

Sygn. I C 1564/20

WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 18 października 2021 r.

Sąd Okręgowy w Słupsku I Wydział Cywilny

w składzie następującym:

Przewodniczący:	SSR del. Joanna Krzyżanowska
Protokolant:	starszy sekretarz sądowy Beata Cichosz

po rozpoznaniu w dniu 18 października 2021 r. w Słupsku

na rozprawie

sprawy z powództwa M. K.

przeciwko (...) Bankowi (...) Spółce Akcyjnej w W.

o zapłatę

1. oddała powództwo;
2. zasądza od powoda na rzecz pozwanego 2.000 zł (dwa tysiące złotych) tytułem zwrotu kosztów zastępstwa procesowego.

Sygn akt I C 1564/20

UZASADNIENIE

Powód – M. K. wniósł przeciwko pozwanemu (...) Bank (...) Spółce Akcyjnej w W. pozew o zapłatę zadośćuczynienia w kwocie 200.000 zł za naruszenie dóbr osobistych i nietykalności cielesnej. Na uzasadnienie wskazał, że w dniu 26 sierpnia 2020 r. w banku (...) Oddział w M.. Powód wszedł do banku w celu dokonania wpłat i przelewów. Twierdził, że był zwolniony przez lekarza z konieczności noszenia maseczki i innych nakryć okrywających usta i nos. Wówczas kierownik banku (...) kategorycznie, chamsko i wulgarnie odmówiła mu obsługi z powodu nie posiadania maski zakrywającej usta i nos. Wydała również pracownikom kategoryczny zakaz obsługi powoda. M. K. tłumaczył że nie może używać żadnej maski, na co posiada stosowne zaświadczenie lekarskie. Mimo to kierowniczką stała na stanowisku, że obowiązuje stosowna ustawa i nic jej więcej nie obchodzi. B. C. nie interesowały żadne zaświadczenia i chociaż powód wyraził chęć ich okazania, nie chciała ich oglądać ani czytać. Kierowniczką zachowywała się w sposób wyjątkowo chamski, stojąc przy powodzie i mówiąc w sposób emocjonalny wręcz „opluwała” mu twarz naruszając jego nietykalność cielesną. Wyprosiła także wszystkich klientów banku, a do powoda wezwała ochronę. M. K. nalegał na wezwanie Policji, która jego zdaniem jest od przestrzegania porządku publicznego. Wezwana przez B. C. ochrona wyprowadziła powoda na zewnątrz jak przestępcę, czym naruszyła jego nietykalność cielesną. M. K. twierdził, że w sposób złośliwy i uporczywy naruszono jego prawa konstytucyjne oraz godność osobistą. Opisał działanie sprawcy jako nacechowane złą wolą i długotrwałością zachowania. Złośliwość natomiast upatrywał w niemożliwej racjonalnie do umotywowania woli działania pracownicy banku oraz na perfidnym zachowaniu, dokuczeniu mojej osobie, poniżeniu,

wyrządzeniu krzywdy. Powód określił zachowanie B. C. jako natrętne, szykanujące poprzez straszenie ochroną i policją. Wskazał, że poniżała go przy innych pracownikach wypowiadając się podniesionym głosem, wręcz krzycząc. Zachowania te jakoby nasiliły się, gdy powód oświadczył że pokaże stosowne zaświadczenie.

Pozwany (...) Bank (...) Spółka Akcyjna w W. wniósł o oddalenie powództwa w całości. Przyznał przy tym, że powód w dniu 26 sierpnia 2020 r. po godzinie 14.00 był w oddziale banku w M., gdzie nie został obsłużony z uwagi na odmowę nakrycia ust i nosa. Zaprzeczył natomiast opisanemu przez powoda przebiegowi wizyty. Pracownicy zachowywały się bowiem wówczas profesjonalnie, starając się zachować najwyższą kulturę i nie prowokować powoda, który zachowywał się agresywnie i używał wulgarnego słownictwa. Powód po wezwaniu przez B. C. do zakrycia ust i nosa, najpierw zażądał podstawy prawnej, a kiedy została mu ona wskazana, stwierdził, że rozporządzenie go nie interesuje, bo nie jest wiążące i go nie dotyczy. Poinformował, że nie musi nosić maseczki. Nie okazał jednak żadnego zaświadczenia ani nawet nie wyjaśnił przyczyny dla której ten obowiązek miałby go nie obejmować. Podniósł przy tym, że wbrew twierdzeniom pozwu z załączonych dokumentów wynika, że powód w dniu zdarzenia nie posiadał zaświadczenia lekarskiego o niemożności zasłaniania ust i nosa. Po odmowie zasłonięcia ust i nosa pracownica banku wezwała ochronę, a powód oświadczył że zadzwoni na Policję i opuścił oddział. Do interwencji Policji nie doszło. Podczas całego zajścia B. C. znajdowała się w strefie z ograniczonym dostępem, w miejscu dla pracowników, w maseczce, a od klienta oddzielała ją szyba ochronna. Nie mogła mieć więc miejsca sytuacja, by była przy powodzie i „opluwała mu twarz”. Pozwany zaprzeczył aby przebieg zdarzenia mógł wywołać jakąkolwiek krzywdę po stronie powoda. Powód wbrew jego twierdzeniom nie był obrażany, znieważany ani dyskryminowany w czasie całego zajścia. Z całą pewnością nie można także mówić o naruszeniu dobrego imienia. Powód swoim zachowaniem narażał zdrowie i bezpieczeństwo pracowników oddziału oraz pozostałych klientów. W takiej sytuacji żądanie respektowania obowiązku zakrywania ust i nosa w budynkach przeznaczonych do obsługi bankowej nie stanowi odmowy obsługi klienta. Pracownicy byli gotowi do obsługi klienta jednakże pod warunkiem przestrzegania przez niego przepisów wydawanych w związku z trwającym stanem epidemii. Z ostrożności pozwany zakwestionował również żądanie co do wysokości. Wskazał ponadto, że za przebieg zdarzenia w całości lub znacznej części odpowiedzialność ponosi powód.

Sąd ustalił następujący stan faktyczny:

W dniu 26 sierpnia 2020 r. M. K. udał się do (...) Banku (...) Spółki Akcyjnej w M. w celu dokonania wpłat i przelewów. Wbrew zaleceniom znajdującym się na drzwiach banku i wewnątrz budynku, M. K. nie złożył maseczki ani w żaden inny sposób nie zasłonił nosa i ust.

(bezsporne)

M. K. skierował się do stanowiska obsługi, a wówczas za pracownicą przy stanowisku – I. J. stanęła B. C. i poleciła klientowi żeby założył maseczkę, gdyż inaczej nie zostanie obsłużony. M. K. odmówił założenia maseczki i poinformował, że ma zaświadczenie o tym, że nie może nosić maski.

(dowód: zeznania świadka B. P. – k. 67v – 68, B. Z. – k. 68 – 68v, B. C. – k. 68v – 69v, I. J. – k. 113v - 114)

Podczas całej rozmowy klienta z pracownicą banku znajdowali się oni po przeciwnych stronach szyby rozdzielającej miejsca pracowników przy stanowiskach od miejsc dla klientów. Rozmowa odbywała się podniesionym tonem, lecz nikt nie używał słów obelżywych, wulgarnych.

(dowód: zeznania świadka B. P. – k. 67v – 68, B. Z. – k. 68 – 68v, B. C. – k. 68v – 69v, I. J. – k. 113v - 114)

Wobec stanowczej odmowy założenia maski przez klienta B. C. wezwała ochronę. Ochrona pojawiła się w banku i po chwili rozmowy z M. K. razem z nim opuścili budynek. Ochrona nie wyprowadzała M. K. siłą z banku, wyszedł on dobrowolnie.

(dowód: zeznania świadka B. P. – k. 67v – 68, B. Z. – k. 68 – 68v, B. C. – k. 68v – 69v, I. J. – k. 113v - 114)

W czasie rozmowy w banku znajdowali się inni klienci. Nie zostali oni wyproszeni, lecz po zakończeniu ich obsługi wstrzymano wpuszczanie klientów do banku.

(dowód: zeznania świadka B. P. – k. 67v – 68, B. C. – k. 68v – 69v, I. J. – k. 113v – 114)

W dniu całego zajścia M. K. nie dysponował zaświadczeniem od lekarza o niemożności noszenia maski.

(bezsporne – vide oświadczenie powoda k. 69v oraz zaświadczenie lekarskie z dnia 21.10.2020 r. – k. 5v)

Sąd zważył co następuje:

Powództwo nie zasługiwało na uwzględnienie.

Powód wywodził swoje żądanie, jak należy wnioskować z uzasadnienia pozwu, z naruszenia dóbr osobistych. M. K. sprecyzował te dobra jako nietykalność cielesną oraz godność osobistą. Powołał się także na art. 30 Konstytucji.

Powołana norma stanowi, że przyrodzona i niezbywalna godność człowieka stanowi źródło wolności i praw człowieka i obywatela. Jest ona nienaruszalna, a jej poszanowanie i ochrona jest obowiązkiem władz publicznych.

Zgodnie z art. 24 kc ten czyje dobro zostaje zagrożone cudzym działaniem może żądać zaniechania tego działania, chyba że nie jest ono bezprawne. W razie dokonanego naruszenia może on także żądać 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.

W pierwszej kolejności powód powinien więc dowieść, że doszło do działań po stronie pozwanej prowadzących do naruszenia wskazanego dobra osobistego. Działania te muszą być bezprawne by zachodziła odpowiedzialność pozwanego.

Zgodnie z zasadą ciężaru dowodu wyrażoną w art. 6 kc ciężar udowodnienia faktu spoczywa na osobie, która z faktu tego wywodzi skutki prawne. Powód winien więc udowodnić wszystkie fakty, które wskazywał w treści pozwu jako naruszenia jego dóbr osobistych. Obowiązki temu powód nie podołał. W toku postępowania, zarówno z zeznań zawnioskowanych przez powoda świadków jak i z oświadczeń samego powoda wynikało, że nie doszło przede wszystkim do naruszenia nietykalności powoda.

Żadna bowiem z dwóch opisanych w pozwie sytuacji nie miała miejsca. Emocjonalna wymiana zdań pomiędzy B. C., a M. K. odbyła się bowiem bezspornie w takim miejscu, gdzie każde z nich stało po innej stronie taflí pleksy rozdzielającej miejsce pracownika banku od sali z miejscami dla klientów. Nie mogła więc mieć miejsca sytuacja opisana w pozwie jakoby B. C. stała „przy” powodzie i „opluwała” mu twarz. Okoliczność tę potwierdzili wszyscy przesłuchiwani świadkowie, a powód przyznał, że zeznania wiernie oddały okoliczności zdarzenia (vide k. 114).

Nie doszło także do naruszenia nietykalności powoda przez, jak twierdził, „wyprowadzenie na zewnątrz jak przestępcę”. Postępowanie dowodowe wykazało bowiem, że powód opuścił bank dobrowolnie, bez użycia siły przez ochronę. Również i temu ustaleniu powód nie zaprzeczał.

Nie znalazły także potwierdzenia w zeznaniach świadków twierdzenia powoda o „chamskich” i „wulgarnych” słowach wypowiedzianych przez B. C.. Świadczyli zgodnie twierdzili, że rozmowa rzeczywiście prowadzona była przez obie strony podniesionym tonem, lecz żadna ze stron nie używała wulgaryzmów ani nie obrażała drugiej.

W istocie więc ocenie sądu podlegało jedynie działanie pozwanego polegające na żądaniu zasłonięcia nosa i ust skierowane do powoda. W pierwszej kolejności rozważyć należało sformułowany przez powoda zarzut naruszenia tym wymaganiem godności klienta banku – powoda. Zdaniem sądu w wymogach dotyczących zasłaniania ust i nosa nie sposób dopatrzeć się naruszenia godności jakiegokolwiek obywatela. Nie ulega też wątpliwości, że żądania B. C. nie

miały na celu poniżenia powoda. Żądanie nałożenia maski nie wynikało z braku szacunku – takim samym wymogom podlegali nie tylko wszyscy pozostali klienci, lecz również obsługujący powoda pracownicy banku. Wymogi te były wobec wszystkich egzekwowane. Powód nie został więc potraktowany wyjątkowo, wręcz przeciwnie – sam domagał się traktowania wg innych zasad niż wszyscy klienci banku. Założenie maseczki czy też chusty na czas obsługi w banku, nie stanowi ujmę na honorze ani nie odziera z godności.

Bardzo istotny jest przy tym kontekst i cel zasad stosowanych przez bank. Zdarzenie bezspornie miało miejsce w czasie pandemii wirusa SARS-CoV-2, a wprowadzone reguły miały na celu minimalizację ryzyka zarażenia się chorobą. Godność rozumiana jako poczucie własnej wartości i szacunek dla samego siebie, wyraża się w pragnieniu posiadania także szacunku ze strony innych z uwagi na swoje walory duchowe, moralne czy też zasługi społeczne. Żądanie poszanowania godności musi także uwzględniać godność innych jednostek, a tym samym szacunek dla innych obywateli. Reguły zakładające noszenie okryć nosa i ust odwołują się do wynikających właśnie z godności każdego człowieka zasad solidarności społecznej, zgodnie z którą żądając szacunku dla siebie okazują także szacunek innym godząc się na noszenie maski, by ochronić współobywateli przed zachorowaniem albo jedynie z szacunku, uznając że inni obywatele mają prawo obawiać się choroby i śmierci.

Reguły stosowane przez bank nie naruszały w związku z tym niczyjej godności, zakładały że wszyscy – zarówno personel jak i klienci banku będą zasłaniać nos i usta by nawzajem się chronić.

Z tych przyczyn należało uznać że nie doszło do naruszenia dobra osobistego powoda w postaci godności.

Skoro nie doszło do naruszenia dobra osobistego bezprzedmiotowe było badanie czy było ono bezprawne. Na marginesie więc tylko należy wskazać, że pozwany – zarówno w trakcie zdarzenia jak i w niniejszym postępowaniu – powołał podstawę prawną stosowanych zasad. Gołosłowne, bez żadnej argumentacji kwestionowanie przez powoda powołanego rozporządzenia nie mogło wywołać skutku. Pozwany, jak każdy podmiot obowiązany do stosowania przepisów ma prawo zakładać, że wydawane rozporządzenia są zgodne z ustawami, a te – z Konstytucją. Banki nie są powołane do stwierdzania zgodności ze sobą poszczególnych, wydanych przez uprawnione podmioty, aktów prawnych. Stosowanie więc przez bank zasad ujętych w rozporządzeniu, nawet gdyby następnie w orzeczeniu sądowym zostało uznane za sprzeczne z ustawą, na podstawie której je wydano, nie może być uznane za działanie bezprawne.

Nadmienić należy, że powód mimo iż kwestionował wspomniane rozporządzenie jako podstawę prawną to jednak powoływał się na ustanowione w nim wyjątki. W rozmowie z B. C. i w pozwie M. K. wskazywał, że dysponuje zaświadczeniem lekarskim potwierdzającym, że nie może nosić maski. W toku postępowania przyznał jednak, że w dacie zdarzenia (26.08.2020 r.) takim zaświadczeniem nie dysponował. Uzyskał je bowiem dopiero 21.10.2020 r. Wcześniej posiadał jedynie zaświadczenie psychoterapeuty. Próbował więc w tym zakresie wprowadzić w błąd zarówno pracownika banku jak i sąd.

Konkludując – wobec ustalenia, że nie doszło do żadnych działań naruszających nietykalność cielesną powoda oraz że żądanie zasłonięcia nosa i ust nie stanowiło naruszenia jego godności, należało uznać, że brak jest podstaw do przyjęcia odpowiedzialności pozwanego.

W konsekwencji powództwo należało więc oddalić na podstawie art. 24 kc a contrario, o czym orzeczono jak w punkcie 1 wyroku.

O kosztach orzeczono na podstawie art. 102 kpc. Zgodnie z ogólną regułą powód powinien jako przegrywający sprawę zwrócić pozwanemu całość poniesionych przez niego kosztów. Koszty zastępstwa procesowego wg stawki minimalnej stanowiły w niniejszej sprawie 5417 zł. Uznając jednak szczególne okoliczności dotyczące powoda i jego subiektywne przekonanie o zasadności roszczenia, sąd postanowił obciążyć go jedynie częścią kosztów w wysokości 2000 zł.