią przepisy art. 23, 24 oraz art. 448 k.c.. Stosownie do treści artykułu 24 § 1 k.c. ten, czyje dobro zostaje zagrożone cudzym działaniem, może żądać zaniechania tego działania, chyba że nie jest ono bezprawne, a w razie dokonanego naruszenia może on żądać także, ażeby osoba, która dopuściła się naruszenia, dopełniła czynności potrzebnych do usunięcia jego skutków, w szczególności ażeby złożyła oświadczenie odpowiedniej treści i w odpowiedniej formie. Na zasadach przewidzianych w Kodeksie może on również żądać zadośćuczynienia pieniężnego lub zapłaty odpowiedniej sumy pieniężnej na wskazany cel społeczny. Zgodnie zaś z treścią art. 448 k.c., w razie naruszenia dobra osobistego Sąd może przyznać temu, czyje dobro osobiste zostało naruszone, odpowiednią sumę tytułem zadośćuczynienia pieniężnego za doznaną krzywdę lub na jego żądanie zasądzić odpowiednią sumę pieniężną na wskazany przez niego cel społeczny, niezależnie od innych środków potrzebnych do usunięcia naruszenia. Katalog dóbr osobistych jest szeroki i nieograniczony, a przepis art. 23 k.c. jedynie przykładowo wymienia dobra osobiste człowieka, takie jak zdrowie, wolność, cześć, swoboda sumienia, nazwisko lub pseudonim, wizerunek, tajemnicę korespondencji, nietykalność mieszkania, twórczość naukową, artystyczną, wynalazczą i racjonalizatorską. Zarówno jednak doktryna, jak i orzecznictwo poszerza ten katalog, obejmując ochroną prawną coraz to szerszy zakres dóbr osobistych człowieka. Do najważniejszych dóbr osobistych należy cześć jako wartość właściwa każdemu człowiekowi. Obejmuje ona wszystkie dziedziny jego życia osobistego, zawodowego i społecznego. W orzecznictwie Sądu Najwyższego i w doktrynie przyjmuje się, że naruszenie czci i dobrego imienia polega w szczególności na przypisaniu osobie cech lub właściwości, które mogą ją poniżyć w opinii publicznej lub narazić na utratę zaufania potrzebnego dla danego stanowiska, zawodu lub rodzaju działalności. Kryterium oceny, czy nastąpiło naruszenie dobra osobistego, ma charakter obiektywny, nie ma tu bowiem znaczenia subiektywna reakcja i odczucia pokrzywdzonego, lecz istotny jest odbiór danego zachowania przez osoby trzecie i reakcja opinii publicznej. (tak Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 26 października 2001 roku w sprawie I CKN 195/01 opublikowany w systemie LEX numer 53107). By doszło do naruszenia dóbr osobistych, działanie naruszydźciela musi nosić znamiona bezprawności, przy czym przepis art. 24§1 k.c. wprowadza domniemanie bezprawności. A bezprawność to działanie sprzeczne z prawem lub zasadami współżycia społecznego i za bezprawne uważa się każde działanie naruszające dobro osobiste, jeżeli nie zachodzi żadna ze szczególnych okoliczności usprawiedliwiających naruszenie dobra osobistego, do których zalicza się: działanie w ramach porządku prawnego, wykonywanie prawa podmiotowego, zgodę pokrzywdzonego oraz działanie w obronie uzasadnionego interesu. Reasumując, przesłanki ochrony dóbr osobistych to bezprawne naruszenie lub zagrożenie wartości uznawanej za dobro osobiste. Dowód, że dobro osobiste zostało zagrożone lub naruszone, ciąży na osobie poszukującej ochrony. Natomiast na tym, kto podjął działanie zagrażające dobru innej osoby lub je naruszające spoczywa ciężar dowodu, że działanie nie było bezprawne. (por. wyrok Sądu Najwyższego z dnia 17 czerwca 2004 roku w sprawie V CK 609/03).

Według Sądu pierwszej instancji powódka wykazała zarówno okoliczność naruszenia swoich dóbr osobistych w postaci czci, dobrego imienia oraz prawa do spokoju, jak też sprawstwo pozwanego. Pozwany kierując do powódki obraźliwe i wulgarne zwroty, naruszył spokój powódki oraz przypisał jej cechy, które są wysoce poniżające w opinii publicznej, co mogło narazić powódkę na utratę zaufania potrzebnego do wykonywania zawodu sprzedawcy, wskutek czego wywołał u powódki poczucie dyskomfortu psychicznego oraz poczucie krzywdy. Kwestionowanie przez pozwanego legitymacji powódki do wystąpienia z roszczeniami o ochronę dóbr osobistych są całkowicie chybione i niezrozumiałe. Bowiem w wyniku zachowania pozwanego, jak wynika z dokonanych ustaleń, zostały naruszone dobra osobiste powódki. Pozwany nie wykazał, że zachodzą jakiegokolwiek okoliczności wyłączające bezprawność jego zachowania. Naruszenie dóbr osobistych powódki jako reakcja na sposób załatwienia reklamacji nie znajduje żadnego uzasadnienia. Pozwany, jeżeli był niezadowolony z działań firmy (...) w tym zakresie, mógł wykorzystać dostępne środki prawne, wnosząc na przykład skargę do Miejskiego Rzecznika Konsumentów.

W tym stanie rzeczy Sąd na podstawie art. 24 §1 k.c. zobowiązał pozwanego do złożenia i doręczenia powódce oświadczenia o przeproszeniu, a na podstawie art. 448 Kodeksu cywilnego zasądził od pozwanego zadośćuczynienie

w wysokości 3.000 złotych uznając, że zasądzona suma jest adekwatna do rozmiaru krzywdy powódki, spełnia funkcję kompensacyjną, stanowiąc jednocześnie realną i odczuwalną ekonomicznie wartość. Żądanie zadośćuczynienia ponad zasądzoną kwotę jako wygórowane Sąd oddalił. Powódka wezwała pozwanego do zapłaty zadośćuczynienia w wysokości 5.000 złotych w piśmie z dnia 20 września 2016 roku, doręczonym w dniu 6 października 2016 roku, oznaczając termin zapłaty do dnia 10 października 2016 roku. Zatem pozwany opóźnia się ze spełnieniem świadczenia od dnia 11 października 2016 roku i powódka zasadnie domaga się zaległych odsetek za opóźnienie. Przy czym powódka może żądać odsetek za okres od dnia 11 października 2016 roku do dnia 25 października 2016 roku, to jest do dnia poprzedzającego wniesienie pozwu. I suma odsetek za ten okres od zasądzonego zadośćuczynienia wynosi 8 złotych 5 groszy, którą doliczono do należności głównej i kwotę 3.008,05 zł zasądzono z ustawowymi odsetkami zgodnie z żądaniem, to jest od dnia 27 października 2016 roku. Rozstrzygnięcie o odsetkach znajduje oparcie w przepisach art. 455, art. 481§1 i 2 i art. 482 § 1 k.c.. Żądanie zasądzenia zaległych odsetek ponad kwotę 8 złotych i 5 groszy jako niezasadne Sąd oddalił. Roszczenie majątkowe pozwu Sąd Okręgowy uwzględnił w całości, zaś roszczenie majątkowe w około 60 %. Zatem Sąd uznał, że powódka wygrała całą sprawę w około 80 % i na podstawie artykułu 100 zdanie 1 k.p.c., przy rozliczeniu kosztów procesu zastosowano zasadę ich stosunkowego rozdzielenia. Koszty zastępstwa procesowego każdej ze stron wyniosły z opłatą skarbową po 3.497 zł i zostały obliczone na podstawie przepisów Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 22 października 2015 roku w sprawie opłat za czynności adwokackie (Dziennik Ustaw z 2015 roku, pozycja 1800), w brzmieniu obowiązującym do dnia 26 października 2016 roku. Przy czym powódka poniosła nadto opłatę od pozwu w wysokości 851 zł. Zatem suma kosztów procesu obu stron wynosi 7.845 zł, z czego powódka powinna ponieść 1.569 zł, to jest 20 %, gdyż w takim stopniu przegrała sprawę. Skoro powódka poniosła koszty procesu w łącznej wysokości 4.348 zł, to zasądzono na jej rzecz tytułem częściowego zwrotu kosztów procesu różnicę powyższych kwot, która wynosi 2.779 zł.

Od powyższego wyroku Sądu Okręgowego apelację złożył pozwany, zaskarżając go w zakresie punktów 1. i 2. sentencji, zarzucając naruszenie:

1) art. 233 § 1 k.p.c. poprzez błędne ustalenia faktyczne skutkujące uwzględnieniem powództwa w znacznej części, a wynikające z:

a) niezgodnej z rzeczywistością oceny i opisu zeznań świadka K. P. (1) w zakresie tego, że świadek ten zeznał, że (i) pozwany nazwał powódkę oszustką oraz w zakresie tego, że (ii) nie pamięta on, czy pozwany używał wobec powódki słów wulgarnych, co skutkowało ostatecznie ustaleniem przez Sąd pierwszej instancji braku sprzeczności zeznań tego świadka z zeznaniami innych świadków oraz wyjaśnieniami powódki,

b) nieuzasadnionego uznania za wiarygodne zeznań świadka M. J., osoby pozostającej w bliskiej relacji z powódką, która jedynie przez pewien czas przysłuchiwała się sytuacji ze swojego sklepu, ze znacznej odległości, w szczególności w zakresie użycia przez pozwanego zwrotu wulgarnego „Jebana szmato”, które to zeznania były bezsprzecznie niezgodne z zeznaniami świadka K. P. (1) (przy czym oboje świadkowie zostali zgłoszeni przez stronę powodową) oraz z wyjaśnieniami strony pozwanej,

c) nieuzasadnionego uznania za wiarygodne wyjaśnień strony powodowej. bezsprzecznie niezgodnych z zeznaniami świadka K. P. (1) oraz z wyjaśnieniami strony pozwanej,

d) uwzględnienia zeznań świadka P. Ś., który ograniczył się jedynie do relacjonowania stanowiska powódki przekazanych mu przez nią dnia następnego,

e) odmowy wiarygodności wyjaśnieniom pozwanego, w tym na skutek doszukiwania się w jego wypowiedziach niekonsekwencji w wyniku błędnej interpretacji jego słów,

a tym samym oparcie się w swych ustaleniach na materiale dowodowym przedłożonym przez powódkę, który jest niespójny oraz sprzeczny z zasadami logiki i doświadczenia życiowego, co miało istotny wpływ na wynik sprawy i

doprowadziło do przypisania odpowiedzialności pozwanemu za naruszenie dóbr osobistych powódki i uwzględnienie powództwa w części;

2) art. 233 § 1 k.p.c. poprzez błędne ustalenia faktyczne skutkujące uwzględnieniem powództwa w znacznej części, a wynikające z przyjęcia, że odpowiednią rekompensatą negatywnych skutków naruszenia dóbr osobistych powódki jest przeproszenie w formie złożenia przez pozwanego oświadczenia pisemnego oraz zapłata zadośćuczynienia w wysokości aż 3.000,00 zł, gdy, nawet przy przyjęciu stanowiska powódki (pozwany przeczy zasadności zarzutu naruszenia jej dóbr osobistych), niewielki zakres naruszenia oraz doznanej przez powódkę krzywdy nie uzasadnia zapłaty powódce zadośćuczynienia, w tym w tak wysokiej wartości;

3) art. 23, 24 i 448 k.c. poprzez ich niewłaściwe zastosowanie, w tym poprzez nieuzasadnione zawyżenie przyznanej powódce kwoty zadośćuczynienia w kwocie 3.000,00 zł;

4) art. 98 i 100 k.p.c. poprzez niewłaściwe ich zastosowanie na skutek dokonania błędnego rozliczenia kosztów procesu w ramach postępowania pierwszoinstancyjnego.

W związku z powyższym apelujący wnoszą o:

I) zmianę wyroku Sądu Okręgowego poprzez oddalenie powództwa w całości, w tym zakresie żądania złożenia oświadczenia określonej w pozwie treści oraz żądania zasądzenia od pozwanego na rzecz powódki zadośćuczynienia, oraz zasądzenie od powódki na rzecz pozwanego kosztów procesu ustalonych według norm przepisanych, w tym tytułem zwrotu kosztów zastępstwa procesowego;

II) zasądzenie od powódki na rzecz pozwanego kosztów postępowania apelacyjnego, w tym kosztów zastępstwa procesowego, ustalonych według norm przepisanych;

III) przeprowadzenie rozprawy także pod nieobecność pozwanego.

W odpowiedzi na apelację powódka wniosła o oddalenie apelacji pozwanego w całości i zasądzenie od pozwanego na rzecz powódki kosztów postępowania apelacyjnego, w tym kosztów zastępstwa procesowego za drugą instancję, według norm prawem przepisanych.

**Sąd Apelacyjny zważył, co następuje:**

***Apelacja okazała się zasadna jedynie w części (co do rozliczenia kosztów procesu w ramach postępowania w pierwszej instancji), a w pozostałym zakresie jako bezzasadna podlegała oddaleniu.***

Słusznie apelujący wskazał, że doszło do naruszenia art. 98 i 100 k.p.c., gdyż Sąd pierwszej instancji błędnie rozliczył koszty postępowania pierwszoinstancyjnego. Powódka bezspornie wygrała w zakresie roszczenia o ochronę dóbr osobistych: co do roszczenia niemajątkowego - w całości (w 100%), natomiast w zakresie roszczenia majątkowego dochodzonego łącznie z niemajątkowym - wygrała proces w części, to jest w 60%. W zakresie pierwszego z ww. roszczeń przysługiwałby powódce zwrot kosztów łącznie 1680,00 zł (opłaty od pozwu -600,00 zł oraz kosztów zastępstwa procesowego - 1.080,00 zł). W zakresie drugiego z roszczeń powódce przysługiwałby zwrot części kosztów w kwocie 1600,80 zł (części opłaty od pozwu: 60% z 251,00 zł = 150,60 zł; części kosztów zastępstwa procesowego: 60% z 2.400,00 zł = 1.440,00 zł oraz część opłaty skarbowej: 60% z 17,00 zł = 10,20 zł). Pozwanemu przysługiwałby zwrot części kosztów postępowania w kwocie części kosztów zastępstwa procesowego (40% z 2.400,00 zł = 960,00 zł), oraz część opłaty skarbowej (40% z 17,00 zł = 6,80 zł). Koszty procesu łącznie należne powódce wyniosły 3.280,80 zł, a pozwanemu w wysokości 966,80 zł, co po potrąceniu wzajemnych należności daje kwotę 2.314,00 zł kosztów procesu należnych powódce od pozwanego, a nie jak orzekł Sąd pierwszej instancji 2779,00 zł.

W tym zakresie Sąd Apelacyjny na podstawie art.386 § 1 k.p.c. zmienił zaskarżony wyrok Sądu Okręgowego w punkcie 2., orzekając jak w punkcie I. sentencji wyroku.

Jeśli chodzi o pozostałe zarzuty podniesione w apelacji, to nie zasługiwały one na uwzględnienie jako bezzasadne i stanowiące jedynie polemikę z wewnętrznym spójnym i logicznym stanowiskiem Sądu pierwszej instancji. Sąd Okręgowy w sposób prawidłowy i wszechstronny rozważył zebrany w sprawie materiał dowodowy oraz prawidłowo dokonał wykładni przepisów prawa materialnego. Okoliczności faktyczne sprawy zostały należycie zweryfikowane i ocenione oraz we właściwy sposób powiązane z unormowaniami prawnymi, mającymi zastosowanie w niniejszej sprawie.

Odnosząc się do zarzutów zawartych w apelacji, w pierwszej kolejności należy zbadać przypisywane Sądowi Okręgowemu uchybienia procesowe, gdyż wnioski w tym zakresie z istoty swej determinują rozważania, co do pozostałych zarzutów apelacyjnych, bowiem jedynie nie obciążone błędem ustalenia faktyczne, będące wynikiem należycie przeprowadzonego postępowania mogą być podstawą oceny prawidłowości kwestionowanego rozstrzygnięcia w kontekście twierdzeń o naruszeniu przepisów prawa materialnego.

Wbrew zarzutowi apelującego, Sąd pierwszej instancji poczynił prawidłowe ustalenia faktyczne, dokonując uprzednio należytej oceny zgromadzonego materiału dowodowego. Sąd wziął przy tym pod uwagę wszystkie okoliczności mające znaczenie dla rozstrzygnięcia sprawy.

Jako chybiony należało zatem ocenić podniesiony przez apelującego pozwanego zarzut naruszenia przez Sąd Okręgowy dyspozycji art. 233 § 1 k.p.c..

Stosownie do brzmienia tego przepisu Sąd ocenia wiarygodność i moc dowodów według własnego przekonania, na podstawie wszechstronnego rozważenia zebranego materiału. Ocena dowodów polega na ich zbadaniu i podjęciu decyzji, czy została wykazana prawdziwość faktów, z których strony wywodzą skutki prawne. Celem Sądu jest tu dokonanie określonych ustaleń faktycznych, pozytywnych bądź negatywnych i ostateczne ustalenie stanu faktycznego stanowiącego podstawę rozstrzygnięcia. Ocena wiarygodności mocy dowodów przeprowadzonych w danej sprawie wyraża istotę sądenia w części obejmującej ustalenie faktów, ponieważ obejmuje rozstrzygnięcie o przeciwnych twierdzeniach stron na podstawie własnego przekonania sędziego powziętego w wyniku bezpośredniego zetknięcia ze świadkami, stronami, dokumentami i innymi środkami dowodowymi. Powinna odpowiadać regułom logicznego rozumowania wyrażającym formalne schematy powiązań między podstawami wniosku i wnioskami oraz uwzględniać zasady doświadczenia życiowego wyznaczające granice dopuszczalnych wniosków i stopień prawdopodobieństwa ich występowania w danej sytuacji. Jeżeli z określonego materiału dowodowego Sąd wyprowadza wnioski logicznie poprawne i zgodne z doświadczeniem życiowym, to ocena Sądu nie narusza reguł swobodnej oceny dowodów (art. 233 § 1 k.p.c.) i musi się ostać choćby w równym stopniu, na podstawie tego materiału dowodowego, dawały się wysnuć wnioski odmienne. Na takim stanowisku stoi też ugruntowane i jednolite orzecznictwo Sądu Najwyższego, czego odzwierciedleniem jest chociażby wyrok SN z dnia 7 października 2005 r., IV CK 122/05, opubl. baza prawna LEX Nr 187124. Tylko w przypadku, gdy brak jest logiki w wiązaniu wniosków z zebranymi dowodami, lub gdy wnioskowanie Sądu wykracza poza schematy logiki formalnej albo, wbrew zasadom doświadczenia życiowego, nie uwzględnia jednoznacznych praktycznych związków przyczynowo – skutkowych to przeprowadzona przez Sąd ocena dowodów może być skutecznie podważona. W judykaturze wskazuje się, że dla skuteczności zarzutu naruszenia art. 233 § 1 k.p.c. nie wystarcza stwierdzenie o wadliwości dokonanych ustaleń faktycznych, odwołujące się do stanu faktycznego, który w przekonaniu skarżącego odpowiada rzeczywistości. Konieczne jest tu wskazanie przyczyn dyskwalifikujących postępowanie Sądu w tym zakresie. W szczególności skarżący powinien wskazać, jakie kryteria oceny naruszył Sąd przy ocenie konkretnych dowodów, uznając brak ich wiarygodności i mocy dowodowej lub niesłusznie im je przyznając (postanowienie SN z dnia 23 stycznia 2001 r., sygn. akt IV CKN 970/00, opubl. baza prawna (...) nr (...)). Zarzut ten nie może więc polegać jedynie na zaprezentowaniu własnych, korzystnych dla skarżącego ustaleń stanu faktycznego, dokonanych na podstawie własnej, przychylniej dla skarżącego oceny materiału dowodowego (postanowienie Sądu Najwyższego z dnia 10 stycznia 2002 r., sygn. akt II CKN 572/99, opubl. baza prawna LEX nr 53136).

W rozpoznawanej sprawie ocena dowodów dokonana przez Sąd I instancji uwzględnia dyrektywy wskazane w art. 233 § 1 k.p.c., jest swobodna, ale nie dowolna, odnosi się do całokształtu zgromadzonego w sprawie materiału

dowodowego. Pisemne motywy zaskarżonego wyroku zawierają wyraz własnego przekonania Sądu popartego wywodem logicznym i wewnętrznie spójnym, dlatego w pełni pozostają pod ochroną art. 233 § 1 k.p.c..

Apelujący kwestionuje prawidłowość oceny przez Sąd pierwszej instancji zeznań świadka K. P. (2), podnosząc, że świadek ten zeznał, iż pozwany nazwał powódkę oszustką oraz wbrew przypisaniu świadkowi, iż świadek nie pamięta, czy pozwany używał wobec powódki słów wulgarnych, świadek kategorycznie stwierdził, że słów takich pozwany nie używał. Powyższe oznacza w ocenie apelującego istnienie sprzeczności zeznań tego świadka z zeznaniami innych świadków oraz wyjaśnieniami powódki, a w konsekwencji powinno prowadzić do odmiennych wniosków w zakresie zasadności roszczenia powódki. Z kolei kwestionowanie zeznań świadka M. J. apelujący wiąże z rzekomym pozostawianiem powódki ze świadkiem w bliskich relacjach. Natomiast uwzględnienie zeznań świadka P. Ś., nie powinno mieć miejsca – według apelującego - z uwagi na fakt, że świadek ten relacjonował jedynie stanowisko powódki przekazanych mu przez nią dnia następnego.

W ocenie Sądu Apelacyjnego występujące różnice w zeznaniach świadków, które dostrzegł także Sąd pierwszej instancji, nie mają o tyle istotnego charakteru, aby mogły stanowić podstawy do uznania, że każdy ze świadków, jak zdaje się sugerować apelujący, zeznał nieprawdę.

Spór między stronami w niniejszej sprawie sprowadzał się do tego, czy pozwany użył stosunku do powódki słów wulgarnych. Twierdzenia powódki w tym zakresie w sposób jednoznaczny zostały poparte treścią zeznań świadka M. J., która stwierdziła, że słyszała jak pozwany zwracał się do powódki w wulgarny sposób. Niczym nie poparte pozostaje dyskredytowanie zeznań tego świadka przez apelującego z powodu pozostawiania świadka w rzekomych bliskich relacjach z powódką. Świadek rozpytany co do tej kwestii, wyraźnie wskazał, że znajomość z powódką wynika jedynie z racji pracy wykonywanej przez świadka i powódkę w sąsiednich sklepach. Również zarzut apelującego, że zeznania świadka nie są wiarygodne z powodu przysłuchiwania się przez świadka przebiegowi zdarzenia ze sklepu umiejscowionego - według apelującego - w znacznej odległości, nie pozostaje trafny. Świadek określiła, że przysłuchiwała się sytuacji, stojąc w drzwiach sklepu, który znajduje się w bliskiej odległości – około 1,5 metra - od sklepu (wyspy), w którym pracuje powódka.

Świadek K. P. (1) zeznał wprawdzie, na co wskazał także Sąd pierwszej instancji że nie słyszał słów wulgarnych, ale zaznaczył też, iż zdarzenie było dawno i, że nie wszystko pamięta. Ocena Sądu pierwszej instancji co do braku pamięci świadka odnośnie do całego zdarzenia była zatem uprawniona.

Jeśli chodzi o zeznania świadka P. Ś., to nie można uznać, jak oczekuje tego apelujący, że zeznania te pozostają bezwartościowe, gdyż świadek znał przebieg zdarzenia z relacji powódki. Świadek ten potwierdził nie tylko, że rozmawiał z powódką następnego dnia po zdarzeniu i z relacji powódki wynikało, że pozwany używał wobec niej słów niecenzuralnych, ale także fakt, że powódka tak była wstrząśnięta zaistniałą sytuacją i potraktowaniem jej przez pozwanego, że poprosiła bezpośrednio po zdarzeniu telefonicznie, o możliwość zamknięcia stoiska.

Należy wskazać, że zeznania świadków i zeznania stron stosownie do zasad wynikających z art. 233 § 1 k.p.c. powinny być oceniane zgodnie z zasadami logiki i doświadczenia życiowego. Istotnym dla oceny wiarygodności dowodów zaprezentowanych w niniejszym postępowaniu jest także wskazanie przez powódkę motywów jej decyzji o wystąpieniu z roszczeniem przeciwko pozwanemu. Powódka zeznała, że od kilkunastu lat pracuje jako sprzedawca i zdarzały się w jej pracy „sytuacje nieprzyjemne”, a związane z rozpatrywaniem reklamacji. Po raz pierwszy zdarzyła się jej jednak sytuacja taka, jaka miała miejsce z udziałem pozwanego. Kierując się zatem zasadami logiki i doświadczenia życiowego należy stwierdzić, że przebieg zdarzenia w wersji przedstawianej przez pozwanego, nie wywołałby reakcji powódki, polegającej na tym, że bezpośrednio po samym zdarzeniu prosiła ona innego klienta obecnego przy stoisku (z innej jego strony), osobę całkowicie przypadkową, K. P. (1) o podanie danych, tak, aby mógł być on świadkiem w ewentualnej sprawie sądowej. Ponadto bezpośrednio po zdarzeniu, co nie zostało skutecznie zaprzeczone przez pozwanego, powódka prosiła pracodawcę o zgodę na zamknięcie stoiska, co wcześniej się nie zdarzyło, a prośbę swoją motywowała swoim roztrzęsieniem po rozmowie z pozwanym. Uprawnionym jest zatem stanowisko, że sprzeczne z zasadami doświadczenia życiowego byłoby twierdzenie, iż tego rodzaju reakcję sprzedawcy z wieloletnim stażem,

jakim jest powódka, wywołało zachowanie klienta nieodbiegające od zachowań doświadczanych w codziennej pracy przez powódkę. Dalszy przebieg zdarzenia bezpośrednio po odejściu pozwanego od stoiska, to jest działania i zachowanie powódki, potwierdza jedynie, że sposób postępowania pozwanego wobec powódki był dla niej wstrząsem i znacznie odbiegał od zachowania standardowego i przyzwoitego.

Powyższe uwagi prowadzą zatem do wniosku, że ustalenia faktyczne Sądu pierwszej instancji, co do przebiegu zdarzenia w sposób przedstawiony przez powódkę, są prawidłowe, a zarzut naruszenia z art. 233 § 1 k.p.c. należało uznać jako jedynie polemiczny z prawidłową oceną materiału dowodowego.

Nietrafnie apelujący pozwany zarzuca również naruszenie przepisów prawa materialnego art.23 k.c., art.24 k.c. i art.448 k.c..

Powództwo w niniejszej sprawie zostało oparte zatem na przepisach art. 23 i 24 k.c., przewidujących ochronę dóbr osobistych, do których należy także cześć człowieka, obejmująca godność osobistą i dobre imię. Dobra osobiste podlegają wszechstronnej ochronie prawnej. Do ochrony tej służą środki o charakterze niemajątkowym (art.24 k.c.) i środki charakterze majątkowym ( art.445 k.c. i art.448 k.c.).

Powódka wskazała, że pozwany obraził ją, używając w stosunku do niej słów wulgarnych, a zachowanie takie naruszyło jej dobra osobiste w postaci czci, dobrego imienia, prawa do spokoju.

Jak stanowi przepis art. 23 k.c. dobra osobiste człowieka, w szczególności zdrowie, wolność, cześć, swoboda sumienia, nazwisko lub pseudonim, wizerunek, tajemnica korespondencji, nietykalność mieszkania, twórczość naukowa, artystyczna, wynalazcza i racjonalizatorska, pozostają pod ochroną prawa cywilnego, niezależnie od ochrony przewidzianej w innych przepisach.

Dobrem, którego zasadniczo ochrony domagała się powódka jest cześć człowieka. W orzecznictwie przyjmuje się, iż przy ocenie naruszenia czci nie można ograniczać się do analizy pewnego zwrotu w abstrakcji, ale należy zwrot ten wyklądać na tle całej wypowiedzi (wyrok SN z dnia 16 stycznia 1976, II CR 692/75, OSNC 1976 r., nr 11, poz. 251) oraz uwzględniać kontekst sytuacyjny, w który został użyty (wyrok SN z dnia 23 maja 2002 r., IV CKN 1076/00, OSNC 2003, nr 9, poz. 121). Ocena, czy doszło do naruszenia czci, musi się opierać na kryteriach obiektywnych. Decyduje reakcja opinii społecznej, tych grup, do których należy osoba żądająca ochrony, a nie ocena dokonana według miary indywidualnej wrażliwości zainteresowanego (wyrok SN z dnia 11 marca 1997 r., III CKN 33/97, OSNC 1997, nr 6 -7, poz. 93). Cześć człowieka jako dobro osobiste podlegające ochronie obejmuje dwa aspekty: godność osobistą (cześć wewnętrzna), która jest wewnętrznym przekonaniem człowieka o swoim moralnym i etycznym nieposzlakowaniu oraz dobre imię (cześć zewnętrzna) rozumianą jako wyraz pozytywnego ustosunkowania się innych ludzi do wartości osobistej i społecznej określonej osoby. Naruszenie godności (zniewaga) polega z reguły na ublżeniu komuś lub obraźliwym zachowaniu wobec niego. Naruszenie dobrego imienia (zniesławienie) polega na pomówieniu o takie postępowanie lub właściwości, które mogą poniżyć tę osobę w opinii publicznej lub narazić na utratę zaufania potrzebnego dla danego stanowiska, zawodu lub rodzaju działalności.

Ochrona dóbr osobistych przysługuje wyłącznie przed działaniem bezprawnym. Waler bezprawności cechuje każde zachowanie sprzeczne z pozytywnymi normami prawnymi, z porządkiem prawnym, w tym z zasadami współżycia społecznego. Oznacza to, że o bezprawności działania godzącego w dobro osobiste nie można mówić, gdy zachowanie mieści się w ramach porządku prawnego. Do okoliczności wyłączających bezprawność naruszenia dóbr osobistych na ogół zalicza się działanie w ramach przepisów prawa, wykonywanie praw podmiotowych, zgodę pokrzywdzonego, działanie w obronie uzasadnionego społecznie interesu. Należy pamiętać, że w art. 24 k.c. ustawodawca wprowadza domniemanie bezprawności, czego skutkiem jest to, że pozwany w procesie o ochronę dóbr osobistych ma obowiązek wykazania istnienia okoliczności usprawiedliwiających to działanie, a więc wyłączających bezprawność.

Rozpoznając sprawę o ochronę dóbr osobistych Sąd orzekający powinien w pierwszej kolejności ustalić, czy doszło do naruszenia dobra osobistego, a dopiero w przypadku pozytywnej odpowiedzi ustalić, czy działanie pozwanego było bezprawne.(...) „Dowód, że dobro osobiste zostało zagrożone lub naruszone, ciąży na osobie poszukującej



ochrony prawnej na podstawie art.24 k.c.. Natomiast na tym, kto podjął działania zagrażające dobru osobistemu innej osoby lub naruszające to dobro, spoczywa ciężar dowodu, że nie było ono bezprawne.” (porównaj wyrok SN z 17 czerwca 2004r., V CK 609/03, L.). W literaturze przedmiotu podkreśla się, że przy ocenie, czy doszło do naruszenia dobra osobistego, którego ochrony domaga się osoba zgłaszająca żądanie, należy brać pod uwagę całokształt okoliczności spawy. Przesłanką ochrony dóbr osobistych jest ich naruszenie bądź powstanie groźby naruszenia, a także bezprawność działania sprawcy naruszenia

W ocenie Sądu Apelacyjnego, w niniejszej sprawie Sąd Okręgowy, rozpoznając żądanie powódki o ochronę dóbr osobistych, prawidłowo uznał, że doszło do naruszenia dóbr osobistego w postaci czci, dobrego imienia, prawa do spokoju. Powódka zgodnie z ciążącym na niej obowiązkiem jako na osobie poszukującej ochrony prawnej na podstawie art. 24 k.c., udowodnienia bowiem, że pozwany, używając w stosunku do niej słów wulgarnych w dniu 8 września 2016 r., naruszył jej dobra osobiste. Powódka wykazała więc także sprawstwo pozwanego. Pozwany natomiast, naruszając dobra osobiste powódki, mimo ciążącego na nim ciężaru dowodu, nie wykazał, że nie było ono bezprawne.

Słusznie także podniósł Sąd Okręgowy, iż uzasadnianie przez pozwanego swojego zachowania sposobem załatwienia reklamacji w sklepie, w którym pracuje powódka, nie mogło stanowić postawy uwolnienia się przez pozwanego od odpowiedzialności wobec powódki. Naruszenie dóbr osobistych powódki jako reakcja na sposób załatwienia reklamacji nie znajduje żadnego uzasadnienia. Argumentację tą Sąd Apelacyjny w pełni podziela.

Powyższe rozważania wskazują, że bezzasadnym okazał się zarzut pozwanego naruszenia art.23k.c. i art.24 k.c..

W ocenie Sądu Apelacyjnego nie podlegał uwzględnieniu także zarzut naruszenia przepisu art.448 k.c., którego to naruszenia apelujący upatruje w nieuzasadnionym – w jego ocenie - zawyżeniu przyznanej powódce kwoty zadośćuczynienia w kwocie 3.000,00 zł. Należy przypomnieć, że art. 448 k.c., stanowiący podstawę zasądzenia przez Sąd zadośćuczynienia w przypadku naruszenia dóbr osobistych, znajduje zastosowanie tylko w wypadku zawinonego naruszenia dóbr osobistych. Artykuł 24 k.c. odsyła do „zasad przewidzianych w kodeksie”. Oznacza to, że konieczną przesłanką uwzględnienia przez Sąd żądania zasądzenia zadośćuczynienia jest wykazanie przez powoda zawinonego działania pozwanego, skutkującego naruszeniem dóbr osobistych powoda. Stwierdzić należy, że powódka wykazała winę pozwanego w bezprawnym naruszeniu jej czci, dobrego imienia. Zatem roszczenie finansowe powódki w postaci żądania zadośćuczynienia jest uzasadnione. Zasądzona kwota 3000 zł, wbrew stanowisku apelującego, nie jest zawyżona i nie prowadzi do wzbogacenia powódki. Jej wysokość pozostaje adekwatna do rozmiaru krzywdy powódki wywołanej zachowaniem pozwanego i jednocześnie stanowi realną odczuwalną ekonomicznie wartość. Apelujący kwestionuje rozmiar krzywdy powódki, odwołując się do czasu trwania zdarzenia i długości przerwy od pracy bezpośrednio po zdarzeniu. Stanowi to, w ocenie Sądu Apelacyjnego, niedopuszczalne uproszczenie, w sytuacji, gdy, co wymaga podkreślenia, pozwany kierując do powódki obraźliwe i wulgarne zwroty, przypisał jej cechy, które są wysoce poniżające w opinii publicznej. Słusznie argumentował przy tym Sąd pierwszej instancji, mogło to narazić powódkę na utratę zaufania potrzebnego do wykonywania zawodu sprzedawcy. Swoim nagannym zachowaniem pozwany wywołał u powódki poczucie dyskomfortu psychicznego oraz poczucie krzywdy.

Mając na uwadze powyższe rozważania, Sąd Apelacyjny na podstawie art.385 k.p.c. oddalił apelację pozwanego w pozostałym zakresie (punkt II. wyroku).

O kosztach postępowania apelacyjnego orzeczono na podstawie art. 98 § 1 i 3 k.p.c., zgodnie z zasadą odpowiedzialności za wynik postępowania. Na koszty te złożyły się koszty zastępstwa procesowego powódki ustalone w oparciu o § 10 ust.1 pkt 2) w zw. z § 8 ust. 1 pkt 2) (od roszczenia niemajątkowego w kwocie 720 zł) i w oparciu § 10 ust.1 pkt 2) w zw. § 2 pkt 3) (od roszczenia majątkowego w kwocie 675 zł) rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 22 października 2015 r. w sprawie opłat za czynności radców prawnych (Dz.U. z 2015 r. poz. 1804, zm. Dz.U. z 2016 r., poz. 1667).