

Sygn. akt I ACa 95/14

WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 30 kwietnia 2014 r.

Sąd Apelacyjny w Katowicach I Wydział Cywilny

w składzie:

Przewodniczący :	SSA Lucyna Świdowska-Pilis
Sędziowie :	SA Anna Bohdziewicz (spr.) SO del. Joanna Naczyńska
Protokolant :	Małgorzata Korszun

po rozpoznaniu w dniu 30 kwietnia 2014 r. w Katowicach

na rozprawie

sprawy z powództwa A. K.

przeciwko (...) Spółce z ograniczoną odpowiedzialnością w S.

o ochronę dóbr osobistych i zapłatę

na skutek apelacji pozwanej

od wyroku Sądu Okręgowego w Katowicach

z dnia 8 października 2013 r., sygn. akt I C 816/12,

oddala apelację.

Sygn. akt I ACa 95/14

UZASADNIENIE

Powódka A. K. wystąpiła z pozwem przeciwko (...) Sp. z o.o. w S. domagając się usunięcia skutków naruszenia jej dóbr osobistych przez zobowiązanie pozwanej spółki do złożenia pisemnych przeprosin o treści przez nią podanej oraz zapłatę zadośćuczynienia w wysokości 4.000 złotych. Uzasadniając swoje żądanie wyjaśniła, że w dniu 19 lipca 2012 r. została w sklepie (...) bezpodstawnie posądzona przez pracownika pozwanej spółki o dokonanie kradzieży, czemu towarzyszyło włożenie przez tego pracownika ręki do jej torebki. Po tym zdarzeniu powódka była wytykana przez inne osoby, jako sprawczyni kradzieży w sklepie. Przed wystąpieniem z pozwem, powódka prowadziła korespondencję z pozwaną. Nie była jednak zadowolona z reakcji pozwanej spółki na zajęcie z udziałem jej pracownika, dlatego powódka dochodzi ochrony swoich dóbr osobistych na drodze sądowej.

Pozwana spółka wniosła o oddalenie powództwa zaprzeczając, aby jej pracownik miał się zachować wobec powódki w sposób przez nią opisany. Stwierdziła, iż w stosunku do powódki nie zastosowano żadnej formy przymusu. Strona pozwana zaznaczyła, iż treść pisma przesłanego powódce stanowi jedynie wyraz dbałości spółki o swój dobry wizerunek, a oficjalne pisma takiej treści zwyczajowo są wysyłane klientom składającym skargi. Ponadto pozwana zarzuciła, iż działania jej pracownika nie były bezprawne, a dochodzone zadośćuczynienie jest wygórowane.

Zaskarżonym wyrokiem z 8 października 2013 r. Sąd Okręgowy w Katowicach częściowo uwzględnił żądanie pozwu i nakazał pozwanej spółce przeproszenie powódki przez wywieszenie w oznaczonym sklepie (...) na okres 1 miesiąca przeprosin o treści podanej w wyroku, a nadto zasądził na rzecz powódki zadośćuczynienie w wysokości 1.000 złotych i w pozostałym zakresie powództwo oddalił. Koszty procesu zostały wzajemnie zniesione. Opisany wyrok Sądu pierwszej instancji został wydany w oparciu o następujące ustalenia faktyczne:

Pozwana spółka prowadzi działalność między innymi w zakresie ochrony osób i mienia. Jej pracownicy zajmują się ochroną sklepu (...) położonego w M.. W dniu 19 lipca 2012 r. praca ta była wykonywana przez E. E.. W tym dniu powódka robiła zakupy w sklepie w towarzystwie swojego męża i dziecka, które jechało w wózku. Powódka pchając wózek z dzieckiem nie miała już możliwości skorzystania z wózka sklepowego, dlatego kupowane towary odkładała do otwartej budy wózka. Do rączki wózka miała przyczepioną swoją torebkę. Powódka wyłożyła zakupione towary na taśmę przy kasie, a następnie zapłaciła za nie. Po przejściu przez kasę podszedł do niej pracownik pozwanej stwierdzając, że coś ukradła na słodyczach i włożyła do torebki. Powódka otworzyła wtedy torebkę, a pracownik ochrony włożył do niej rękę i powiedział, że ukryła coś w kieszonce torebki. Powódka otworzyła także kieszonkę. Wówczas interweniował mąż powódki, który stwierdził, że jeżeli zdaniem ochroniarza jego żona coś ukradła, to powinien wezwać Policję. Pracownik pozwanej odmówił wezwania Policji i dodał, że powódka na pewno coś ukradła, ale zdążyła to wyrzucić przed kasami. Świadcami tego zdarzenia było kilkanaście osób stojących w kolejce do dwóch kas. Jeszcze tego samego dnia powódka złożyła ustną skargę kierownikowi sklepu, a następnie złożyła pisemną skargę u pozwanej. Pracownik pozwanej – M. P. (1) dokonał czynności sprawdzających w związku ze złożoną skargą, w tym przeprowadził rozmowę z E. E. (który przyznał fakt poproszenia powódki o otwarcie torebki i pokazanie jej zawartości, przez co doszło do naruszenia obowiązujących procedur). Obowiązkiem pracownika pozwanej, w przypadku podejrzenia popełnienia kradzieży, było poproszenie podejrzanego klienta o przejście do pomieszczenia socjalnego, czego E. E. w przypadku powódki nie uczynił. Na skutek tego został ukarany naganą, a zakres jego obowiązków ograniczono w sposób, który rzutował na wysokość jego wynagrodzenia. Ponadto przesłano powódce pismo z przeprosinami podpisanymi przez M. P. (2). Pismo w swej treści nie zawierało oznaczenia adresata i nie zostało opatrzone datą. W przesłanym piśmie stwierdzono, że pracownik ochrony rażąco naruszył zasady pracy i dobrego wychowania wobec klienta oraz poinformowano o ukaraniu go naganą i obniżeniem wynagrodzenia na okres 3 miesięcy. Powódka nie była usatysfakcjonowana taką reakcją i jej formą, w związku z czym wystąpiła z pozwem domagając się nie tylko przeproszenia, ale także zadośćuczynienia. Przez pewien czas po tym zdarzeniu powódka była wytykana w okolicy, jako osoba która kradnie w sklepie. Oprócz tego przez parę miesięcy nie robiła zakupów w sklepie, w którym doszło do tego zdarzenia. Powódka zaznaczyła, iż jest znana w tej dzielnicy miasta, gdyż mieszka w niej od 25 lat, a poza tym jej mama była osobą znaną w okolicy. W dacie składania zeznań, powódka nie odczuwała już negatywnych konsekwencji przedstawionego zdarzenia. W późniejszym okresie nie spotkały jej już żadne nieprzyjemności w tym sklepie.

Opisany stan faktyczny został ustalony przez Sąd Okręgowy w oparciu o zeznania męża powódki i samej powódki, którzy byli bezpośrednimi świadkami zdarzenia. Natomiast zawnioskowany przez pozwaną i przesłuchany świadek M. P. (2) nie był obecny przy zdarzeniu, a wiedzę o jego przebiegu czerpał z relacji innych osób. Innych świadków strona pozwana nie zawnioskowała, a nadto nie przedstawiła zapisu z monitoringu, którego nie zachowała pomimo wiedzy o zamiarze wystąpienia przez powódkę do sądu. Odnosząc się do treści pisma przesłanego powódce przez pozwaną i wywodzonych twierdzeń, Sąd pierwszej instancji stwierdził, że pozwana spółka jako podmiot gospodarczy, do którego stosują się podwyższone wymogi staranności związane z zawodowym wykonywaniem czynności danego rodzaju, powinna zdawać sobie sprawę, iż odpowiada za treść wysyłanych pism. Dlatego też nie została zaaprobowana praktyka polegająca na odpisaniu skarżącej się osobie tak, aby nie doszło do procesu.

Przechodząc do rozważań prawnych zasadności roszczeń dochodzonych przez powódkę, Sąd Okręgowy uznał, że znajdują one oparcie w unormowaniach art. 23 i 24 k.c. i znacznej mierze są zasadne. W okolicznościach rozpoznawanej sprawy powódka wykazała bowiem, że w wyniku zdarzenia z dnia 19 lipca 2012 r. doszło do naruszenia jej dóbr osobistych takich jak cześć i dobre imię. Powódka tego dnia została pomówiona o kradzież przez osobę, za którą pozwana spółka ponosi odpowiedzialność. Ochroniarz pozwanej w obecności innych klientów i pracowników sklepu oskarżył powódkę w miejscu publicznym o dokonanie kradzieży, zażądał okazania torebki, bezprawnie włożył do niej rękę, a gdy skradzionych rzeczy nie znalazł stwierdził, że powódka zdążyła je ukryć. Wszystkie przytoczone fakty stanowią, w ocenie Sądu pierwszej instancji, ciąg zdarzeń naruszających dobre imię i cześć powódki. Sąd Okręgowy nie podzielił stanowiska strony pozwanej, że działanie jej pracownika nie było bezprawne. Wskazał, że samo publiczne posądzenie o kradzież już niesie dla powódki negatywne konsekwencje i zrozumiałym jest, że niesłusznie posądzona osoba pragnie się oczyścić z zarzutu, dlatego też powódka otworzyła torebkę pokazując jej zawartość. Nie upoważniało to jednak pracownika pozwanej do przeszukania torebki, ani tym bardziej ponownego oskarżenia o kradzież. Sąd pierwszej instancji stwierdził, że takie zachowanie w jawny sposób godziło w dobra osobiste powódki nie tylko w jej subiektywnym odczuciu, ponieważ dla normalnie myślącego i funkcjonującego człowieka oskarżenie o kradzież jest odbierane jako naruszenie czci i godności. Pozwany w żaden sposób nie wykazał, że naruszenie to miało charakter jedynie subiektywny, a także, iż zaszły przesłanki wyłączające bezprawność działań pracownika pozwanego. Jako nieuzasadnione zostało ocenione twierdzenie strony pozwanej o braku bezprawności w działaniu jej pracownika, który podejmował czynności w celu obrony ważnego interesu. Przyjęta przez stronę pozwaną koncepcja działania pracownika w celu ochrony mienia i w ten sposób umożliwienia mu naruszenia dóbr osobistych innych osób, nie może być zaaprobowana. Pracownik pozwanej miał bowiem możliwość przeprowadzenia interwencji w sposób dyskretny, prosząc osobę podejrzaną o przejście do pomieszczenia socjalnego w celu wyjaśnienia sprawy, a w przypadku odmowy – wezwania Policji. Sąd Okręgowy zaznaczył, iż nie można dopuścić, by oskarżanie klientów odbywało się w obecności osób postronnych i by w miejscu publicznym dokonywano przeszukań. Zatem powódka wykazała fakt naruszenia jej dóbr osobistych, a strona pozwana nie obaliła domniemania bezprawności tych naruszeń. W tym stanie rzeczy za uzasadnione zostało uznane żądanie powódki udzielenia jej ochrony w związku z dokonanymi naruszeniami. W rozpoznawanej sprawie za adekwatne do poczynionych ustaleń uznano przeproszenie powódki przez złożenie pisemnego oświadczenia przez pozwaną o treści i w formie podanej w wyroku, co umożliwi zapoznanie się z tym oświadczeniem podobnemu kręgowi osób do tego, jaki był obecny przy zdarzeniu naruszającym dobra osobiste powódki. Ponadto w oparciu o art. 24 k.c. w zw. z art. 448 k.c. zasądzono na rzecz powódki zadośćuczynienie w wysokości 1000 złotych, a zatem niższej niż dochodzona pozwem. Ustalając wysokość zadośćuczynienia Sąd Okręgowy uznał, iż odpowiednia do poniesionych przez powódkę cierpień będzie kwota właśnie 1000 złotych. W ocenie Sądu pierwszej instancji, wskazana kwota nie jest nadmiernie wygórowana, a stanowi pewną ekonomicznie odczuwalną sumę mogącą spełnić także funkcję kompensacyjną. Zwrócono uwagę, że w okolicznościach rozpoznawanej sprawy negatywne odczucia powódki były krótkotrwałe i aktualnie nie odczuwa już negatywnych skutków tych naruszeń. Przyznanie zadośćuczynienia było uzasadnione także z uwagi na to, że oskarżenie o kradzież w małej społeczności, gdzie wszyscy się znają, jest dotkliwie. Dalej idące żądanie powódki, jako niezasadne, zostało oddalone.

O kosztach procesu postanowiono w oparciu o art. 100 zdanie pierwsze k.p.c..

Powyższy wyrok został skutecznie zaskarżony przez stronę pozwaną w części uwzględniającej powództwo. Apelująca sformułowała następujące zarzuty:

- 1) błąd w ustaleniach faktycznych, polegający na przyjęciu, że w dniu 19 lipca 2012 r. doszło do przymusowego przeszukania rzeczy należących do powódki oraz publicznego posądzenia jej o kradzież, a także naruszenia jej dóbr osobistych;
- 2) dowolne ustalenie przez Sąd pierwszej instancji, wbrew zebranemu materiałowi dowodowemu, w tym zeznaniom świadka P. K., faktu przeszukania torebki powódki oraz publicznego posądzenia powódki o kradzież;

3) ustalenie stanu faktycznego w oparciu o twierdzenia powódki w sytuacji, gdy zeznania świadka P. K. nie potwierdzają faktu zarzucenia powódce kradzieży, faktu przeszukania jej torebki oraz naruszenia dóbr osobistych;

4) naruszenie prawa procesowego, mające istotny wpływ na treść orzeczenia, tj. art. 6 k.c. oraz art. 232 k.p.c. i art. 233 § 1 k.p.c. przez:

a) uznanie za udowodnione faktów podanych przez powódkę;

b) zastąpienie swobodnej oceny dowodów oceną dowolną, odbiegającą od doświadczenia życiowego i reguł logicznego myślenia;

c) brak wszechstronnego rozważenia zebranego materiału dowodowego oraz odmowę wiarygodności części dowodów powołanych przez strony;

d) nieuzasadnione przyznanie mocy dowodowej i wiarygodności wybranym dowodom z pominięciem pozostałych, w tym w szczególności nieuzasadnione przyznanie mocy dowodowej zeznaniom powódki i jej męża

co doprowadziło do błędów w ustaleniach faktycznych oraz nieprawidłowego rozstrzygnięcia,

5) naruszenie prawa materialnego, polegające na:

a) błędnym zastosowaniu art. 23 k.c. i art. 24 § 1 k.c. przez przyjęcie, że doszło do naruszenia dóbr osobistych powódki, a działania pozwanej były bezprawne;

b) błędnym zastosowaniu przepisu art. 23 k.c. i art. 24 § 1 k.c. przez przyjęcie, że doszło do naruszenia dóbr osobistych powódki w sytuacji, gdy powódka nie podała, jakie jej dobro osobiste zostało naruszone;

c) błędnej wykładni przepisu art. 24 § 1 k.c. polegającej na przyjęciu, że odpowiednią formą złożenia oświadczenia jest wywieszenie w gablocie sklepu (...) w M. oświadczenia o treści określonej w punkcie 1 zaskarżonego wyroku;

d) naruszeniu przepisów art. 24 § 1 k.c. i art. 448 k.c. przez przyznanie powódce zadośćuczynienia w sytuacji, gdy powódka nie wykazała faktu naruszenia konkretnego dobra osobistego oraz zawinionego działania pozwanej;

6) zobowiązanie pozwanej do złożenia przeprosin mimo, że powódka spełniła to świadczenie przed wytoczeniem powództwa w odpowiedniej treści i formie.

W związku z postawionymi zarzutami apelująca wniosła o zmianę wyroku w zaskarżonej części przez oddalenie powództwa i zasądzenie kosztów procesu na swoją rzecz, a nadto domagała się zasądzenia kosztów postępowania apelacyjnego.

Sąd Apelacyjny zważył, co następuje:

Apelacja strony pozwanej nie zasługuje na uwzględnienie, ponieważ zarzuty w niej zawarte nie są trafne.

W pierwszej kolejności należy się odnieść do zarzutów naruszenia prawa procesowego i poczynienia błędnych ustaleń w sprawie. Analiza zarzutów naruszenia prawa materialnego jest bowiem możliwa dopiero wówczas, gdy w sposób prawidłowy zostanie ustalony stan faktyczny, będący podstawą orzekania o żądaniu pozwu.

Wbrew zarzutom zawartym w apelacji Sąd pierwszej instancji dokonał prawidłowych ustaleń w sprawie, które znajdują oparcie we właściwie ocenionym materiale dowodowym. Przebieg zdarzenia został ustalony na podstawie zeznań osób, które były jego uczestnikami tj. samej powódki i jej męża. Pozwana nie przedstawiła przekonujących argumentów dla podważenia wiarygodności tych dowodów, ani też nie przedstawiła dowodów na poparcie swoich twierdzeń o innym przebiegu zdarzenia. Podkreślenia wymaga, że zeznania świadka P. K. i powódki korespondują z zeznaniami świadka zawnioskowanego przez pozwaną spółkę. Z zeznań M. P. (2) (k. 46-47 akt) wynika, że w dniu 19 lipca 2012 r. miało

miejsce zdarzenie z udziałem powódki i pracownika ochrony, w trakcie którego doszło do niezgodnej z procedurą kontroli torebki powódki. Świadek (pełniący funkcję kierownika rejonu w pozwanej spółce) zeznał, iż uznał to za rażące naruszenie obowiązującej procedury, dlatego po rozmowie z pracownikiem, który przyznał fakt pochopnego działania i wbrew procedurze, podjął decyzję o ukaraniu tego pracownika. Zatem świadek nie miał wątpliwości co do tego, że działanie pracownika ochrony nie było właściwe. Podkreślał jedynie, iż nie doszło do przeszukania powódki (powódka nie formułowała takiego zarzutu). Ponadto wbrew obecnym twierdzeniom strony pozwanej, przesłane powódce pismo nie stanowiło zwyczajowej reakcji na skargę klienta (w oderwaniu od jej zasadności), a miały na celu jej przeproszenie z uwagi na poczynione ustalenia dotyczące nieprawidłowości w działaniu pracownika ochrony. Jedynie na marginesie można zwrócić uwagę, iż według kierownika rejonu jest kierowanych dużo skarg tego rodzaju, co nie stawia w korzystnym świetle pozwanej i jej pracowników. W tym stanie rzeczy niezrozumiałe są twierdzenia strony pozwanej, że powódka nie wykazała w wystarczającym stopniu podstawy swoich żądań i sugerowanie, jakimi środkami dowodowymi mogła się w tym celu posłużyć. Powódka sprostowała ciążącemu na niej obowiązkowi dowiedzenia faktów, z których wywodzi skutki prawne, do czego obliłował ją art. 6 k.c.. Dalsze mnożenie dowodów celem wykazania tych samych faktów było zbędne i wywołałoby jedynie nieuzasadnioną zwłokę w postępowaniu. Natomiast pozwana spółka ze swojej strony nie przedstawiła dowodów, które dawałyby podstawę do odmiennych ustaleń (np. zeznania pracownika ochrony, zapis monitoringu sklepowego). Zaprzeczanie faktom podanym i wykazanym przez powódkę należy traktować jedynie jako taktykę procesową pozwanej, która wcześniej nie kwestionowała nieprawidłowych działań swojego pracownika. Zarówno w skardze, jak również potem w pozwie powódka (mając na świeżo w pamięci szczegóły zdarzenia) identycznie opisała przebieg zajścia i zachowanie pracownika ochrony. Pomimo przeprowadzonej rozmowy z pracownikiem ochrony, kierownik rejonu nie zakwestionował prawdziwości twierdzeń przedstawionych przez powódkę, co pozwala na wyciągnięcie wniosku, iż powódka opisała przebieg zdarzenia w sposób odpowiadający rzeczywistości. Gdyby istotnie pracownik ochrony nie podejrzewał powódki o kradzież towaru zupełnie nieracjonalne byłoby domaganie się przez niego pokazania zawartości torebki. Uczynił to, ponieważ uważał, że powódka wrzuciła coś do torebki na dziale ze słodyczami i potem za to nie zapłaciła. Nie ma też podstaw do odmówienia wiary powódce, przytaczającej komentarz, na jaki pozwolił sobie pracownik ochrony, kiedy jego podejrzenia nie potwierdziły się. Mianowicie stwierdził, że powódka musiała to wyrzucić przed kasami. Argumentacja apelującej w istocie stanowi jedynie polemikę z prawidłowymi ustaleniami Sądu pierwszej instancji. Niezasadny jest także zarzut przekroczenia granic swobodnej oceny dowodów, gdyż ocena Sądu Okręgowego odpowiada kryteriom wskazanym w art. 233 § 1 k.p.c.. Apelująca nie wskazała również na czym miałyby polegać uchybienia regułom logicznego rozumowania czy doświadczenia życiowego przy ocenie konkretnych dowodów, a tego wymaga skuteczne postawienie zarzutu naruszenia art. 233 § 1 k.p.c.. Część zarzutów została sformułowana w sposób ogólnikowy, bez bliższego uzasadnienia, co uniemożliwia ich merytoryczną ocenę i rzeczowe odniesienie się do nich (np. pominięcie części dowodów i odmowę dania wiarygodności części dowodów). Wobec powyższego nie ma podstaw do podważania trafności ustaleń poczynionych przez Sąd pierwszej instancji, dlatego też Sąd odwoławczy je akceptuje i przyjmuje za własne bez potrzeby zbędnego, szerszego powielania.

Ocena prawna roszczeń powódki przedstawiona przez Sąd Okręgowy także zasługuje na akceptację. W okolicznościach rozpoznawanej sprawy w pełni uzasadniona była ocena, iż doszło do naruszenia dóbr osobistych powódki. Podane przez powódkę okoliczności w sposób jednoznaczny pozwalały na skonkretyzowanie dóbr osobistych powódki naruszonych niewłaściwym zachowaniem pracownika ochrony pozwanej. Cały przebieg zdarzenia w sposób czytelny dla postronnego obserwatora świadczył o tym, że powódka była podejrzewana przez pracownika ochrony o kradzież towaru, czego wyrazem było domaganie się otwarcia i pokazania zawartości torebki. Pracownik nie poprzestał na tym, gdyż włożył rękę do torebki, a w dalszym przeszukaniu przeszkodził mu mąż powódki. Następnie pracownik ochrony zarzucił powódce wyrzucenie zabranego towaru przed kasami. Nie może być wątpliwości, że takie zachowanie pracownika pozwanej naruszyło dobre imię i cześć powódki, a zatem dobra wskazane przez Sąd pierwszej instancji. Nie było w tym stanie rzeczy konieczności precyzowania przez powódkę dóbr osobistych, skoro ich rodzaj wynikał jednoznacznie z przedstawionych przez nią naruszeń. Konsekwencją naruszenia dóbr osobistych powódki była zasadność domagania się przez nią udzielenia stosowanej ochrony i usunięcia skutków dokonanych naruszeń w oparciu o art. 24 § 1 k.c. w zw. z art. 23 k.c.. Ponownego podkreślenia wymaga, że powódkę obciążał jedynie obowiązek wykazania faktu naruszenia jej dóbr osobistych, a strona pozwana mogła podjąć obronę przed jej

roszczeniami wykazując brak bezprawności. Uregulowanie zawarte w art. 24 § 1 k.c. wprowadza bowiem domniemanie bezprawności naruszenia dóbr osobistych. Strona pozwana w toku procesu nie zdołała obalić tego domniemania. Zupełnie chybiony jest zarzut wyrażenia zgody przez powódkę na dokonane naruszenia. Oczywistym jest, że powódka nie mogła się zgodzić na publiczne zarzucenie jej dopuszczenia się kradzieży towaru w sklepie, a między innymi ten fakt stanowi jeden z elementów składających się na naruszenie jej dobrego imienia i czci. Słusznie podniósł Sąd Okręgowy, że jak wskazuje doświadczenie życiowe osoba bezzasadnie posądzona o kradzież chce jak najszybciej doprowadzić do wyjaśnienia sytuacji i w tym celu może nawet samorzutnie otworzyć posiadany bagaż, aby przedstawić jego zawartość. Nie upoważnia to jednak pracownika ochrony do kontrolowania zawartości takiej torby, a tym bardziej czynienia tego publicznie, w obecności innych osób postronnych. Zatem dobrowolne otwarcie torby nie jest równoznaczne ze zgodą na dokonanie naruszeń w postaci publicznej kontroli jej zawartości. Właśnie z uwagi na możliwość niesłusznego podejrzenia danej osoby o kradzież, zachodzi konieczność działania w sposób dyskretny, zgodnie z ustalonymi procedurami, którym pracownik pozwanej uchybił. Pracownik ochrony nie przyłapał nikogo na gorącym uczynku, nie reagował w momencie, kiedy wydawało mu się, że powódka coś wrzuca do torby. Pomimo tego sformułował pod adresem powódki w istocie zarzut popełnienia przestępstwa, a kiedy nie znalazł potwierdzenia dla swoich podejrzeń, zarzucił powódce wyrzucenie zabranego towaru przed kasą, czym dał wyraz swojemu przekonaniu o niewłaściwym zachowaniu powódki. Fakt działania przez pracownika pozwanej w celu zapewnienia ochrony mienia w żaden sposób nie usprawiedliwia jego zachowania wobec powódki. Ochrona mienia nie może odbywać się kosztem naruszenia dóbr osobistych osób, gdyż dobra te należy stawiać wyżej w hierarchii chronionych wartości. Trzeba stanowczo stwierdzić, że pracownik pozwanej miał możliwość wywiązania się ze swoich obowiązków pracowniczych w sposób, który nie prowadziłby do naruszenia dóbr osobistych klientów, gdyż realizacji tego celu miała służyć właśnie obowiązująca procedura, która nakazywała poproszenie takiej osoby o przejście do pomieszczenia socjalnego i w razie potrzeby wezwanie Policji. Na koniec rozważań należy wskazać, że zupełnie niezrozumiałe w okolicznościach rozpoznawanej sprawy jest formułowanie w apelacji pod adresem powódki zarzutów niewłaściwego zachowania, polegającego na wejściu na teren hali sklepowej z towarami zakupionymi w innym sklepie. Okoliczność ta w żaden sposób nie rzutowała na przebieg samego zdarzenia, ani wcześniej nie czyniono z tego powodu zarzutów powódce. Rodzi się też pytanie o prawidłowość działań pracownika ochrony, który zapewne w takiej sytuacji powinien był zwrócić uwagę na konieczność pozostawienia takich towarów w szafce, chociaż w niektórych sklepach przyjmuje się praktykę, że posiadanie dowodu zakupu upoważnia do wejścia z takim towarem na teren hali sklepu. Zatem przywołana okoliczność w żaden sposób nie może przekładać się na zasadność roszczeń powódki. Zarówno treść i forma pisemnych przeprosin, jak również wysokość zasądzonych zadośćuczynienia (w oparciu o art. 448 k.c.) stanowią odpowiednie środki do usunięcia skutków dokonanych naruszeń. Argumentacja Sądu pierwszej instancji w tym zakresie zasługuje w pełni na podzielenie i nie wymaga powtarzania, ponieważ w prawidłowy sposób zostały wyważone wszystkie okoliczności rzutujące na zakres udzielonej ochrony. Niezrozumiałe jest twierdzenie pozwanej, że już dokonała przeproszenia powódki w formie pisemnej, a tym samym spełniła świadczenie przed wytoczeniem powództwa. Przede wszystkim sama pozwana deprecjonuje znaczenie pisma zawierającego owe przeprosiny. Zarzuciła wszak brak personalizacji tego pisma (nie oznaczono adresata), a nadto twierdziła, że tego rodzaju pisma mają na celu ochronę dobrego wizerunku pozwanej i jednocześnie mają ją uchronić przed ewentualnymi dalszymi roszczeniami klientów składających skargi. Takie tłumaczenie musi budzić poważne wątpliwości, co do rzetelności pozwanej i jej rzeczywistej dbałości o własny wizerunek. W okolicznościach rozpoznawanej sprawy przeproszenie powódki, a następnie podważanie zasadności tych przeprosin może prowadzić tylko do poczucia większej krzywdy u powódki, gdyż oznacza, że jej skarga nie została potraktowana poważnie, a udzielona odpowiedź była jedynie rutynowa.

Podsumowując należy stwierdzić, iż Sąd Okręgowy nie dopuścił się ani zarzucanych mu uchybień prawa procesowego, ani materialnego. Wydane rozstrzygnięcie stanowi wynik prawidłowo poczynionych ustaleń faktycznych i trafnej oceny prawnej dokonanej w oparciu o właściwą podstawę prawną. Dlatego też apelacja pozwanej, jako niezasadna, podlegała oddaleniu w oparciu o art. 385 k.p.c..