

***Sygn. akt I ACa 387/18***

## WYROK

### W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

***Dnia 11 października 2018 r.***

Sąd Apelacyjny w Warszawie I Wydział Cywilny w składzie następującym:

Przewodniczący: SSA Edyta Mroczek

Sędziowie: SA Marzanna Góral

SO del. Dagmara Olczak-Dąbrowska (spr.)

Protokolant: sekr. sądowy Sławomir Mzyk

po rozpoznaniu w dniu 11 października 2018 r. w Warszawie

na rozprawie

sprawy z powództwa A. D.

przeciwko (...) spółce akcyjnej z siedzibą w W.

o zapłatę

na skutek apelacji pozwanego

od wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie

z dnia 10 kwietnia 2018 r., sygn. akt I C 459/17

**I. zmienia zaskarżony wyrok częściowo:**

***- w punkcie pierwszym w ten sposób, że oddala powództwo co do kwoty 30.000 (trzydzieści tysięcy) złotych,***

***- w punkcie drugim w ten sposób, że oddala powództwo co do kwoty 20.000 (dwadzieścia tysięcy) złotych,***

***- w punkcie czwartym w ten sposób, że nie obciąża A. D. kosztami procesu;***

**II. oddala apelację w pozostałej części;**

**III. nie obciąża A. D. kosztami postępowania apelacyjnego.**

Dagmara Olczak-Dąbrowska Edyta Mroczek Marzanna Góral

Sygn. akt I ACa 387/18

## UZASADNIENIE

W pozwie z 16 maja 2017 r. A. D. wniósł o zasądzenie od (...) Spółki Akcyjnej w W. kwoty 115 000 zł tytułem zadośćuczynienia oraz kwoty 85 000 zł na wskazany cel społeczny – Stowarzyszenie (...) w K. z tytułu naprawienia krzywdy wyrządzonej naruszeniem przez pozwanego jego dóbr osobistych w postaci wolności i prawa do prywatności.

**Sąd Okręgowy w Warszawie wyrokiem z 10 kwietnia 2018 r. zasądził od (...) Spółki Akcyjnej w W. na rzecz A. D. kwotę 40 000 zł oraz kwotę 30 000 zł na rzecz Stowarzyszenia (...) (...) w K.. Oddalił powództwo w pozostałym zakresie i obciążył pozwanego kosztami procesu.** Za podstawę tego rozstrzygnięcia przyjął następujące ustalenia faktyczne i ich ocenę prawną.

W 2016 r. pozwana spółka świadczyła na rzecz powoda usługi telewizyjne na podstawie dwóch umów. W piśmie z 4 sierpnia 2016 r. A. D. powiadomił (...) S.A., że w związku z zawarciem przez strony nowej umowy w przedmiocie świadczenia usług telewizyjnych zwraca się o rozwiązanie dotychczasowych umów oraz o przeksięgowanie nadpłaconych środków pieniężnych z tych umów na rachunek nowo zawartej umowy. Zwyczajem powoda było bowiem opłacanie abonamentu z wyprzedzeniem, co skutkowało nadpłatami na kontach przypisanych do obu umów.

11 sierpnia 2016 roku kwota w wysokości 150,10 zł stanowiąca nadwyżkę została przeksięgowana na konto przypisane do nowego dekodera.

Od 12 sierpnia do 4 września 2016 roku powód wraz z żoną i synem przebywał na zaplanowanym urlopie wypoczynkowym na Hawajach. Koszty jego organizacji dla całej rodziny wyniosły 115 tys. zł. W tym okresie pracownicy pozwanego kontaktowali się wielokrotnie z powodem w sprawie uregulowania zaległości w łącznej wysokości 99,80 zł (2 x 49,90), która rzekomo miała powstać na jego koncie w związku z nieuregulowaniem w terminie opłat abonamentowych. 19 sierpnia 2016 roku A. D. w rozmowie telefonicznej przedstawił przedstawicielowi pozwanego okoliczności sprawy, w tym wskazał, że zwracał się pisemnie i telefonicznie o przeksięgowanie środków z kont poprzednich umów na konto bieżące. Pracownik pozwanego nie przyjął tych wyjaśnień i w dalszym ciągu kierowano do powoda wezwania do zapłaty w rozmowach telefonicznych i wiadomościach SMS. Z uwagi na różnicę czasu między Polską a Hawajami (12 godzin) rozmowy telefoniczne odbywały się w nocy czasu lokalnego. Powód otrzymywał telefony przez kilka nocy z rzędu. Przy każdej rozmowie od początku przedstawiał swoje stanowisko. Kolejne rozmowy odbywały się w coraz bardziej napiętej atmosferze, a obaj rozmówcy podnosili głos. Przedstawiciele pozwanego, pomimo próśb powoda o zaprzestanie telefonowania i ustalenie stanu przeksięgowanych należności, bądź też oczekiwanie na jego powrót do kraju, kontynuowali telefoniczny kontakt z powodem w celu informowania go o rzekomej zaległości w opłatach.

Telefony od pozwanego budziły rodzinę powoda, a on sam następnego dnia odsypiał nieprzespane noce. Nie uczestniczył w wycieczkach objazdowych. Nie zobaczył m.in. P. H., co było jego marzeniem.

W trakcie urlopu powód oczekiwał na telefon o stanie zdrowia chorego ojca, który w tym czasie przebywał w szpitalu. Ojciec powoda zmarł kilka dni po powrocie powoda do Polski. 4 września 2016 roku około godziny 23:00 po wylądowaniu w Polsce A. D. skontaktował się z infolinią pozwanego i ponownie przedstawił sprawę rzekomego zadłużenia. Rozmowy telefoniczne powoda z pracownikami (...) S.A. miały także miejsce w następnych dniach. 6 września 2016 roku powód odbył z pracownikiem infolinii pozwanego 12 rozmów telefonicznych. Rozmowy te trwały prawie cały dzień. W trakcie tych rozmów podnoszono na powoda głos.

7 września 2016 roku pozwany przedstawił pisemną odpowiedź na stanowisko powoda zgłoszone 4 września 2016 roku. W piśmie tym pozwany w dalszym ciągu wskazywał na istnienie zaległości po stronie powoda na kwotę 49,90 zł. Dopiero w piśmie skierowanym do pełnomocnika powoda z 28 listopada 2016 roku przeprosił za zaistniałą sytuację oraz za wszelkie niedogodności, jakie w związku z tym wyniknęły, wskazując, że pomyłka w zaksięgowaniu należności nie wynikała z jego złej woli, a tym bardziej z jakiegokolwiek celowego czy zamierzonego działania.

W tak ustalonym stanie faktycznym Sąd Okręgowy uznał, że pozwany naruszył dobra osobiste powoda w postaci wolności i prywatności (art. 23 k.c.). Zachowanie pracowników pozwanego wobec powoda nosiło cechy uporczywego nękania, tj. zachowań polegających na wzbudzaniu poczucia zagrożenia jego sfery wolności i prywatności, niezgodnie z zasadami współżycia społecznego, dobrymi obyczajami, pomimo tego, że w rzeczywistości powód nie miał żadnego zadłużenia wobec pozwanego, a jedynie miał miejsce błąd w systemie pozwanego. Na nękanie powoda jednoznacznie

wskazuje intensywność działań pozwanego, częstotliwość kontaktów, a także brak reakcji na argumenty powoda prezentowane w każdej rozmowie telefonicznej, zwłaszcza w sytuacji, gdy powód po wielokroć deklarował, iż znajduje się na zagranicznym urlopie i przebywa w miejscu, gdzie różnica czasu w stosunku do Polski wynosi 12 godzin.

Sąd pierwszej instancji przyjął, że pozwany nie obalił domniemania bezprawności naruszenia dobra osobistego, o którym mowa w art. 24 § 1 k.c. poprzez wykazanie, że jego zachowanie mieściło się w ramach obowiązującego porządku prawnego oraz zasad współżycia społecznego. Zwrócił uwagę, że istnienie zaległości było od samego początku przez powoda negowane, natomiast pozwany, mimo wyjaśnień formułowanych przez powoda w toku rozmów telefonicznych nie dokonał weryfikacji w swoich systemach, co pozwoliłoby na uniknięcie dalszego zaangażowania powoda w cały proces. Podkreślił, że powód w okresie wieloletniej współpracy stron był rzetelnym kontrahentem, albowiem dokonywał regularnych płatności ex ante na kwoty znacznie przekraczające dochodzoną należność, co zdaniem Sądu uprawnia ocenę, iż środki zastosowane przez pozwanego były niewspółmierne do przedmiotowej sprawy, a tym samym stanowiły naruszenie zasad współżycia społecznego.

Uzasadniając wysokość przyznanego powodowi zadośćuczynienia (art. 448 k.c.), Sąd Okręgowy wyjaśnił, że w wyniku bezprawnych działań pozwanego powód nie mógł w pełni korzystać z planowanego urlopu wypoczynkowego na Hawajach. Krzywda powoda powinna zostać zestawiona z utraconym wypoczynkiem, a jej rekompensata korespondować z kosztem poniesionym przez powoda na poczet wyjazdu zagranicznego. Łączny koszt pobytu rodziny powoda na Hawajach wyniósł około 115 tys. złotych, a więc koszt przypadający na powoda wyniósł około 38 tys. zł, co w ocenie Sądu Okręgowego uzasadniało przyznanie zadośćuczynienia w kwocie 40 tys. zł.

Odnosnie do kwoty świadczenia na cel społeczny, Sąd pierwszej instancji, odwołując się do poglądów judykatury wskazał, że jest to środek zmierzający do udzielenia pokrzywdzonemu satysfakcji moralnej i tym samym do usunięcia takich skutków naruszenia dobra osobistego, które za pomocą innych środków nie mogą być usunięte, gdyż sama rekompensata nie czyni w tym wypadku zadość wymaganiom porządku prawnego. W ustalonym stanie faktycznym ocenił, że działanie pozwanego miało charakter bezprawny i zawiniony. Czynności windykacyjne wykraczały poza przyjęte reguły dochodzenia roszczeń pieniężnych i naruszały co najmniej zasady współżycia społecznego i dobre obyczaje. W tej sytuacji Sąd Okręgowy uznał, iż kwota 30 000 złotych stanowi dla pozwanego dolegliwość adekwatną do skali naruszenia.

W apelacji od tego wyroku pozwany zarzucił naruszenie art. 231 k.p.c. w zw. z art. 233 k.p.c. poprzez skonstruowanie nieprawidłowego domniemania faktycznego i przyjęcie, że przyczyną bezsenności i stresu odczuwanego przez powoda w trakcie pobytu na Hawajach były działania windykacyjne pracowników pozwanego, a nie ciężka choroba jego ojca. Zarzut naruszenia art. 233 § 1 k.p.c. skarżący uzasadnił sprzeczną z zasadami logiki i doświadczenia życiowego oceną dowodów, a w szczególności przyjęcie za podstawę ustaleń faktycznych niespójnych zeznań świadków zainteresowanych korzystnym dla powoda wynikiem sprawy oraz zeznań powoda, które są wewnątrz sprzeczne. W odniesieniu do prawa materialnego skarżący zarzucił naruszenie art. 23 k.c. polegające na niewyjaśnieniu w uzasadnieniu zaskarżonego orzeczenia istoty prawa do prywatności jako dobra osobistego i niewłaściwą wykładnię tego przepisu, w rezultacie której Sąd pierwszej instancji przyjął, że istnieje takie dobro osobiste jako prawo do niezakłóconego wypoczynku. Naruszenie art. 24 § 1 k.c. skarżący powiązał z jego niewłaściwym zastosowaniem i przyjęciem, że czynności windykacyjne pracowników pozwanego były bezprawne, a ich skutkiem było naruszenie dóbr osobistych powoda. Zarzut naruszenia art. 361 § 1 k.c. został uzasadniony jego niewłaściwym zastosowaniem i przyjęciem, że pomimo braku adekwatnego związku przyczynowego pomiędzy rzekomym naruszeniem dóbr osobistych powoda a krzywdą w postaci pozbawienia go możliwości korzystania z wypoczynku w czasie urlopu, pozwany jest zobowiązany do naprawienia krzywdy. Skarżący zarzucił także naruszenie art. 448 k.c. polegające na jego nieprawidłowym zastosowaniu, ponieważ przyznane przez Sąd Okręgowy świadczenia są nieadekwatne do rozmiarów krzywdy powoda i stopnia zawinienia pozwanego, a ponadto powiązanie wysokości zadośćuczynienia z kosztami urlopu wypoczynkowego na Hawajach sprawia, że przyznane powodowi zadośćuczynienie stanowi ukryte odszkodowanie. W konkluzji wniósł o zmianę zaskarżonego wyroku poprzez oddalenie powództwa oraz zasądzenie od powoda na rzecz pozwanego kosztów postępowania apelacyjnego.

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

Apelacja częściowo zasługuje na uwzględnienie.

Nie są jednak trafne zarzuty w odniesieniu do podstawy faktycznej rozstrzygnięcia, w szczególności odwołujące się do naruszenia art. 231 k.p.c. i art. 233 § 1 k.p.c. Wbrew stanowisku skarżącego, nie można podważyć ustalenia Sądu Okręgowego, że telefony i wiadomości SMS kierowane do powoda przez pracowników pozwanego nie wzbudzały u niego niepokoju i nie były źródłem stresu, ponieważ istniała inna konkurencyjna przyczyna takiego stanu psychicznego powoda. Należy zwrócić uwagę na postawę A. D. dbającego o zachowanie rzetelności i uczciwości wobec kontrahenta, co przejawiało się m.in. regulowaniem opłat abonamentowych przed terminem ich wymagalności, utrzymywaniem nadpłat na rachunkach obu umów oraz dołożeniem należytej staranności w celu zasilenia konta nowej umowy środkami stanowiącymi nadpłaty na kontach umów, które zostały rozwiązane. Takie zachowanie dłużnika w relacjach kontraktowych świadczy o wysokiej moralności płatniczej, a więc przywiązywaniu dużego znaczenia do terminowej spłaty wymagalnych zobowiązań. Z tego względu w świetle zasad doświadczenia życiowego uprawniony jest wniosek, że dla osoby, która przejawia, tak jak powód, troskę o terminową zapłatę świadczeń i należycie wywiązała się ze swoich zobowiązań wobec kontrahenta, wezwanie do zapłaty nieistniejącego długu, może stanowić źródło niepokoju i stresu. W konsekwencji prawidłowe było wnioskowanie Sądu Okręgowego, na zasadzie domniemania faktycznego (art. 231 k.p.c.), że czynności windykacyjne pracowników pozwanego ingerowały w sferę wolności powoda i w istotny sposób ograniczyły jego poczucie bezpieczeństwa. Należy podkreślić, że o chorobie ojca powód wiedział już w chwili wyjazdu i godził się na to, że jego pobyt za granicą może zostać przerwany z tej przyczyny.

Nie zasługiwał na uwzględnienie zarzut naruszenia art. 233 § 1 k.p.c. Ocena wiarygodności i mocy dowodów dokonywana jest na podstawie przekonania sądu, jego wiedzy i posiadanego doświadczenia życiowego, a nadto winna uwzględniać wymagania prawa procesowego oraz reguły logicznego myślenia, według których sąd w sposób bezstronny, racjonalny i wszechstronny rozważa materiał dowodowy jako całość, dokonuje wyboru określonych środków dowodowych i - ważąc ich moc oraz wiarygodność - odnosi je do pozostałego materiału dowodowego. Kwestionowana w apelacji ocena dowodów wymagania te spełnia.

Wbrew stanowisku skarżącego, nie można bowiem ocenić jako niespójnych zeznań świadka E. D. tylko z tego powodu, że świadek pytana dwukrotnie o liczbę rozmów telefonicznych pracowników infolinii pozwanego z jej mężem po raz pierwszy zeznała, że było ich 5 lub 6, a po raz drugi, że mogły być 4 lub 5. Ze względu na upływ czasu precyzyjne udzielenie odpowiedzi na tak postawione pytanie było utrudnione, dlatego różnica o jedną rozmowę więcej lub mniej nie może być poczytana jako argument podważający wiarygodność zeznań świadka. Nie dyskredytuje ich także stwierdzenie, że rozmowa na temat niezapłaconego rachunku mogła trwać najwyżej kilkanaście minut, a więc nie może być prawdą, że powód nie mógł spać w nocy. Nie można bowiem wykluczyć, że po przedstawieniu po raz kolejny pracownikowi infolinii wyjaśnień, których ten ostatni nie przyjmował do wiadomości, powód mógł czuć się zdenerwowany i nie mógł zasnąć. Potwierdza to także późniejsze zachowanie powoda, który po wylądowaniu samolotu w Polsce 4 września 2016 o godzinie 23.00 r. za pośrednictwem infolinii pozwanego złożył reklamację w związku z żądaniem od niego zapłaty uiszczonych należności. Analiza nagrania tej rozmowy telefonicznej, z której Sąd pierwszej instancji przeprowadził dowód, prowadzi do wniosku, że pracownicy pozwanego mimo uprzednich rozmów z powodem nie podjęli żadnych czynności w celu wyjaśnienia sprawy. Znamiennie jest w szczególności to, że konsultant infolinii, uprzedzony przez powoda, że ten chce złożyć reklamację, nie pozwala mu się wypowiedzieć, ale w pierwszych słowach rozmowy stwierdza, że istnieje nieuregulowana należność, a następnie obcesowo pyta, kiedy powód ją zapłaci. Powyższe okoliczności uwiarygodniają zeznania powoda i świadka S. W., że 6 września 2016 r. powód odbył kilkanaście rozmów telefonicznych z pracownikami infolinii pozwanego, którzy prawdopodobnie, działając w bezkrytycznym zaufaniu do systemów księgowych, nadal wzywali powoda do zapłaty, nie podejmując żadnych czynności w celu zweryfikowania podawanych przez niego faktów. W konsekwencji nie można dyskredytować zeznań świadków ze względu na ich relacje osobiste lub zawodowe z powodem, ponieważ postawa pracowników pozwanego zajmujących się windykacją, prowadzi do wniosku, że rozmów telefonicznych 6 września 2016 r. mogło być nawet

kilkanaście. Powód usilnie starał się wytłumaczyć swoje racje, napotykając na mur niezrozumienia i obojętności po ich stronie.

Za nieskuteczną należy uznać podjętą w apelacji próbę podważenia wiarygodności zeznań powoda tylko z tego powodu, że nie podjął przed procesem działań w celu zabezpieczenia billingów rozmów telefonicznych i wiadomości SMS. Należy podkreślić, że pół roku po wyjaśnieniu sprawy i odmowie przez pozwanego zadośćuczynieniu roszczeniom powoda z tytułu wyrządzonej krzywdy w piśmie z 28 listopada 2016 roku, powód wniósł pozew w niniejszej sprawie. Zostały w nim złożone stosowne wnioski dowodowe m.in. o zwrócenie się do operatora telefonii komórkowej o wydanie billingów rozmów telefonicznych i wiadomości SMS oraz zobowiązanie pozwanego do udostępnienia nagrań jego rozmów telefonicznych z pracownikami infolinii w okresie od 1 sierpnia 2016 r. do 31 października 2016 r. Sąd Okręgowy dopiero 16 listopada 2017 r. nałożył na operatora (...) S.A., a zarządzeniem z 19 września 2017 r., na pozwanego, obowiązki dotyczące przedstawienia dowodów żądanych przez powoda. (...) S.A. nie przedstawiło billingów z uwagi na upływ rocznego okresu retencji przewidzianego w art. 180a ustawy prawo telekomunikacyjne. Opisana sekwencja czynności nie pozwala na postawienie powodowi zarzutu niedołożenia należytej staranności w gromadzeniu dowodów dla wykazania twierdzeń stanowiących podstawę faktyczną powództwa. Staranność powoda była ponadprzeciętna, a złożone w pozwie wnioski dowodowe przeczą forsowanej w apelacji tezie, że powód „zmusił Sąd I instancji do orzekania w oparciu o jego subiektywne odczucia i wypowiedzi, pozbawiając przy tym Sąd obiektywnego źródła informacji”.

Reasumując te rozważania, należy stwierdzić, że Sąd pierwszej instancji w sposób wnikliwy oraz odpowiadający zasadom logiki powiązał ujawnione w postępowaniu dowodowym okoliczności w całość zgodną z doświadczeniem życiowym. Poczynione przez ten Sąd ustalenia faktyczne Sąd Apelacyjny aprobuje i przyjmuje za własne.

Zarzuty w odniesieniu do prawa materialnego okazały się uzasadnione tylko w takim zakresie, w jakim zmierzały do zakwestionowania wysokości świadczeń przyznanych w zaskarżonym wyroku jako rażąco zawyżonych. Nie były natomiast co do zasady trafne w odniesieniu do przesłanek ochrony dóbr osobistych, o których mowa w art. 23 i art. 24 § 1 k.c.

Problem, który wyczerpuje istotę rozpoznawanej sprawy, sprowadza się do udzielenia odpowiedzi na pytanie, czy w ustalonym stanie faktycznym czynności windykacyjne pracowników pozwanego polegające na wielokrotnym kierowaniu do powoda wezwań do zapłaty w wiadomościach SMS i w rozmowach telefonicznych w porze nocnej naruszyły jego dobra osobiste.

W judykaturze ukształtował się pogląd, który Sąd Apelacyjny podziela, że podejmowanie czynności zmierzających do uzyskania przez wierzyciela zaspokojenia należności nie jest działaniem bezprawnym, jednakże gdy wiąże się z nękaniami lub zastraszaniem dłużnika, musi zostać ocenione jako zawinione naruszenie takich dóbr osobistych jak: godność, wolność, mir domowy, dobre imię, prywatność czy tajemnica korespondencji (por. wyroki Sądu Apelacyjnego w Warszawie z: 30 czerwca 2016 r., VI ACa 403/15 Lex/el i 10 czerwca 2011 r., VI ACa 84/11, Legalis oraz wyrok Sądu Apelacyjnego w Katowicach z 23 czerwca 2015 r., I ACa 232/15, Lex/el). W piśmiennictwie i orzecznictwie „nękającą windykację” definiuje się jako działania nadmierne, nakierowane na zastraszanie dłużnika i wywierające silną presję psychiczną, zakłócające spokój, zmierzające do wywołania u dłużnika uzasadnionej obawy o mir domowy, realizowane w oparciu o zasadę „cel uświęca środki” (por. K. Mularski „Nękająca windykacja w perspektywie ochrony dóbr osobistych dłużnika „Studia Prawa Prywatnego” 2015, nr 2, A. Patryk, „Egzekwowanie należności przez wierzyciela a dobra osobiste dłużnika”, Lex/el 2014, oraz wyroki Sądu Apelacyjnego w Warszawie z: 25 kwietnia 2014 r., VI ACa 806/13, Lex/el, 10 czerwca 2011 r., VI ACa 84/11, Legalis oraz Sądu Apelacyjnego we Wrocławiu z 15 lutego 2013 r., I ACa 31/13, Lex/el). Bezprawność tego rodzaju działań należy rozumieć szeroko, nie tylko jako sprzeczność z konkretną normą prawną, lecz również z zasadami współżycia społecznego czy nawet zwyczajami przyjętymi w obrocie. Na podstawie analizy dotychczasowego orzecznictwa w rozważanej materii można stwierdzić, że o przekroczeniu przez wierzyciela granic dozwolonych prawem działań w celu zaspokojenia należności świadczą: wizyty tzw. „windykatorów terenowych” w miejscu zamieszkania dłużnika, kierowane do kontrahenta informacje o potrzebie pobrania od niego próbek pisma do ekspertyzy grafologicznej, czy o konieczności przeprowadzenia „lustracji” jego

mieszkania, ujawnienie informacji o zadłużeniu osobom trzecim, podejmowanie czynności windykacyjnych w porze nocnej albo w dniach wolnych od pracy, a także intensywność i treść komunikatów kierowanych do dłużnika w formie pisemnej lub elektronicznej.

W aspekcie oceny zachowania wierzyciela pod kątem bezprawności czynności zmierzających do zaspokojenia roszczenia, należy wyróżnić dwie sytuacje: pierwszą, w której wierzyciel dysponuje tytułem wykonawczym i drugą, w której takim tytułem nie dysponuje, a dłużnik kwestionuje zobowiązanie. Odnośnie do tej ostatniej, Sąd Apelacyjny stoi na stanowisku, że skoro znaczenie prawne dla wymagalności roszczenia (art. 455 k.c.) oraz obciążenia kosztami procesu w przypadku uznania powództwa przez dłużnika (art. 101 k.p.c.) ma tylko jedno wezwanie do zapłaty, to każde kolejne musi być oceniane jako działanie mające na celu wywarcie presji na dłużniku w celu skłonienia go do spełnienia świadczenia. W piśmiennictwie prezentowany jest pogląd, że wierzycielowi przysługuje kompetencja do wzywania dłużnika do spełnienia świadczenia jedynie o tyle, o ile przysługuje mu skuteczne wobec niego roszczenie. Skierowanie nawet jednego wezwania do spełnienia świadczenia, które wierzycielowi nie przysługuje (np. na skutek prawomocnego oddalenia powództwa) byłoby działaniem bezprawnym (tak np. K. Mularski, „Nękająca windykacja...”, Legalis, s. 5). W ocenie Sądu Apelacyjnego bezprawności wezwania do spełnienia świadczenia nie można ograniczać tylko do sytuacji, w której powództwo wierzyciela o zapłatę zostało prawomocnie oddalone, lecz należy odnieść ją także do roszczenia spornego niestwierdzonego tytułem wykonawczym. Przyjęcie przeciwnego poglądu prowadziłoby do legalizacji nieformalnych działań windykacyjnych prowadzonych bez podstawy prawnej w postaci tytułu wykonawczego z pominięciem kompetencji uprawnionych organów egzekucyjnych. W sytuacji, w której roszczenie jest sporne, ryzyko naruszenia dóbr osobistych dłużnika czynnościami windykacyjnymi obciąża wierzyciela.

Za prawnie relewantne należy uznać jedno wezwanie do zapłaty skierowane do dłużnika. Jeżeli ten ostatni zaprzecza istnieniu zobowiązania, właściwą dla wierzyciela drogą dochodzenia roszczeń jest sądowe postępowanie rozpoznawcze ewentualnie alternatywne metody rozwiązywania sporów. Każde kolejne wezwanie do zapłaty musi być oceniane jako bezprawne, zmierzające do wywarcia na dłużniku presji i skłonienia go w ten sposób do spełnienia świadczenia, mimo spornego charakteru roszczenia i być może niewielkich szans wierzyciela na uzyskanie zasądzonego orzeczenia.

Nawiązując do realiów rozpoznawanej sprawy, za bezprawne należy uznać działania pracowników pozwanego polegające na wielokrotnym wzywaniu powoda do zapłaty bez uprzedniej weryfikacji, czy podawane przez niego informacje dotyczące spełnienia świadczenia są prawdziwe. Skoro powód kwestionował zobowiązanie w odpowiedzi na pierwsze wezwanie do zapłaty, a pozwany nie dysponował tytułem wykonawczym, to prowadzenie dalszych działań windykacyjnych było bezprawne. Z tych przyczyn zgłoszony w apelacji zarzut naruszenia art. 24 § 1 k.c. zmierzający do zakwestionowania oceny prawnej Sądu Okręgowego co do przesłanki bezprawności działań pozwanego, okazał się nietrafny.

Prawidłowo Sąd pierwszej instancji ocenił, że czynności windykacyjne prowadzone wobec powoda naruszały jego wolność rozumianą szeroko jako stan wolny od obawy i strachu, od działania pod przymusem użycia przemocy lub groźby przez inną osobę (tak też M. Pazdan „System Prawa Prywatnego. Prawo Cywilne – część ogólna”. t.1 pod red. M. Safjana, Warszawa 2012, s. 1236). Rację ma natomiast skarżący, że nie doszło do naruszenia prywatności powoda, którą w doktrynie definiuje się jako okoliczności dotyczące sfery życia osobistego i rodzinnego jednostki, stanowiące obszar niedostępności, chroniony przed ciekawością i wścibstwem innych, sferę wolną od zewnętrznych ingerencji, w której każdy ma prawo schronić się przed innymi (por. M. Pazdan „System...”, s. 1261). Nie może budzić wątpliwości, że w ustalonym stanie faktycznym wezwania do zapłaty nieistniejącej wierzytelności kierowane do powoda przez pracowników pozwanego nie naruszały jego dobra osobistego w postaci prywatności. W tym zakresie Sąd Apelacyjny nie podziela oceny prawnej Sądu Okręgowego.

Nie można podzielić stanowiska apelującego, że Sąd pierwszej instancji uwzględnił subiektywne okoliczności przy ocenie, czy doszło do naruszenia dobra osobistego i tym samym naruszył art. 23 k.c. w zw. z art. 24 § 1 k.c. Zdaniem skarżącego osoba, którą stać na zorganizowanie wypoczynku na Hawajach za kwotę 115 tys. zł, nie powinna przejąć się wezwaniem do zapłaty na kwotę 99,80 zł. Z tak sformułowaną tezą nie można jednak się zgodzić.

W piśmiennictwie i orzecznictwie przyjmuje się, że podstawowym kryterium przy ocenie naruszenia dobra osobistego jest reakcja społeczna na daną wypowiedź lub zachowanie, nie zaś subiektywna ocena (odczucie) osoby, której one dotyczą, co jest wyrazem współcześnie dominującego poglądu, że zarówno przy wyjaśnianiu istoty dobra osobistego, jak i jego naruszenia należy posługiwać się kryterium obiektywnym, odwołującym się do przyjętych w społeczeństwie ocen (por. M. Pazdan, System..., s. 1232). Wbrew stanowisku skarżącego, nie można jednak kreować modelu przeciętnego odbiorcy jako osoby, dla której niespłacony dług w kwocie 100 zł nie stanowi problemu. Skoro w okresie dotychczasowej współpracy stron powód był sumiennym dłużnikiem i skrupulatnie przestrzegał terminów płatności, to odwołując się do modelu przeciętnego odbiorcy, należy postawić pytanie, w jaki sposób na działania windykacyjne pracowników pozwanego zareagowałby sumienny dłużnik. Czy zbagatelizowałby je? Czy próbowałby wyjaśnić, że wezwania do zapłaty są bezpodstawne? Sumienny dłużnik i rzetelny kontrahent przekonany o tym, że zobowiązanie wykonał z należytą starannością, z pewnością podjąłby próbę wyjaśnienia sytuacji. Zestawienie zatem kwoty rzekomego długu z możliwościami finansowymi powoda nie może świadczyć o tym, że, przeciętny odbiorca w takiej sytuacji zbagatelizowałby problem, a zachowanie wierzyciela podejmującego działania windykacyjnej nie dotknęłoby go w żaden sposób.

Z tych względów nie był również trafny zarzut naruszenia art. 361 § 1 k.c. oparty na założeniu, że normalnym następstwem kierowanych do powoda wezwań do zapłaty kwoty 100 zł nie może być udaremnienie mu wypoczynku w trakcie pobytu na Hawajach, którego koszty wyniosły 115 tys. zł. Reakcja powoda była typowym zachowaniem sumiennego dłużnika, który z należytą starannością wykonał zobowiązanie, a mimo tego wzywany jest do zapłaty nieistniejącego długu.

Usprawiedliwiony okazał się natomiast zarzut naruszenia art. 448 k.c. poprzez rażące zawyżenie świadczeń zasądzonych na rzecz powoda oraz wskazany przez niego cel społeczny i jego uwzględnienie doprowadziło do zmiany zaskarżonego wyroku.

W judykaturze za utrwalony należy uznać pogląd, który Sąd Apelacyjny aprobuje, że korygowanie przez sąd drugiej instancji zasądzonego zadośćuczynienia może być aktualne tylko wtedy, gdy przy uwzględnieniu wszystkich okoliczności sprawy, mających wpływ na jego wysokość, jest ono niewspółmiernie nieodpowiednie, tj. albo rażąco wygórowane, albo rażąco niskie (tak też Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 9 lipca 1970 r., III PRN 39/70, OSNCP 1971/3/53 oraz wyroku z dnia 18 listopada 2004 r., I CK 219/04, Lex/el). Z taką sytuacją mamy do czynienia w rozpoznawanej sprawie.

Podstawowym czynnikiem decydującym o rozmiarze krzywdy jest rodzaj naruszonego dobra osobistego. Takie dobra osobiste jak życie, wolność, zdrowie, dobre imię, a także prawo do zachowania więzi rodzinnych i życia w pełnej rodzinie stanowią niewątpliwie dobra szczególne, stąd powinny podlegać wzmoczonej ochronie, co przekłada się zarówno na możliwość zasądzenia zadośćuczynienia w konkretnej sprawie, jak i na jego wysokość (por. wyrok Sądu Najwyższego z 7 sierpnia 2014 r., II CSK 552/13, Legalis). Nie bez znaczenia jest również nastawienie sprawcy do czynu (stopień winy), a także rodzaj winy sprawcy (umyślna, nieumyślna), czas trwania i intensywność cierpień lub dyskomfortu psychicznego pokrzywdzonego. Ponadto zasądzenie zadośćuczynienia realizować ma społeczne poczucie sprawiedliwości, co oznacza, że sąd powinien uwzględnić, z jaką oceną spotyka się zachowanie sprawcy krzywdy w społeczeństwie (uszkodzenie ciała spotyka się w społeczeństwie z większym potępieniem niż np. pomówienie) (tak też P. Sobolewski [w:] Kodeks cywilny. Komentarz pod red. K. Osajdy, Warszawa 2018, komentarz do art. 448 k.c. teza 32, Legalis).

W ocenie Sądu Apelacyjnego zasądzone przez Sąd pierwszej instancji świadczenia na rzecz powoda i na wskazany przez niego cel społeczny są nieadekwatne do rozmiarów krzywdy powoda, w szczególności czasu trwania i natężenia dyskomfortu psychicznego oraz stopnia zawinienia pozwanego. Za błędne należy uznać ponadto odniesienie wysokości zadośćuczynienia do kosztów organizacji wypoczynku na Hawajach. Niepokój, irytacja i obawy, jakie towarzyszyły powodowi w trakcie tego wyjazdu z powodu telefonów i SMS-ów pracowników pozwanego bez wątpienia stanowią krzywdę, która wymaga odpowiedniej rekompensaty. W przypadku naruszenia dóbr osobistych „natarczywą windykacją” na rozmiar krzywdy powinien mieć wpływ rodzaj i natężenie czynności windykacyjnych i związana z

tym postać winy sprawcy szkody. Za szczególnie drastyczne i tym samym przemawiające za przyznaniem wysokiego zadośćuczynienia należy uznać takie zachowania jak wizyty tzw. „windykatorów terenowych”, „lustracja mieszkania”, pobieranie próbek pisma, czy bezpodstawny wpis do rejestru dłużników niewypłacalnych. Są to działania, które oprócz wzbudzenia u dłużnika obaw i niepokoju, mogą mieć dalsze reperkusje w jego życiu osobistym lub zawodowym jak choćby obniżenie wiarygodności płatniczej.

W ustalonym stanie faktycznym działania pracowników pozwanego w czasie pobytu powoda na Hawajach przybrały formę 5 lub 6 rozmów telefonicznych oraz kilku wiadomości SMS z wezwaniami do zapłaty. Nie są to tak dolegliwe dla dłużnika działania jak wymienione wcześniej uzasadniające przyznanie wysokiego zadośćuczynienia za naruszenie dóbr osobistych tzw. „nękającą windykacją”. Sąd Apelacyjny wziął także pod uwagę to, że pozwany, wprawdzie dopiero po kilku tygodniach i licznych staraniach powoda, wyjaśnił pomyłkę i przeprosił A. D. za wynikające z niej niedogodności. Z drugiej jednak strony, mimo że przyznanie zadośćuczynienia na gruncie art. 448 k.c. ma charakter fakultatywny, fakt, że działania pracowników pozwanego dotyczyły nieistniejącego roszczenia, nie pozwala na odstąpienie od naprawienia wyrządzonej powodowi szkody poprzez zapłatę stosownego zadośćuczynienia. Z tych względów w ocenie Sądu Apelacyjnego odpowiednią sumą w rozumieniu art. 448 k.c. jest kwota 10 tys. zł.

Odnosnie do świadczenia na cel społeczny, należy wyjaśnić, że wysokość tej kwoty ustalana jest w oparciu o takie same kryteria, jak wysokość zadośćuczynienia. Jednak w doktrynie przyjmuje się, że jeśli pokrzywdzony dochodzi zarówno zadośćuczynienia, jak i zapłaty odpowiedniej kwoty na cel społeczny, łączna wysokość zasądzonych kwot nie powinna przekraczać kwoty, jaką otrzymałby pokrzywdzony, gdyby dochodził tylko zadośćuczynienia albo tylko odpowiedniej kwoty na cel społeczny (tak też P. Sobolewski [w:] Kodeks..., teza 21, Legalis). Sąd Apelacyjny pogląd ten podziela. W konsekwencji, uwzględniając te same kryteria, które rzutowały na wysokość zadośćuczynienia, do poziomu 10 tys. zł należało obniżyć zasądzone na cel społeczny świadczenie w kwocie 30 tys. zł. W ocenie Sądu Apelacyjnego kwota 20 tys. zł zasądzona łącznie tytułem zadośćuczynienia i świadczenia na cel społeczny stanowi dolegliwość adekwatną do stopnia winy pozwanego i krzywdy powoda.

Z tych przyczyn zaskarżony wyrok należało zmienić na podstawie art. 386 § 1 k.p.c. poprzez oddalenie powództwa co do kwot przewyższających 10 tys. zł dla każdego z przyznanych świadczeń. W pozostałej części apelacja pozwanego została oddalona jako bezzasadna (art. 385 k.p.c.).

Zmiana zaskarżonego wyroku powodowała konieczność zmiany rozstrzygnięcia o kosztach procesu, albowiem na skutek obniżenia zasądzonych świadczeń zmieniły się proporcje roszczenia dochodzonego w stosunku do roszczenia uwzględnionego. Za zastosowaniem art. 102 k.p.c. i odstąpieniem od obciążenia powoda kosztami procesu przemawiało przede wszystkim to, że powództwo okazało się co do zasady usprawiedliwione, a jego oddalenie w znacznej części wynikało z uwzględnienia okoliczności o charakterze ocennym rzutujących na wysokość zadośćuczynienia i świadczenia na cel społeczny. Z tych samych przyczyn Sąd Apelacyjny odstąpił od obciążenia powoda kosztami postępowania apelacyjnego należnymi stronie pozwanej ze względu na uwzględnienie apelacji w znacznej części (art. 102 k.p.c.).

Dagmara Olczak-Dąbrowska Edyta Mroczek Marzanna Góral