

Sygn. akt I ACa 984/12

WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 8 stycznia 2013r.

Sąd Apelacyjny w Łodzi I Wydział Cywilny

w składzie:

Przewodniczący:	SSA Alicja Myszkowska (sprawozdawca)
Sędziowie:	SSA Małgorzata Stanek SSA Anna Cesarz
Protokolant:	st.sekr.sądowy Katarzyna Olejniczak

po rozpoznaniu w dniu 8 stycznia 2013 r. w Łodzi

na rozprawie

sprawy z powództwa **(...) Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w C. (poprzednio (...) D. C., M. Ś.Spółka Jawna z siedzibą w C.)**

przeciwko **M. K.**

o ochronę dóbr osobistych i zapłatę

na skutek apelacji strony powodowej

od wyroku Sądu Okręgowego w Łodzi

z dnia 18 czerwca 2012r. sygn. akt II C 488/11

I. zmienia zaskarżony wyrok na następujący:

„1. nakazuje pozwanej M. K. usunięcie, w terminie 7 dni od uprawomocnienia się wyroku, ze strony internetowego serwisu aukcyjnego (...) komentarza zamieszczonego w dniu 29 stycznia 2011 roku o treści: „(...)”,

2. oddala powództwo w pozostałej części,

3. nie obciąża pozwanej M. K. kosztami procesu.”

II. oddala apelację w pozostałej części,

III. nie obciąża pozwanej M. K. kosztami postępowania apelacyjnego.

Sygn. akt I ACa 984/12

UZASADNIENIE

Zaskarżonym wyrokiem z dnia 18 czerwca 2012r. wydanym w sprawie z powództwa(...) D. C., M. Ś.spółki jawnej w C. przeciwko M. K. o ochronę dóbr osobistych i zapłatę, Sąd Okręgowy w Łodzi oddalił powództwo.

(wyrok k. 135)

Powyższy wyrok zapadł na podstawie poczynionych przez Sąd Okręgowy ustaleń faktycznych, które Sąd I instancji co do zasady podzielił i przyjął za własne, a z których wynika, że strona powodowa (...) D. C., M. Ś. sp. j. w C. prowadzi sieć sklepów zajmujących się sprzedażą sprzętu komputerowego oraz sprzedażą internetową tego sprzętu za pośrednictwem internetowego serwisu aukcyjnego (...) W serwisie tym powód jest zarejestrowany i sprzedaje sprzęt komputerowy korzystając z loginu:(...).

Powód zaoferował do sprzedaży notebook marki (...). Aukcja została zarejestrowana przez serwis internetowy (...)pod numerem (...).

W dniu 8 stycznia 2011r. wystawiony notebook został zakupiony przez uczestnika serwisu (...)posługującego się loginem (...).

W celu realizacji transakcji, po wygranej przez tego uczestnika aukcji, powód otrzymał od serwisu aukcyjnego dane pozwanej.

Po wpłynięciu na konto powoda środków finansowych stanowiących zapłatę za wylicytowany notebook w dniu 10 stycznia 2011r. powód wystawił pozwanej fakturę VAT na kwotę 1.369 zł i wysłał zakupiony przedmiot za pośrednictwem spedytora (...) Sp. z o.o.

Pozwana odebrała przesyłkę w dniu następnym tj. 11 stycznia 2011r.

Przesyłka była opakowana, naderwane było tylko zamknięcie paczki. Pozwana w obecności kuriera nie sprawdzała nadesłanego jej laptopa. U uruchomiła go dopiero po 2 godzinach od odbioru. Tego dnia było zimno i zależało jej na tym, aby komputer odparował. Przy pierwszym uruchomieniu wszystko było w porządku. Komputer miał zainstalowany system L. firmy (...). W trakcie korzystania z notebooka pozwana dostrzegła, że gładzik wykazywał skoki, a nadto automatycznie włączała się funkcja ZOOM, gdy przesuwała jednym palcem.

W dniu 12 stycznia 2011r. pozwana drogą elektroniczną zgłosiła powodowi usterkę touchpada (gładzika) w zakupionym sprzęcie, wskazując, że usterka polega na całkowitej niezborności ruchów i komend wydawanych temu urządzeniu.

Korzystając z uprawnień wynikających z umowy gwarancji pozwana wysłała stronie powodowej przedmiotowy laptop.

Przeprowadzony przez serwis powoda w dniach 22 - 24 stycznia 2011r. przegląd komputera pozwanej nie wykazał żadnej usterki touchpada, a zgłaszane przez pozwaną zastrzeżenia nie potwierdziły się. O rezultacie ekspertyzy pozwana została poinformowana drogą mailową w dniu 24 stycznia 2011r.

Pozwana nie zgodziła się z wynikiem ekspertyzy serwisowej i zażądała zwrotu środków za zakupiony towar.

Na prośbę pozwanej powód dokonał ponownego sprawdzenia laptopa pod kątem zgłoszonej usterki. Podczas oględzin zatrudnieni przez powoda serwisanci nie dostrzegli jednak żadnej usterki.

Dnia 26 stycznia 2011r. pozwana po raz drugi zażądała zwrotu pieniędzy za zakupiony notebook, powołując się na prawo odstąpienia od umowy w 10-dniowym terminie od zawarcia umowy. Powód odmówił pozwanej zwrotu

pieniędzy, informując ją że żądanie odstąpienia od umowy zgłosiła po upływie ustawowego terminu. Jednocześnie zaproponował jej możliwość odesłania sprzętu do serwisu producenta komputera - firmy (...) Sp. z o.o.

W dniu 29 stycznia 2011r., na stronie internetowego serwisu aukcyjnego (...) pozwana umieściła komentarz o treści: „(...)”.

Laptop został odesłany pozwanej.

Pozwana wysłała laptopa do serwisu producenta - firmy (...) z o.o.

Autoryzowane centrum serwisowe (...), firma (...) naprawiło przesłany przez powódkę notebook, wymieniając w nim touchpada. Serwisant podczas naprawy nie stwierdził uszkodzenia tego touchpada, mimo to wymienił go, gdyż wartość podzespołu była niższa, niż koszt jego długotrwałych testów pozwalających potwierdzić usterkę. Ponadto technik mógł w ten sposób szybko zakończyć naprawę nie narażając właściciela laptopa na niepotrzebne oczekiwanie.

W krótkim czasie pozwana otrzymała sprzęt z powrotem, który działał bezawaryjnie.

W dniu 11 lutego 2011r. drogą elektroniczną pozwana przesłała powodowi dokument potwierdzający naprawę (wymianę touchpada) wykonaną przez producenta komputera - firmę (...) Sp. z o.o.

W międzyczasie powód w korespondencji elektronicznej zwrócił się do pozwanej z prośbą o usunięcie ww. komentarza, wskazując, że zawiera on nieprawdziwe informacje, które godzą w jego dobre imię. Nadto, zwrócił się do pozwanej o podanie numeru rachunku bankowego, na który ma zostać zwrócona uiszczona przez pozwaną opłata kurierska w wysokości 45 zł.

Pozwana nie usunęła negatywnego komentarza, podając powodowi jednocześnie numer rachunku bankowego, na który miała być zwrócona kwota 45 zł. W dniu 17 lutego 2011r. powód wystawił fakturę korygującą a następnego dnia wysłał ją pozwanej.

W dniu 28 lutego 2011r. pełnomocnik powoda wystosował do pozwanej wezwanie do usunięcia komentarza, podkreślając nieprawdziwość zawartych w nim informacji naruszających jego dobra osobiste.

Miesiąc później tj. 28 marca 2011r. powód przelał na konto pozwanej kwotę 45 zł tytułem zwrotu opłaty kurierskiej.

Obecnie komputer działa prawidłowo i pozwana korzysta z niego do tej pory.

Zasady funkcjonowania internetowego serwisu aukcyjnego(...)oraz prawa i obowiązki użytkowników są określone w Regulaminie(...) Użytkownikami tego serwisu aukcyjnego są podmioty spełniające warunki Regulaminu, które dokonały rejestracji, w wyniku której utworzone zostały Konta i tym samym podmioty te uzyskały dostęp do usług świadczonych przez Grupę (...)w ramach (...) na zasadach określonych w Regulaminie. Korzystanie z serwisu oznacza akceptację regulaminu.

W ramach (...) użytkownikom udostępniony jest system komentarzy w formie opisowej i oceny przebiegu transakcji, który służy do wymiany subiektywnych opinii o przebiegu Aukcji i realizacji transakcji. Jeżeli aukcja zakończyła się przybiciem albo miało miejsce skorzystanie z opcji Kup Teraz, kupujący może jednokrotnie wystawić komentarz sprzedającemu, a sprzedający - kupującemu. Użytkownik, który otrzymał komentarz może go jednokrotnie uzupełnić o swoją odpowiedź. Treści komentarzy i odpowiedzi są informacjami jawnymi, dostępnymi dla wszystkich odwiedzających (...). Komentarz zawsze przyporządkowany jest do danego konta i zarazem do konkretnej aukcji oraz transakcji.

Stosownie do postanowienia 11.3 zdanie drugie wskazanego Regulaminu (...)użytkownik ponosi odpowiedzialność za umieszczone przez siebie komentarze i odpowiedzi, których warunki dopuszczalności szczegółowo określa ów regulamin.

W świetle powyższych ustaleń Sąd Okręgowy oddalił przedmiotowe powództwo w całości, stwierdzając jego bezzasadność. Sąd uznał bowiem - choć nie dał temu wprost wyrazu w uzasadnieniu kwestionowanego wyroku - że wprawdzie istotnie komentarz pozwanej zamieszczony w portalu (...)w związku z przedmiotową transakcją stron był nieścisły, niemniej usprawiedliwiony okolicznościami załatwienia reklamacji pozwanej przez powodową spółkę, a zatem niezawiniony i w efekcie nie bezprawny. Tym bardziej, że w stanie faktycznym niniejszej sprawy pozwana subiektywnie mogła mieć wrażenie zlekceważenia jej reklamacji, szczególnie że w dacie zamieszczenia komentarza - wobec braku stwierdzenia usterki touchpada - odmówiono jej zwrotu kwoty 45 złotych, poniesionej tytułem transportu reklamowanego towaru do sprzedawcy.

Jedynie na marginesie - odnosząc się do kwestii zarzutów pozwanej, co do zignorowania uprawnienia pozwanej do odstąpienia od przedmiotowej umowy - Sąd Okręgowy pokreślił, że pozwana nie skorzystała z rzeczzonego uprawnienia w przepisany 10-dniowym terminie, a w konsekwencji formułowane przez nią w tym zakresie argumenty były chybione.

(uzasadnienie k. 135 - 142)

Powodowa spółka zaskarżyła powyższy wyrok apelacją, zarzucając obrazę zarówno prawa:

I. procesowego, tj.:

1) błędy w ustaleniach faktycznych, mające wpływ na rozstrzygnięcie sprawy, polegające na pominięciu istotnych okoliczności, mianowicie że:

a) pozwany odmówił propozycji powódki złożonej w korespondencji elektronicznej, która dotyczyła możliwości przesłania sprzętu do serwisu gwaranta za pośrednictwem powódki;

b) pomimo stwierdzenia przez Sąd I instancji w uzasadnieniu wyroku, że pozwanej nie przysługiwało uprawnienie odstąpienia od umowy bez podania przyczyny w terminie dziesięciu dni od doręczenia sprzętu, pozwana zawarła w komentarzu informację nieprawdziwą, jakoby powódka odmówiła pozwanej możliwości zwrotu tego towaru na zasadach określonych w art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. 2000. 22. 271 ze zm.);

c) zwrot opłaty kurierskiej w wysokości 45 złotych po upływie ok. dwóch miesięcy przez powódkę opóźnił się i nastąpił z przyczyn leżących po stronie pozwanej, albowiem pozwana nie podpisała faktury VAT korygującej wystawionej przez powódkę;

2) art. 233 § 1 kpc, poprzez przekroczenie granic swobodnej oceny dowodów polegające na niedokonaniu wszechstronnej oceny materiału dowodowego i w konsekwencji wyciągnięciu wniosków sprzecznych (nieadekwatnych) z zebrany w niniejszej sprawie materiałem dowodowym;

II. jak i prawa materialnego, tj. art. 24 kc, poprzez jego niewłaściwe zastosowanie polegające na uznaniu, że pozwana zamieszczając w dniu 29 stycznia 2011r. w komentarzu na portalu aukcyjnym (...)informacje nieprawdziwe nie naruszyła w sposób bezprawny dobór osobistych powódki takich, jak jej dobre imię i imię prowadzonego przez nią przedsiębiorstwa.

W konkluzji apelująca wniosła o zmianę zaskarżonego wyroku w całości poprzez jego uwzględnienie zgodnie z żądaniem pozwu.

(apelacja k. 149 - 155)

Sąd Apelacyjny zważył, co następuje:

Apelacja jest zasadna w zakresie kwestionowania oddalenia wytoczonego powództwa, co do części żądania udzielenia niemajątkowej ochrony dóbr osobistych powódki, tj. usunięcia ze wskazanego portalu spornego komentarza.

Podzielając bowiem co do zasady zgłoszone przez stronę powodową zarzuty obrazy zarówno prawa procesowego, jak i materialnego - wbrew stanowisku Sądu I instancji

– należy podnieść, że nie ulega wątpliwości, iż treść przedmiotowego komentarza jest nieścisła (w zakresie, w jakim pozwana twierdziła, że touchpad w zakupionym komputerze był uszkodzony, czego wobec wymiany tego niedrogiego elementu ostatecznie w serwisie producenta bez przeprowadzenia odpowiednich, kosztownych, długotrwałych testów nie ustalono), a nawet nieprawdziwa (w zakresie, w jakim pozwana twierdziła, że bezpodstawnie uniemożliwiono jej skorzystanie z uprawnienia odstąpienia od umowy).

W efekcie nie sposób uznać za Sądem I instancji, że zachowanie pozwanej nie było bezprawne i w konsekwencji nie naruszyło dóbr osobistych powódki – jako spółki oferującej w drodze sprzedaży elektronicznej sprzęt komputerowy.

Mając powyższe na uwadze, należy stanowczo podkreślić, że zachowanie pozwanej było bezprawne, gdyż we wskazanym zakresie nieścisłe – czego obecnie nie da się już ponad wszelką wątpliwość ustalić, zaś w pozostałym zakresie nieprawdziwe, gdyż powódka złożyła oświadczenie woli w przedmiocie odstąpienia od przedmiotowej umowy już po upływie przepisanej terminu, co nie wiązało strony powodowej, a zatem nie obligowało jej do przyjęcia sprzedanego towaru i zwrot pobranej ceny. Tym bardziej, że pozwana zdaje się nie dostrzegać, że mając możliwość skorzystania z uprawnienia do odstąpienia od przedmiotowej umowy w trybie art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. 2000. 22. 271 ze zm.), zdecydowała się jednak skorzystać z uprawnień z rękojmi za niezgodność towaru z umową (wady rzeczy), które w jej subiektywnej ocenie nie zostały przez sprzedającego zaspokojone. Tymczasem, z uwagi na rodzaj domniemanego uszkodzenia, a jednocześnie odmowę pozwanej, co do skorzystania z ewentualnej naprawy sprzętu w serwisie producenta, zaoferowanej przez powodową spółkę i indywidualne zlecenie przez pozwaną rozwiązania zaistniałego problemu przez ów serwis ostatecznie w drodze wymiany rzeczzonego elementu, niemożliwym stało się ustalenie, czy ów touchpad był istotnie uszkodzony, a zatem, czy faktycznie doszło do dostarczenia wadliwego towaru, za co odpowiedzialność ponosi strona powodowa.

W tym stanie rzeczy pozwana powinna i mogła była zachować większą wstrzeźliwość w wyrażeniu swojej dezaprobaty pod adresem jakości świadczonych przez powodową spółkę usług, a skoro tego nie zrobiła musi się obecnie liczyć z ewentualnymi negatywnymi konsekwencjami swojego komentarza, którego usunięcia - mimo wezwania

– odmówiła.

W świetle zasad logicznego rozumowania i zasad doświadczenia życiowego jest oczywiste, że pozwana musiała zdawać sobie sprawę ze znaczenia i celowego wręcz charakteru swojego działania, tj. publicznego wystawienia jako klientka określonych usług opinii - oceny tych usług świadczonych przez powódkę z zamiarem odstraszenia potencjalnych klientów od kontraktowania z powódką. W takiej sytuacji pozwana

– abstrahując od subiektywnych, zapewne negatywnych opinii na temat działania powódki

– powinna była zachować należytą ostrożność, właśnie w perspektywie konsekwencji ewentualnej odpowiedzialności z tytułu naruszenia dóbr osobistych powódki. Zwłaszcza, że zarówno strona powodowa, jak i pozwana doskonale zdają sobie sprawę ze znaczenia i celu funkcjonowania zakładek z komentarzami poszczególnych transakcji, czy dostawców na stronach portali aukcyjnych, szczególnie tak powszechnych i popularnych jak (...)Zatem skoro m. in. w ten sposób buduje się pozycję i opinię na rynku, szczególnie oferując swoje towary w drodze sprzedaży elektronicznej, to przedmiotowe oświadczenie – komentarz jako częściowo nieścisły i nieprawdziwy, jest obiektywnie nieuzasadniony i krzywdzący

i w efekcie narusza dobre imię powódki, gdyż może odstraszać jej potencjalnych klientów, dlatego jego pozostawianie w obiegu może być szkodliwe. Zaś powódka w trosce o swoje dobre imię, jakość świadczonych usług i dbałość o

pozytywny wizerunek oraz opinię na forum ma praw żądać usunięcia przedmiotowego komentarza, skoro pozwana nie zdołała dowieść jego prawdziwości i zasadności.

Uczciwość i rzetelność kupiecka są bowiem bez wątpienia wartościami, w oparciu o które buduje się dobre imię (czasem nawet renomę) przedsiębiorstwa, m. in. za pośrednictwem jakości oferowanego asortymentu, obsługi klientów, jak i ewentualnego serwisu w przypadku awarii zakupionego sprzętu. Imputowanie zatem – choćby nie wprost tymi słowy - nierzetelności, czy nieuczciwości handlowej ponad wszelką wątpliwość narusza dobre imię powodowej spółki, jako dostawcy sprzętu komputerowego.

Wobec powyższego, na podstawie art. 386 § 1 kpc, Sąd Apelacyjny zmienił zaskarżony wyrok w sposób, że uwzględnił roszczenie powódki o usunięcie przedmiotowego komentarza w terminie 7 dni i oddalił zgłoszone powództwo w pozostałej części oraz nie obciążył pozwanej kosztami procesu.

Natomiast na podstawie art. 385 kpc Sąd Apelacyjny w pozostałej części oddalił apelację jako bezzasadną uznając, że w okolicznościach analizowanej sprawy nie zachodziły podstawy do żądania przez powódkę ani publikacji określonej treści oświadczenia woli, ani zasądzenia od pozwanej określonej kwoty na wskazany cel społeczny. Reakcja pozwanej była bowiem subiektywnie usprawiedliwiona jej wrażeniem, że została przez powódkę zignorowana jako klientka i mimo zgłoszonego uszkodzenia nie tylko nie załatwiono jej reklamacji pozytywnie, ale zaprzeczono jej twierdzeniom i obciążono ją kosztami przesyłki towaru. Tym bardziej, że ostatecznie w drodze indywidualnej interwencji pozwana uzyskała w serwisie producenta zadośćuczynienie swoich żądań, choć nie wiadomo, czy podstawą twierdzeń pozwanej istotnie było uszkodzenie elementu – części zakupionego u powódki towaru. Nadto działanie pozwanej choć bezprawne było niezawinione i nieintencjonalne, gdyż pozwana nie zmierzała do wyrządzenia powódce szkody, a jedynie chciała ostrzec jej potencjalnych klientów. Poza tym powódka nie wykazała, żeby w wyniku przedmiotowego zachowania pozwanej rzeczywiście doznała konkretnej szkody czy to materialnej, czy to wizerunkowej, w związku z którą, konieczna byłaby publikacja przedmiotowego oświadczenia woli.

Natomiast nawet za subiektywnie usprawiedliwiony nie sposób uznać tej części przedmiotowego komentarza, w którym pozwana podała, że odmówiono jej skorzystania z możliwości odstąpienia od przedmiotowej umowy, skoro stosowne oświadczenie woli złożyła po upływie przepisanej terminu, czemu dał już dobitnie wyraz Sąd I instancji, i co w efekcie bezprzedmiotowymi czyni formułowane w tym zakresie argumenty powódki.

Z uwagi na charakter i specyfikę sprawy, a także okoliczności faktyczne, w jakich doszło do zamieszczenia przez pozwaną spornego komentarza, na podstawie art. 102 kpc w zw. z art. 108 § 1 kpc i art. 391 § 1 kpc, Sąd Apelacyjny nie obciążył pozwanej kosztami postępowania apelacyjnego.