

*Sygn. akt I ACa 1427/17*

## WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 30 maja 2018 r.

Sąd Apelacyjny w Krakowie – I Wydział Cywilny

w składzie:

<b>Przewodniczący:</b>	<b>SSA Andrzej Struzik (spr.)</b>
<b>Sędziowie:</b>	<b>SSA Robert Jurga</b> <b>SSA Jerzy Bess</b>
Protokolant:	st. sekr. sądowy Urszula Kłosińska

po rozpoznaniu w dniu 30 maja 2018 r. w Krakowie na rozprawie

sprawy z powództwa **A. R.**

przeciwko **(...) sp. z o.o. we W.**

o ochronę dóbr osobistych

na skutek apelacji powódki

od wyroku Sądu Okręgowego w Nowym Sączu

z dnia 26 czerwca 2017 r. sygn. akt I C 831/16

1. **oddala apelację;**

2. **zasądza od powódki na rzecz strony pozwanej kwotę 4409,94 zł (cztery tysiące czterysta dziewięć złotych 94/100) tytułem kosztów postępowania apelacyjnego.**

SSA Robert Jurga SSA Andrzej Struzik SSA Jerzy Bess

*Sygn. akt I ACa 1427/17*

## UZASADNIENIE

Powódka A. R. w pozwie skierowanym przeciwko (...) Sp. z o.o. we W., po ostatecznym ukształtowaniu jego żądań, domagała się zobowiązania strony pozwanej do zaprzestania naruszania jej dóbr osobistych w postaci spokoju w miejscu zamieszkania, wolności od nękania i zastraszania, wolności od strachu, zdrowia, prawa do prywatności poprzez wykonywanie telefonów i przysyłanie wiadomości sms na telefon komórkowy powódki, podczas których to rozmów oraz w wiadomościach powódka jest wzywana do zapłaty nieistniejącego zadłużenia oraz straszona przykrymi konsekwencjami w przypadku braku zapłaty, nakazania usunięcia danych osobowych powódki z rejestru prowadzonego przez stronę pozwaną, zasądzenia od strony pozwanej na rzecz powódki zadośćuczynienia w kwocie

28.000 zł z odsetkami ustawowymi od dnia wniesienia pozwu do dnia zapłaty oraz zasądzenia kosztów procesu według norm przepisanych. Uzasadniając żądanie pozwu powódka twierdziła, że od kwietnia 2016 r. jest nękana przez stronę pozwaną telefonami i wiadomościami tekstowymi, które mają na celu skłonienie powódki do zapłaty nieistniejącego długu, przy czym nękanie to nie ustało pomimo pisemnego wezwania do jego zaprzestania. Pozwana spółka straszyła powódkę wizytami windykatorów, groźbami przeprowadzenia wywiadów w terenie, obserwowania domu powódki, informowała o przygotowaniu do radzenia sobie z osobami takimi jak powódka, zarzucała powódce niski poziom umysłowy. Częstotliwość działań strony pozwanej nasilała się, a powódka obawiała się o siebie i swój majątek.

Strona pozwana wносиła o oddalenie powództwa i zasądzenie kosztów zastępstwa procesowego i zarzucała, że powódka nie udowodniła nieistnienia długu, pomimo że to ją obciąża stosowny dowód. Podnosiła, że jej działanie nie było bezprawne, gdyż miało na celu skłonienie powódki do spłaty zadłużenia, jakie powódka miała wobec Banku (...) S.A., a które nabyła w drodze cesji (...) Sp. z o.o., która zleciła stronie pozwanej wykonanie czynności windykacyjnych. Strona pozwana przyznała fakt wykonywania rozmów telefonicznych z powódką i wysyłanie do niej sms-ów, jednak jej zdaniem treść i częstotliwość tych rozmów i wiadomości tekstowych nie naruszała dóbr osobistych powódki. Twierdziła, że powódka otrzymała dziewięć wiadomości tekstowych oraz kilka połączeń telefonicznych, zaś podczas każdej rozmowy powódka odmawiała weryfikacji swych danych osobowych, czym uniemożliwiała dokonanie ustaleń, stwarzając konieczność kolejnych rozmów. Pomimo uprzejmych próśb telefonujących do powódki negocjatorów, ta reagowała wulgaryzmami, śmiechem oraz obrażała telefonującego. Także, pomimo wezwań zawartych w wiadomościach tekstowych, powódka nie nawiązała kontaktu ze stroną pozwaną. Strona pozwana podnosiła także, że prowadzenie działań windykacyjnych mieści się z granicach swobody działalności gospodarczej, nie są to działania tożsame z działaniami egzekucyjnymi, zatem nie muszą się opierać o tytuł wykonawczy, a rolą strony pozwanej jest prowadzenie działań w celu polubownego załatwienia sprawy przed wszczęciem postępowania sądowego. kontakt z powódką nie był częsty, nie podjęto działań terenowych, nie informowano o zadłużeniu powódki osób postronnych. Żądana przez powódkę kwota zadośćuczynienia jest nieadekwatna do długu powódki, który wynosi 80 zł. Nadto, w końcowej fazie postępowania przed sądem I instancji, strona pozwana zarzuciła, że wynikający z umowy z wierzycielem czas wykonywania usługi windykacyjnej skierowanej przeciwko powódce minął na przełomie sierpnia i września 2016 r. i sprawa została wówczas zamknięta, a od tego czasu strona pozwana nie podejmuje w stosunku do powódki żadnych działań windykacyjnych.

Wyrokiem z dnia 26 czerwca 2017 roku Sąd Okręgowy w Nowym Sączu zasądził od strony pozwanej (...) Sp. z o.o. we W. na rzecz powódki A. R. kwotę 6.000 zł z odsetkami ustawowymi od dnia 29 lipca 2016 roku do dnia zapłaty, oddalił powództwo w pozostałym zakresie oraz zasądził od powódki na rzecz strony pozwanej kwotę 806,43 zł tytułem zwrotu kosztów procesu.

Uzasadniając powyższy wyrok sąd I instancji poczynił następujące ustalenia faktyczne:

Od kwietnia 2016 r. do października 2016 r. strona pozwana (...) sp. z o.o. we W. działając na zlecenie (...) sp. z o.o. w W. prowadziła wobec powódki A. R. czynności windykacyjne. Do powódki wykonywane były telefony, w trakcie których domagano się od powódki podania danych osobowych, chociaż nie wskazywano jej w jakim celu ma udostępnić swoje dane. W spornym okresie powódka odbyła z pracownikami pozwanej spółki co najmniej 8 rozmów telefonicznych. Rozmowy te były nagrywane.

W dniu 22 lipca 2016 r. do powódki zadzwonił G. B.. Na wstępie poprosił powódkę o podanie jej daty urodzenia, a w odpowiedzi powódka poprosiła o telefon za 15 minut, czemu pracownik strony pozwanej odmówił. Powódka stwierdziła, że wtedy nie mogła rozmawiać i jest jej przykro z tego powodu. Windykator odpowiedział powódce, że jemu wcale nie jest przykro. Stwierdził również, że podpisze dokumenty bez udziału powódki i bez pytania jej, a z nią nie chce o niczym rozmawiać.

W dniu 25 lipca 2016 r. do powódki dzwoniła pracownica pozwanej spółki (...). Na wstępie poprosiła powódkę o podanie jej daty urodzenia. Powódka odpowiedziała: „panią (...) obchodzi moja data urodzenia”. W odpowiedzi E. D. pouczyła powódkę, że powinna zachować minimum kultury, bo nie rozmawia ze swoją rodziną. Pytała również, kto

powódkę nauczył takiego zachowania. Poinformowała powódkę, że ma pilną informację dla A. R. i ponownie zażądała podania daty urodzenia powódki. Powódka w odpowiedzi śmiała się, że windyktor zachowuje się jak katarynka. Prowadząca rozmowę E. D. zaproponowała, żeby powódka porozmawiała z osobą płci męskiej, jeżeli przeszkadza jej rozmowa z kobietą, a także wyłączyła rozmowę z powódką na kilka sekund. W tym czasie powódka mówiła do osoby trzeciej o imieniu I.. Po chwili powódka ponownie rozmawiała z E. D., która zapytała powódkę, czy się uspokoiła. Powiedziała powódce, że rodzice powódki nie nauczyli jej w wystarczającym stopniu kultury i poprosiła o podanie daty urodzenia. W odpowiedzi powódka spytała: „Czy ty jesteś psychiczna babo? Czy jaka?”, a wypowiedziane przez powódkę zdanie zostało przerwane przez E. D., która bardzo głośno powiedziała: „nie rozmawia pani z matką, więc minimum kultury, dobrze?”. Powódka kontynuowała wypowiedź, powtarzała, że dzwoni do niej menda i chce od niej daty urodzenia. E. D. stwierdziła wówczas, że powódka powinna wiedzieć, w jakiej sprawie odbywa się rozmowa. Powódka w odpowiedzi ponownie zapytała, czy jest normalną osobą i dziwiła się, że ma podawać swoją datę urodzenia. Na co E. D. krzyknęła do powódki „Nie rozmawia pani z córką”, kazała się ponownie powódce uspokoić. Powódka zaczęła mówić, że rozmowa z jej strony odbywa się przy świadkach, na co pracownica strony pozwanej przerwała powódce i stwierdziła, że towarzystwo powódki nie jest na jej poziomie. Zapowiedziała, że wobec takiego zachowania powódki, wyśle do niej pracowników terenowych i z nimi powódka porozmawia „na adresie”.

W następnych dniach powódka odbyła 6 innych rozmów telefonicznych z przedstawicielami pozwanej spółki.

Podczas rozmowy z S. S. powódka dopytywała się, czym jest kancelaria(...), gdyż nie знаła tej nazwy. Windyktor poinformował powódkę, że kancelaria zajmuje się sprawami finansowymi powódki. Powódka śmiejąc się, stwierdziła, że ma w takim razie ze strony dzwoniących opiekunów do jej spraw finansowych. Została poproszona o podanie daty urodzenia, na co odpowiedziała: „a gównu cię to obchodzi”. Kazała też rozmówcy zająć się własnymi finansami. Windyktor dopytywał się o datę urodzenia powódki, celem dokonania weryfikacji. Powódka nazwała go matolem, poprosiła w zamian o podanie jego daty urodzenia, czemu odmówił. Powódka konsekwentnie zwracała się do S. S. bezpośrednio („ty”), o czym windyktor ją napominał. Stwierdził również, że powódka jest osobą, która bardzo lubi słuchać własnego głosu i nakazał jej zachowywać się jak osoba dorosła. Powódka użyła porównania rozmówcy z katarynką: „proszę podaj datę urodzenia, proszę podaj datę urodzenia, jak mówisz jak katarynka, jakby cię ktoś nakręcił”. Kilkukrotnie powtórzyła porównanie do katarynki na (...) rynku, na co on odpowiedział powódce, że sama może się tam zatrudnić. Ponawiał żądanie podania mu przez powódkę jej daty urodzenia. Powódka, śmiejąc się, powiedziała, że ona i kot czekają w jej miejscu zamieszkania: „bo mieliście przyjechać, i właśnie, wy zwierzętom takie (...)i miały im (...)”. S. S. nie przerywał wypowiedzi powódki o zwierzętach, mówiąc: „nawet nie wie pani, jaką radość sprawia mi, słysząc człowieka, który tak się cieszy ze swojego głosu, naprawdę, jestem z pani dumny, pani R.”. Gdy powódka kontynuowała wypowiedź o kotach zapytał, co się stało, na co powódka odpowiedziała, że ciele oknem wyleciało. Nazwała go także matolem i debilem. Dopytywała się, ile zarabia u swojego pracodawcy. Windyktor zakończył rozmowę, informując powódkę, że ma 32 minuty na doprowadzenie się do porządku.

Powódka odbyła również rozmowę z M. C.. Windyktor poinformował powódkę, że powódka ma w kancelarii sprawę finansową i poprosił o podanie daty urodzenia. Powódka poprosiła w zamian o podanie daty urodzenia windyktora, którą uzyskała. Sama jednak podała własną zmyśloną datę urodzenia, na co windyktor zażądał numeru PESEL powódki. Zapowiedział również, że jeśli nie poda mu swojej daty urodzenia i nie zechce z nim wyjaśnić sprawy, to będzie decydował za nią. Odmówił również dalszego słuchania powódki, jeżeli nie poda mu swoich danych. Powódka w odpowiedzi powiedziała: „Idź, że ty (...), ty (...). Możesz do mnie dzwonić po 1000 razy, ile chcesz, ale ja będę sobie robić to, na co mam ochotę. I nie mam ochoty słuchać żadnego (...) Ty (...). Możesz sobie dzwonić i dzwonić, jesteś (...)” Powiedziała również, że powinien wyprać bieliznę, bo śmierdzi.

Z powódką kontaktował się również windyktor G. B. Poinformował powódkę, że prowadzi sprawę powódki. Powódka, po uzyskaniu informacji identyfikujących Kancelarię (...), przekazała telefon innej osobie, która kontynuowała rozmowę. Rozmowa była również nagrywana przez osobę prowadzącą ją w imieniu powódki. Windyktor żądał podania daty urodzenia powódki, wyjaśniał, że jest to niezbędne z uwagi na ochronę danych osobowych. Oświadczył, że jest mu znany numer PESEL powódki. Osoba rozmawiająca za powódkę podała mu datę urodzenia, jednak ten domagał się również podania oprócz tego numeru PESEL. Windyktorowi odmówiono podania numeru PESEL,

co zostało uzasadnione tym, że dzwoni z dziwnego numeru, nie powiedział w jakiej sprawie. Windykator pouczył rozmówczynię o odpowiedzialności karnej za podszywanie się pod powódkę i nagrywanie go. Był za to wypytywany, czy jest radcą prawnym, czy zwykłym pracownikiem, a także od kogo został kupiony rzekomy dług. Windykator zakończył rozmowę zapowiedzią zainicjowania postępowania karnego przeciwko swojemu rozmówcy.

Powódka odbyła również rozmowę z pracownikiem pozwanej spółki A. P.. Połączenie nawiązała powódka i poprosiła, by do niej zadzwonić. Windykator odmówiła, samodzielnie rozpoznała, iż rozmówcą jest powódka, a następnie zażądała jej daty urodzenia celem weryfikacji. Powódka stwierdziła, że weryfikacja może odbyć się po oddzwonieniu do niej, na co windykator odpowiedziała powódce: „Pani R., po co się pani popisuje, proszę pani, na kobietę w pani wieku nie przystoi tak się zachowywać, proszę pani”. Głośno i przerywając powódce domagała się podania daty urodzenia powódki, na co powódka stwierdziła, że „drze(...)”. A. P. w odpowiedzi zarzuciła powódce, że ta się popisuje. Krzyczała również na powódkę, że nie rozmawia ona ze swoją matką, dla której powinna takie słownictwo zachować. Zachowanie powódki oceniła jako „Zero kultury”. Gdy powódka zaczęła mówić o „(...) majątkach” rozmówczyni połączenie zostało przerwane.

Powódka nawiązała również połączenie z I. O., a w rozmowie powiedziała, że oddzwania na wyświetlony w jej telefonie numer telefonu i nieodebrane połączenie. Windykator rozpoznała, że rozmówcą jest powódka, jednak powódka domagała się poinformowania, z kim rozmawia. Powódka została poproszona o podanie daty urodzenia. Gdy powódka poprosiła o powtórzenie nazwiska windykatora, by je zapisać, windykator w odpowiedzi stwierdziła, że już się przedstawiała. Powódka spytała również o cel weryfikacji, na co uzyskała odpowiedź, że powódka doskonale wie, po co jest weryfikacja i w jakiej sprawie windykator się z powódką kontaktuje. Gdy powódka zaczynała zadawać pytanie przerwano jej pytaniem: „czy pani chce podjąć ze mną rozmowę, czy mam podjąć decyzję samodzielnie w tej sprawie?”. Powódka spytała, na czym polegać ma ta samodzielna decyzja, na co I. O. stwierdziła: „Dobrze, w takim razie przykro mi, proszę pani, skoro nie chce się pani poddać weryfikacji z mojej strony to wszystko, decyzja zostanie podjęta” i zakończyła połączenie, mimo rozpoczęcia przez powódkę dalszej wypowiedzi.

W okresie od 25 kwietnia do 21 lipca 2016 r. powódka otrzymała od strony pozwanej osiem wiadomości tekstowych o następującej treści:

- z numeru + (...) w dniu 25 kwietnia 2016 r. o godz. 09:14: „(...) trzymaliśmy Państwa kartotekę (...). Akta przygotowane są do wizyty pracowników terenowych, aby uniknąć spotkania prosimy o telefon (...);
- z numeru + (...) w dniu 26 kwietnia 2016 r. o godz. 13:17: „Jesteśmy w drodze na Państwa adres zameldowania, prosimy czekać jutro. Jeśli nie chce Państwo spotkania proszę dzw. (...) i ust. real. na dziś!/(...)”;
- z numeru + (...) w dniu 06 czerwca 2016 r. o godz. 11:08: „(...) PROSIMY O NATYCHMIASTOWY KONTAKT TEL NA (...) LUB FAX (...) W SPRAWIE USTALENIA DNIA I GODZINY WIZYTY 2 PRAC. TERENOWYCH CELEM WYJASNIENIA ODMOWY”;
- z numeru + (...) w dniu 08 czerwca 2016 r. o godz. 15:44: „Jesteśmy w drodze na Państwa adres zameldowania, prosimy czekać jutro. Jeśli nie chce Państwo spotkania to proszę dzw. (...) u ust. real. na dziś! (...)
- z numeru + (...) w dniu 08 czerwca o godz. 18:31: „(...) :Czekamy na potwierdzenie realizacji wobec (...) dziś na fax(...)lub e-mail (...);
- z numeru + (...) w dniu 20 lipca 2016 r. o godz. 15:20: „(...) : Prosimy o obecność w czwartek o 20:00. Jada do Państwa nasi 2 pracownicy. Tylko wpłata wstrzyma wizytę, FAX (...), TEL (...);
- z numeru + (...) w dniu 20 lipca 2016 r. o godz. 15:25: „(...) :Czekamy na potwierdzenie realizacji wobec (...)dziś na fax (...) lub e-mail (...);

- z numeru + (...) w dniu 21 lipca 2016 r. o godz. 15:48: „(...) / Proszę o pilny kontakt w sprawie (...) pod numerem (...). Chciałam potwierdzić termin dzisiejszej wizyty. A. P.”.

Powódka rozmowy telefoniczne z pracownikami pozwanej przeprowadzała w obecności świadków, którymi były I. M. i Z. P.. Rozmowy telefoniczne odbywały się także wieczorami, a najwięcej połączeń telefonicznych miało miejsce w lipcu 2016 r. Okoliczność, że rozmowy miały miejsce w obecności innych osób stanowiła dla powódki dodatkowy stres.

Pozwana spółka prowadzi sprawy windykacyjne w imieniu swoich zleceniodawców, którzy są wierzycielami. Strona pozwana kontaktuje się z dłużnikami za pomocą połączeń telefonicznych, wiadomości tekstowych i wizyt pracowników terenowych. Połączenia telefoniczne wykonywane są z jednego numeru telefonu. Pracownicy mają ustanowioną normę 25 rozmów telefonicznych na godzinę. Wiadomości tekstowe wysyłane są z różnych numerów telefonów, generowanych przez platformę zewnętrzną, do której strona pozwana przekazuje treść wiadomości i dane jej adresata. Strona pozwana nie ma wpływu na wybór numeru telefonu, z którego zostanie wysłana wiadomość, ani też na dokładny czas nadania wiadomości. Pracownikami terenowymi pozwanej są te same osoby, które prowadzą windykację telefoniczną, są to również kobiety. Podczas wizyty w miejscu zamieszkania dłużnika, windykator prowadzi rozmowę o dobrowolnym uregulowaniu przez dłużnika zadłużenia. Dysponuje dokumentami, jakie zostały przekazane przez wierzyciela - zleceniodawcę. Pracownicy pozwanej przechodzą szkolenie w zakresie kontaktów z dłużnikami.

W miejscu zamieszkania powódki nie doszło do wizyty terenowej z pracownikami pozwanej. Wizytę terenową miały przeprowadzić A. P. i P. M., jednak z obawy przed kontaktem osobistym z powódką, zaniechały udania się do jej miejsca zamieszkania.

Pismem z 8 czerwca 2016 r. powódka zwróciła się do strony pozwanej z wezwaniem do zaprzestania naruszania jej dóbr osobistych oraz zapłaty zadośćuczynienia w kwocie 10.000,00 zł.

Pismem z 9 czerwca 2016 r. strona pozwana wezwała powódkę do zapłaty. W treści tego pisma podała, że działa w imieniu i na rzecz mocodawcy - (...) sp. z o.o. Z pisma tego wynikało, że wezwanie dotyczy długu zakupionego przez (...) sp. z o.o. od (...) Bank S.A. i skierowania go do strony pozwanej celem prowadzenia postępowania windykacyjnego. Strona pozwana wskazała, że dysponuje uzyskanym tytułem egzekucyjnym, zaopatrzonym przez sąd w klauzulę wykonalności przeciwko powódce. Pouczyła powódkę, że dokument ten ma moc prawomocnego wyroku sądowego, a także, iż wynika z niego wysokość zobowiązania. Strona pozwana wezwała również powódkę do kontaktu telefonicznego w celu ustalenia przedkomorniczego postępowania ugodowego.

Wskazana wysokość długu powódki odpowiadała kwocie 88,33 zł. Jako termin spłaty strona pozwana wskazała 16 czerwca 2016 r. Jednocześnie strona pozwana wskazywała, że w przypadku braku wpłaty w terminie 7 dni od nadania pisma, sprawa zostanie skierowana do agencji detektywistycznej ze zleceniem czynności polegających na uzyskiwaniu informacji o powódce - informacji o majątku, zdolnościach płatniczych, wiarygodności powódki w stosunkach gospodarczych, poszukiwaniu mienia powódki w celu zlecenia komornikowi zajęcia i wystawienia na licytację. Strona pozwana informowała również powódkę, że w przypadku unikania rozmowy telefonicznej, kolejnym krokiem będzie skierowanie na adres powódki pracownika terenowego celem oddania przez powódkę pieniędzy zgodnie z wyrokiem sądowym. Na podstawie ustaleń pracownika terenowego miała zostać podjęta decyzja o ponownym skierowaniu długu do egzekucji komorniczej z rekomendacją pozwanej, aby komornik pojawił się w miejscu zameldowania i przebywania powódki, dokonał zajęcia ruchomości w tych miejscach, zajęcia wynagrodzenia za pracę powódki, renty, emerytury, zajęcia nieruchomości i rachunków bankowych.

Powódka około 2011-2012 r. wdała się w spór z Bankiem (...) S.A. w W.. Na mocy postanowienia Sądu Okręgowego w N.III Wydział Cywilny z dnia 21 marca 2012 r., sygn. akt III Ca 166/12 powódka złożyła do depozytu sądowego kwotę 101,00 zł.

Nawiązywane przez pracowników strony pozwanej kontakty telefoniczne z powódką, otrzymywane wiadomości i ich treść wywoływały u powódki stres, powódka w związku z postępowaniem strony pozwanej bała się przebywać w domu

i wychodzić sama na zewnątrz. Zdarzało się, że prosiła o to aby ktoś przychodził do niej nocować. Po każdym telefonie powódka źle czuła się psychicznie. Zażywała tabletki aby się wyciszyć. Chciała aby strona pozwana odczepiła się od niej. Powódka w wieku 57 lat odeszła z pracy gdyż była ona stresująca i obecnie potrzebuje spokoju. Z uwagi na to, że już wcześniej miała do czynienia z firmą windykacyjną chciała wyjść z sytuacji, w której jej dane są przekazywane firmom windykacyjnym.

Po otrzymaniu odpisu pozwu i zapoznaniu się z dokumentami przedstawionymi przez powódkę w toku niniejszej sprawy strona pozwana zakończyła sprawę powódki i zaprzestała czynności windykacyjnych wobec powódki. Sprawa powódki została zamknięta w systemie strony pozwanej. Czas obsługi zlecenia (...) sp. z o.o. w W., w ramach którego strona pozwana podejmowała czynności windykacyjne wobec powódki minął na przełomie sierpnia i września 2016 r.

W swych rozważaniach sąd I instancji odwołał się do przepisów art. 24 w zw. z art. 23 k.c. i uznał, że strona pozwana naruszyła dobra osobiste powódki, a to: prywatność, bezpieczeństwo i wolność od strachu oraz stresu. W szczególności sąd I instancji wskazał, że strona pozwana nie wykazała istnienia jakiegokolwiek zadłużenia powódki wobec zlecającego czynności windykacyjne. Pracownicy strony pozwanej wielokrotnie kontaktowali się z powódką, nie podając celu rozmowy, podczas tych rozmów obrażali powódkę, droczyli się z nią, żądali podawania przez powódkę danych osobowych nie wskazując celu, do którego są im one potrzebne. W żadnej rozmowie nie wskazywali, że dotyczy ona zadłużenia powódki, uznając bezpodstawnie, że powódka powinna wiedzieć, czego dotyczy rozmowa. Dopiero w pisemnym wezwaniu z dnia 9 czerwca 2016 r. strona pozwana wskazała, jakiej kwoty i z jakiego tytułu domaga się od powódki. Zrozumiała była zatem niechęć powódki do podawania swych danych osobowych. Widykatorzy prowadzący rozmowy wskazywali, że powódka i jej rodzina nie są osobami na poziomie, pouczali powódkę co do właściwego zachowania, krzyczeli na nią, podnosili głos. Wobec odmowy podawania przez powódkę danych osobowych padło też stwierdzenie windykatorów, że sami podejmą decyzję, bez powódki i sami podpiszą dokumenty, nie wyjaśniali natomiast powódce, jaka to decyzja miałaby zostać podjęta bez jej udziału. Dobra osobiste powódki naruszały także zapowiedzi wysłania do niej pracowników terenowych. Jakkolwiek do takich wizyt nie doszło, to powódka mogła odczuwać niepokój, że dojdzie do wizyty w jej domu, która będzie jej zagrażać. Także treść wiadomości tekstowych otrzymywanych przez powódkę od strony pozwanej była niegrzeczna, natarczywa, domagano się od powódki zapłaty bez wskazania jej celu i wysokości kwoty. Działalność strony pozwanej wobec powódki polegała na dezinformacji i próbach podporządkowania zachowania powódki oczekiwaniom strony pozwanej. Nie podlegało natomiast ocenie sądu zachowanie powódki wobec pracowników pozwanej podczas rozmów telefonicznych, gdyż ochrona dóbr osobistych strony pozwanej i jej pracowników nie była przedmiotem tego procesu. Przepis art. 24 k.c. stanowi o domniemaniu bezprawności naruszenia dóbr osobistych, zaś domniemania tego strona pozwana nie obaliła. W szczególności sposób prowadzenia rozmów z powódką uniemożliwiał jej wyjaśnienie, że zadłużenie nie istnieje, zaś zapowiedzi wysłania inspektora terenowego lub zlecenia działań prywatnemu detektywowi stanowiły nielegalne wkroczenie w sferę dóbr osobistych powódki, którego nie legalizuje cel, jakim był zamiar odzyskania długu dla wierzyciela.

Odnośnie żądania pozwu zobowiązania strony pozwanej do zaniechania naruszania dóbr osobistych powódki i usunięcia jej danych osobowych sąd I instancji wskazał, że działania naruszające te dobra zostały zakończone w 2016 roku i na dzień wyrokowania do naruszeń takich nie dochodzi, a dane osobowe powódki zostały usunięte z bazy pozwanej, nie było też podnoszone, że strona pozwana dane te komukolwiek przekazywała. Brak zatem było podstaw do uwzględnienia tych żądań.

Jako podstawę orzeczenia o zadośćuczynieniu sąd powołał przepis art. 448 k.c., stwierdzając, że naruszenie dóbr osobistych powódki było przez stronę pozwaną zawinione. Głównym celem zadośćuczynienia jest złagodzenie następstw naruszenia dóbr osobistych, a nie aspekt penalny. Stąd sąd musi brać pod uwagę przede wszystkim kompensacyjny, a nie represyjny charakter zadośćuczynienia. Stan naruszenia dóbr osobistych powódki trwał krótko, bo około 6 miesięcy, ale zachowanie strony pozwanej miało charakter ciągły i natarczywy, wywołało u powódki stres i obawę, powódka w rezultacie tego działania bała się przebywać w domu i sama wychodzić na zewnątrz, źle się czuła psychicznie, zażywała środki uspokajające. Działanie to nie wywołało natomiast szkody majątkowej, jak też

trwałych skutków o charakterze niemajątkowym. W rezultacie sąd I instancji uznał za odpowiednie zadośćuczynienie w wysokości 6.000 zł.

Uzasadniając orzeczenie o kosztach procesu sąd powołał przepisy art. 98 § 1 i art. 100 w zw. z art. 108 § 1 k.p.c. Sąd wskazał, że roszczenie niemajątkowe zostało wprawdzie oddalone, ale było zasadne w dniu złożenia pozwu, zatem przyjął, że w tej części powódka wygrała sprawę. Powódce należy się zatem od strony pozwanej uiszczona przez nią opłata od tego żądania i związane z jego dochodzeniem koszty zastępstwa procesowego. Roszczenie majątkowe zostało uwzględnione tylko w części, zatem koszty tego żądania dotyczące podlegały stosunkowemu rozliczeniu. Łącznie dało to kwotę 806,43 zł podlegającą zasądzeniu od powódki na rzecz strony pozwanej.

Apelację od powyższego wyroku wniosła powódka, zaskarżając go w części oddalającej powództwo i orzekającej o kosztach procesu. Zaskarżonemu wyrokowi powódka zarzuciła:

- naruszenie art. 24 k.c. poprzez bezpodstawne przyjęcie, że dobra osobiste powódki nie są zagrożone, w sytuacji, gdy były one naruszane przez okres 6 miesięcy, a twierdzenia strony pozwanej o zaprzestaniu kontaktów z powódką i usunięciu jej danych osobowych z rejestru strony pozwanej nie daje gwarancji, że strona pozwana ponownie nie nawiąże kontaktów z powódką lub nie przekaze danych osobowych kolejnej firmie windykacyjnej, która będzie nękać powódkę;
- naruszenie art. 448 w zw. z art. 24 § 1 k.c. polegające na ustaleniu, że kwota 6.000 zł jest odpowiednia do stopnia naruszenia dóbr osobistych powódki i stanowi odpowiedni ekwiwalent za jej krzywdę;
- naruszenie art. 100 k.p.c. przez nieuwzględnienie, iż powódka wygrała proces, a strona pozwana, z uwagi na jej rażąco naganne zachowanie, powinna opłacić koszty procesu w całości.

W konkluzji powódka domagała się zmiany zaskarżonego wyroku przez uwzględnienie zgłoszonego przez nią roszczenia niemajątkowego, podwyższenie zasądzonego zadośćuczynienia do kwoty 26.000 zł oraz zasądzenie kosztów procesu przed sądem I instancji. Nadto powódka domagała się zasądzenia od strony pozwanej kosztów postępowania apelacyjnego.

Strona pozwana wniosła o oddalenie apelacji i zasądzenie od powódki kosztów postępowania apelacyjnego.

Sąd Apelacyjny zważył, co następuje:

W pierwszej kolejności odnieść się należy do wniosków dowodowych złożonych przez obie strony w trakcie postępowania apelacyjnego. Zgodnie z art. 227 k.p.c. przedmiotem dowodu są fakty mające dla rozstrzygnięcia sprawy istotne znaczenie. Tymczasem fakty mające być przedmiotem dowodów wnioskowanych przez strony w postępowaniu apelacyjnym takiego znaczenia nie mają.

Strona pozwana podczas rozprawy apelacyjnej wносиła o dopuszczenie dowodu z poświadczenia dokonania przelewu na okoliczność, że zapłaciła powódce kwotę zasądzoną wyrokiem sądu I instancji. Okoliczność, czy kwota ta została zapłacona przez stronę pozwaną nie ma znaczenia dla rozstrzygnięcia spraw przez Sąd Apelacyjny. W szczególności strona pozwana nie zaskarżyła wyroku, a zatem wyrok ten w części zasądzającej zadośćuczynienie z odsetkami stał się prawomocny z upływem terminu do wniesienia apelacji. W konsekwencji zapłatą zasądzoną tam kwoty stanowiła wykonanie prawomocnego wyroku i pozostaje poza kognicją sądu II instancji.

Powódka w apelacji wносиła o dopuszczenie dowodu z pisma firmy windykacyjnej z dnia 28 sierpnia 2017 r. skierowanego do powódki z żądaniem zapłaty kwoty 65,60 zł na okoliczność, że dane powódki są udostępniane innym podmiotom. Wskazana okoliczność nie ma znaczenia dla rozstrzygnięcia sprawy. Znaczenie dla takiego rozstrzygnięcia miałby fakt, że dane te udostępnia strona pozwana. Takiego stwierdzenia w tezie dowodowej brak. Z samego faktu, że inna firma windykacyjna prowadzi działania w stosunku do powódki nie wynika, że ma to jakikolwiek związek z działaniami strony pozwanej. Strona pozwana działała na zlecenie wierzyciela i od niego otrzymała dane

osobowe powódki. Za nieprawdopodobne uznać zatem należy, że to strona pozwana zainicjowała działanie innej firmy windykacyjne lub udostępniła takiej firmie dane osobowe powódki.

Powódka nie kwestionuje w apelacji ustaleń faktycznych poczynionych przez sąd I instancji, w odniesieniu do orzeczenia co do istoty stawiając jedynie zarzuty naruszenia przepisów prawa materialnego, a nadto kwestionując orzeczenie o kosztach procesu. Pozwala to Sądowi Apelacyjnemu przyjąć ustalenia stojące u podstaw zaskarżonego wyroku za własne, bez potrzeby szerszego uzasadniania zasadności tych ustaleń.

Zarzut naruszenia art. 24 k.c. nie jest zasadny. Powołany przepis stanowi podstawę roszczenia o zaniechanie działania zagrażającego cudzemu dobru osobistemu. Zatem tylko wtedy zakaz taki może zostać orzeczony, gdy dobro osobiste powoda jest zagrożone, przy czym, zgodnie z przepisem art. 316 § 1 k.p.c., stan taki musi istnieć w chwili zamknięcia rozprawy. To powód wywodzi z faktu zagrożenia jego dobra osobistego skutki prawne, a zatem na nim spoczywa ciężar udowodnienia faktu istnienia takiego zagrożenia (art. 6 k.c.). Powódka nie zakwestionowała ustaleń faktycznych sądu I instancji, a sąd ten ustalił, że strona pozwana działała na zlecenie wierzyciela powódki (względnie rzekomego wierzyciela), na podstawie zawartej z nim umowy, przy czym czas zlecenia upłynął na przełomie sierpnia i września 2016 r., po czym strona pozwana zamknęła sprawę, nie podejmowała wobec powódki dalszych czynności i usunęła jej dane osobowe ze swych rejestrów. W takich okolicznościach faktycznych brak jakichkolwiek racjonalnych podstaw do przyjęcia, że istnieje nadal zagrożenie ze strony pozwanej dla dóbr osobistych powódki. Windykacja długów stanowi przedmiot działalności gospodarczej strony pozwanej, a zatem oczywistym jest, że wygaśnięcie otrzymanego przez nią zlecenia powoduje zakończenie czynności z nim związanych. Subiektywne odczuwanie takiego zagrożenia przez powódkę nie ma tu znaczenia, gdyż chodzi o ocenę obiektywną. Strona pozwana nie ponosi natomiast odpowiedzialności za inne podmioty, które nie działają na jej zlecenie, ale na przykład na zlecenie wierzyciela.

Bezzasadnym jest także zarzut naruszenia art. 448 w zw. z art. 24 § 1 k.c. dotyczący wysokości zasądzonego zadośćuczynienia. W ustalonym stanie faktycznym istniały podstawy do przyjęcia, że działania strony pozwanej miały miejsce w okresie od kwietnia do przełomu sierpnia i września 2016 r. w tym czasie doszło do co najmniej 8 rozmów telefonicznych pracowników strony pozwanej z powódką i wysłania 8 wiadomości tekstowych. Jakkolwiek powódka uzasadniając zarzut apelacji twierdzi, że strona pozwana nie przedstawiła nagrań wszystkich rozmów telefonicznych, to jednak nie postawiła zarzutu błędnych ustaleń faktycznych, a nadto ciężar udowodnienia faktów naruszenia dóbr osobistych spoczywał na powódce. Zatem podstawą orzeczenia sądu musi być wykazane 8 rozmów telefonicznych i 8 wiadomości tekstowych. Sąd I instancji właściwie rozważył skutki takiego naruszenia i wskazuje na funkcje zadośćuczynienia. Mając na uwadze kompensacyjną funkcję zadośćuczynienia pominąć należy argumenty apelacji dotyczące dochodów firm windykacyjnych (nawiasem mówiąc powódka powołuje się na dochody dużej grupy kapitałowej, prowadzącej różnorodną działalność, w skład której wchodzi m.in. działalność windykacyjna). Argument o ekonomicznie odczuwalnej wartości, jaka powinno przedstawiać zadośćuczynienie, odnieść należy do tej funkcji kompensacyjnej, przy czym nie chodzi tu o ekonomicznie odczuwalną wartość w związku z indywidualnym statusem majątkowym osoby pokrzywdzonej, ale o odniesienie tej wartości do przeciętnej stopy życiowej społeczeństwa. Zatem ocenić trzeba, czy w analogicznej sytuacji, jak ta, w której znalazła się powódka na skutek naruszania jej dóbr osobistych, kwota zasądzona uznawana byłaby w społeczeństwie za istotną, ekonomicznie odczuwalną, adekwatną do istniejącego naruszenia. Brak podstaw aby z tego punktu widzenia zakwestionować zasądzoną kwotę. Wprawdzie zadośćuczynienie może służyć także przerwaniu naruszania dóbr osobistych i w tym sensie powinno być odczuwalne jako odpowiednia dolegliwość dla naruszającego, niemniej jednak w odniesieniu do powódki naruszanie jej dóbr przez stronę pozwaną ustalo z innych przyczyn, a zatem brak jest podstaw do określania wysokości zadośćuczynienia z uwagi na tę jego funkcję.

Bezzasadnym jest też zarzut naruszenia art. 100 k.p.c. Powódka podnosi, że proces wygrała. Tymczasem jej roszczenia zostały uwzględnione tylko w części. Zasądzony zadośćuczynienie jest znacząco niższe od dochodzonego – stanowi nieco ponad 20% dochodzonej kwoty. Pomimo, że określenie sumy zadośćuczynienia zależy od uznania sądu, to jednak tak duża rozbieżność pomiędzy dochodzoną i zasądzoną kwotą nie pozwala potraktować powódki tak, jakby wygrała proces w całości i zasadnym było proporcjonalne rozliczenie kosztów przyjęte przez sąd I instancji. Należy przy tym zauważyć, że w odniesieniu do roszczenia niemajątkowego sąd I instancja potraktował powódkę jak stronę



wygrywając proces, pomimo że żądanie pozwu zostało oddalone. W konsekwencji przyjętą zasadę orzekania o kosztach uznać należy za poprawną. powódka nie kwestionuje natomiast, że rozliczenie tych kosztów odpowiada zasadzie tegoż rozliczenia przyjętej przez sąd I instancji.

Z powyższych przyczyn apelacja okazała się bezzasadna i na podstawie art. 385 k.p.c. podlegała oddaleniu.

O kosztach postępowania apelacyjnego orzeczono na podstawie art. 98 § 1 i 3 k.p.c. zasądzając od powódki, jako strony przegrywającej sprawę, na rzecz strony pozwanej kwotę odpowiadającą wynagrodzeniu pełnomocnika będącego radcą prawnym ustalonym w stawce minimalnej określonej przez przepisy § 2 pkt 5 i § 8 ust. 1 pkt 2 w zw. z § 10 ust. 1 pkt 2 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 22 października 2015 r. w sprawie opłat za czynności radców prawnych w brzmieniu obowiązującym w dacie wniesienia apelacji, powiększając je o kwotę 432,94 zł stanowiącą koszty dojazdu pełnomocnika na rozprawę apelacyjną.

SSA Robert Jurga SSA Andrzej Struzik SSA Jerzy Bess