

Sygn. III C 1312/14

## WYROK

### W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

dnia 08 września 2016 rok

#### **Sąd Okręgowy w Warszawie Wydział III Cywilny**

w składzie:

Przewodniczący: **SSO Mariusz Solka**

Protokolant: sekretarz sądowy Tamara Oktaba

po rozpoznaniu w dniu 25 sierpnia 2016 roku w Warszawie na rozprawie

sprawy z powództwa S. B.

przeciwko pozwanemu (...) S.A. w W.;

o ochronę dóbr osobistych

#### **orzeka:**

1. powództwo oddala;
2. zasądza od powoda S. B. na rzecz pozwanego (...) S.A. w W., **kwotę 2.777,00 (dwa tysiące, siedemset siedemdziesiąt siedem) złotych** kosztów procesu, w tym kwotę 2.760,00 (dwa tysiące, siedemset sześćdziesiąt) złotych tytułem wynagrodzenia pełnomocnika;
3. nakazuje pobrać od powoda S. B. na rzecz Skarbu Państwa – Sądu Okręgowego w Warszawie, kwotę 161,92 (sto sześćdziesiąt jeden, 92/100) złotych tytułem wydatków pokrytych tymczasowo przez Skarb Państwa – Sąd Okręgowy w Warszawie.---

/-/ SSO Mariusz Solka

III C 1312/14

## UZASADNIENIE

Pozwem z dnia 21 listopada 2014 r. powód S. B. wniósł o nakazanie pozwanemu (...) S.A. w W. usunięcia skutków naruszenia jego dóbr osobistych poprzez umieszczenie na stronie internetowej pozwanego oświadczenia o przeprosinach o treści: (...) S.A. jako następca prawny (...) sp. z o.o. z siedzibą w W. składa wyrazy ubolewania z powodu bezprawnego naruszenia dóbr osobistych powoda, poprzez umieszczenie jego danych osobowych w Krajowym Rejestrze Długów” oraz o zasądzenie od pozwanego na rzecz powoda tytułem zadośćuczynienia kwoty 20.000,00 (dwadzieścia tysięcy) złotych z ustawowymi odsetkami od dnia 18 czerwca 2010 r. Ponadto powód wniósł o zasądzenie na jego rzecz kosztów postępowania, w tym kosztów zastępstwa procesowego według złożonego spisu (pozew k. 2-5).

W uzasadnieniu pozwu podniesiono, że pomimo skutecznego rozwiązania umowy dokonanego na skutek jej wypowiedzenia przez powoda, pozwany nie uznał tego faktu i w następstwie domagał się od powoda zapłaty kary umownej w wysokości 425,07 zł. Następnie pozwany przekazał dane powoda S. B. do Krajowego Rejestru Długów. Wobec nie uregulowania żądanej należności nowy wierzyciel – (...) S.A. wystąpił przeciwko powodowi na drogę

sądową. W stosunku do powoda został wydany nakaz zapłaty, jednakże w następstwie wniesionego przez powoda sprzeciwu, Sąd Okręgowy w Gliwicach prawomocnym wyrokiem z dnia 29 maja 2013 roku oddalił powództwo. W ocenie powoda powyższe jednoznacznie wskazuje na fakt, że pozwany dopuścił się naruszenia jego dóbr osobistych, gdyż roszczenie(...)było bezzasadne i nie istniało, a zatem umieszczenie danych powoda w Krajowym Rejestrze Długów było niezgodne z prawem (pozew k. 2-5).

W odpowiedzi na pozew, pozwany (...) S.A. w W. wniósł o oddalenie powództwa w całości oraz o zasądzenie od powoda na rzecz pozwanej kosztów postępowania w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych. W uzasadnieniu pisma wskazano, że roszczenie powoda o zadośćuczynienie z tytułu naruszenia jego dóbr osobistych w postaci godności, czci i dobrego imienia oraz usunięcie skutków naruszeń poprzez pisemne przeproszenie powoda, nie zasługuje na uwzględnienie tak co do zasady, jak również ze względu na wysokość żądanego zadośćuczynienia. Pozwany podniósł, że zadłużenie powoda oraz podejmowane przez pozwanego działania miały podstawy w łączącym strony stosunku zobowiązaniowym. Podkreślono, że powód był dłużnikiem pozwanej zatem dochodzone przez pozwaną kwoty nie były nienależne i nie ma podstaw ażeby przyjąć, że próby wyegzekwowania należnych świadczeń powodowały naruszenie dóbr osobistych powoda S. B. (odpowiedź na pozew k. 81-87).

### **Sąd Okręgowy, ustalił następujący stan faktyczny:**

W dniu 03 grudnia 2007 r. powód S. B. (J.) zawarł zC. (...) sp. z o.o. z siedzibą w W., poprzednikiem prawnym pozwanego, umowę o abonament, ze wskazaniem opcji (...). Okres obowiązywania umowy wynosił 18 miesięcy, przy czym wskazano, że po upływie tego okresu umowę uważa się na przedłużoną na czas nieokreślony, którą każda ze stron może wypowiedzieć, w formie pisemnej, doręczonej drugiej stronie listem poleconym, za 3-miesięcznym okresem wypowiedzenia, ze skutkiem rozwiązującym na koniec miesiąca kalendarzowego. Powodowi S. B. (J.), w wyniku zawarcia umowy, przypisano numer abonenta (...) (dowód: umowa abonamentowa k. 18-20, regulamin umowy o abonament k. 23-29).

Prawa i obowiązki stron umowy zostały uregulowane w Regulaminie umowy o abonament. Wśród obowiązków leżących po stronie abonenta leżały m.in. obowiązek uiszczania Operatorowi (...)terminowo opłaty abonamentowej za odbieranie programów wchodzących w skład wybranego w umowie pakietu oraz wybranej opcji oraz uiszczanie czynszu najmu za sprzęt (artykuł 4 § 1 pkt 1 Regulaminu), a także obowiązek zwrotu sprzętu (w tym karty) autoryzowanemu Dystrybutorowi w terminie jednego miesiąca od daty wygaśnięcia/rozwiązania umowy. W przypadku opóźnienia w wykonaniu powyższego obowiązku abonent został zobowiązany uiścić na rzecz Operatora (...) karę umowną w wysokości 300,00 zł, przy czym zapłata kary umownej nie zwalniała abonenta od obowiązku zwrotu sprzętu. W przypadku niedokonania zwrotu sprzętu, pomimo wystosowania przez Operatora (...), po upływie miesięcznego terminu, wezwania do zwrotu sprzętu, abonent był zobowiązany, na podstawie żądania Operatora(...) (w formie noty) do zapłaty Operatorowi (...)odszkodowania w wysokości określonej w cenniku (artykuł 4 § 2 pkt 7). Strony postanowiły również, że abonent za zgodą Operatora(...) wyrażoną na piśmie ma prawo do przeniesienia swoich praw i obowiązków wynikających z umowy, na osobę trzecią (artykuł 15 § 1). Operatorowi (...) przysługiwało prawo do rozwiązania umowy, w drodze pisemnego oświadczenia, w przypadku istotnego naruszenia postanowień umowy tj. m.in. w sytuacji kiedy abonent pozostawał w opóźnieniu w zakresie płatności wszelkich opłat wynikających z umowy przekraczającym dwa miesiące kalendarzowe (artykuł 8 § 1) (dowód: umowa k. 18, regulamin umowy o abonament k. 23-29).

Do umowy abonamentowej, w dniu 03 grudnia 2007 r., zawarto aneks, który w rozdziale 4 regulowano możliwość rozwiązania umowy przed upływem 18 miesięcy od daty zawarcia umowy. W przypadku rozwiązania umowy z winy abonenta przed upływem 18- miesięcy od daty zawarcia umowy, który przy jej zawarciu, w ramach akcji promocyjnej otrzymał rabat lub antenę satelitarną lub sprzęt do użytkowania, abonent był zobowiązany zapłacić Operatorowi (...) karę umowną w wysokości 299 złotych, w terminie 7 dni od daty doręczenia mu wezwania do zapłaty. Jednocześnie wskazano sytuacje, w której abonent nie byłby zobowiązany do zapłaty kary umownej. Regulacje te obejmowały m.in. sytuacje kiedy w trakcie trwania umowy doszłoby do zmiany postanowień regulaminu lub umowy, a abonent dokonałby jej wypowiedzenia w terminie 14 dni od daty doręczenia mu treści tych zmian (dowód: aneks k. 19 ).

W dniu 05 sierpnia 2009 r. powód S. B. (J.) dokonał wypowiedzenia umowy o abonament. List polecony zawierający pisemne wypowiedzenie umowy został skierowany do pozwanego tego samego dnia (dowód: wypowiedzenie k. 21).

Pismem z dnia 13 sierpnia 2009 r. powód został poinformowany przez pozwanego, że jego rezygnacja z usług (...) + została przyjęta, jednocześnie powodowi przedstawiono ofertę, z informacją, iż może z niej skorzystać dzwoniąc pod wskazany w treści pisma numer telefonu (dowód: pismo k. 31).

W dniu 28 listopada 2009 r. z pracownikiem Centrum Telefonicznego Abonentów pozwanego skontaktowała się osoba, która przedstawiła się jako S. J., poinformowała, że jest zainteresowana ofertą złożoną jej po wypowiedzeniu poprzedniej umowy i wyraziła zgodę na jej przedłużenie, w związku z otrzymanymi rabatami. Pracownik w trakcie rozmowy potwierdził imię i nazwisko osoby dzwoniącej, miejscowość jej zamieszkania – Z., uzyskał również numer abonenta – (...). Dzwoniący został natomiast poinformowany o obowiązku uiszczenia kary umownej w przypadku wypowiedzenia umowy przed upływem jej czasu trwania tj. 18-miesiący. Osobą która dokonała przedłużenia umowy w dniu 28.11.2009 roku nie był powód S. B. (dowód: nagrania rozmów z płyty CD k. 92, opinia biegłego ds. fonoskopii k. 175-182).

Pismem z dnia 04 grudnia 2009 r. powód S. B. (J.) został poinformowany o kontynuacji umowy o abonament na promocyjnych warunkach, które zostały wybrane w trakcie rozmowy z konsultantem Centrum Telefonicznego Abonentów (pismo k. 32, 95).

W dniu 10 grudnia 2012 r. powód skontaktował się z konsultantem Centrum Telefonicznego Abonentów, w trakcie rozmowy złożył reklamację dotyczącą przedłużenia umowy. Wskazał on, że to nie on kontaktował się z Centrum Telefonicznym Abonentów, a jego sąsiad P. M., któremu powód udostępnił telefon, i który chciał skorzystać z oferty zaproponowanej powodowi, jednakże we własnym imieniu i na własny rachunek. Powód podniósł, że on nie miał zamiaru skorzystać z oferty (...), a z oferty promocyjnej chciał skorzystać właśnie P. M., który też miał regulować opłaty z tym związane. Podczas kolejnej rozmowy w dniu 15 grudnia 2012 r. powód został poinformowany, że złożona przez niego reklamacja została zarejestrowana, a także, iż zostanie on poinformowany o jej rozstrzygnięciu (dowód: nagrania rozmów z płyty CD k. 198 ).

W odpowiedzi na zgłoszenie, pismem z dnia 07 stycznia 2010 r. powód został poinformowany przez pozwanego, w oparciu o odsłuchaną rozmowę przeprowadzoną przez powoda z pracownikiem infolinii pozwanego w dniu 28 listopada 2009 r., że w ramach promocji otrzymał szereg zniżek, a konsultant dokładnie przedstawił zasady promocji, potwierdzając wyrażenie zgody na przedłużenie obowiązywania umowy o abonament (dowód: pismo k. 93).

W piśmie skierowanym do pozwanego w dniu 12 stycznia 2010 r. powód podniósł, że zawarta przez niego umowa o abonament wygasła z dniem 30 listopada 2009 r., dlatego też nie czuje się on w obowiązku regulowania przedstawianych mu przez pozwanego faktur. Powód wskazał, że jest w posiadaniu oryginalnych pism tj. wypowiedzenia umowy oraz przyjęcia tego wypowiedzenia przez pozwanego, jednocześnie zauważył, że nie zawierał on z pozwanym kolejnej umowy o abonament (dowód: pismo k. 30).

Pismem z dnia 02 lutego 2010 r. powód został poinformowany o istniejącym na jego koncie abonenckim zadłużeniu w kwocie 125,70 zł oraz o fakcie, wyłączenia w związku z tym sygnału w dniu 01 lutego 2010 r. (pismo k. 94).

Powód z pracownikami Centrum Telefonicznego Abonentów rozmawiał jeszcze dwukrotnie tj. w dniu 15 lutego 2010 r., kiedy to został poinformowany, że jego wypowiedzenie będzie skuteczne z końcem lutego 2010 r., o obowiązku uiszczenia kary umownej, a także o skierowaniu sprawy do firmy windykacyjnej w przypadku nie uregulowania przez niego należności. Jednocześnie powód poza twierdzeniem, że wypowiedział umowę i wypowiedzenie stało się skuteczne z dniem 30 listopada 2009 r. nie podniósł żadnych merytorycznych argumentów w przedmiocie nieskutecznego przedłużenia umowy. Natomiast w trakcie rozmowy w dniu 25 lutego 2010 r. powód poinformował dzwoniącego pracownika pozwanego, że to pomyłka (dowód: nagrania z płyty CD k. 198).

W dniu 13 marca 2010 r. pozwany wezwał powoda do zwrotu karty do dowolnie wybranego autoryzowanego dystrybutora (...) w ciągu 30 dni, z informacją, że brak zwrotu w terminie spowoduje naliczenie kary umownej w kwocie 300,00 zł. Jednocześnie powód został wezwany do uregulowania zaległości w terminie 7 dni, przedstawiono mu również szczegółową informację na temat stanu konta abonenckiego na dzień 09 marca 2010 r. Powód zwrotu sprzętu i karty dokonał dopiero w kwietniu 2010 r. (dowód: pismo k. 97-98, zeznania powoda S. B. k. 255-256).

Pismem z dnia 12 maja 2010 r. pozwany wezwał powoda do uregulowania wszelkich należności do dnia 29 maja 2010 r., natomiast w przypadku niedotrzymania wyznaczonego terminu powód został poinformowany, że jego dane osobowe wraz z informacją o wysokości zadłużenia zostaną przekazane do (...) S.A. oraz Krajowego Rejestru Długów Biura (...) S.A., a w dalszej kolejności do (...) SA. (dowód: pismo k. 33).

Następnie do powoda S. B. (J.) zostały skierowane, przez działającą na podstawie umowy o świadczenie usług windykacyjnych w imieniu i na rzecz (...) (...) sp. z o.o. spółkę (...) S.A. z siedzibą we W., wezwania do zapłaty. Pismem z dnia 32 lipca 2010 r. powód został wezwany do uregulowania należności w kwocie 425,07 zł do dnia 30 lipca 2010 r., w piśmie z dnia 10 sierpnia 2010 r. termin płatności zaległości został ustalony na dzień 19 sierpnia 2010 r., natomiast w wezwaniu z dnia 24 sierpnia 2010 r. na dzień 31 sierpnia 2010 r. (dowód: pisma k. 36-38).

Pismem z dnia 04 maja 2011 r. powód S. B. (J.) został poinformowany o cesji wierzytelności dokonanej na rzecz (...) S.a.r.l. z siedzibą w L.. Jednocześnie nowy wierzyciel wezwał powoda od zapłaty kwoty 488,09 zł, na którą złożyła się kwota 425,07 zł z tytułu należności głównej oraz suma 63,25 zł tytułem odsetek (dowód: pisma k. 40-41).

W okresie od dnia 10 czerwca 2011 r. do dnia 13 września 2011 r. do powoda kierowane były wezwania do zapłaty. Następnie w dniu 14 października 2011 r. do powoda skierowano wezwanie przedprocesowe, w którym został on wezwany do zapłaty kwoty 513,36 zł, w terminie do dnia 21 października 2011 r. i poinformowany o możliwości wystąpienia na drogę postępowania sądowego (dowód: wezwania do zapłaty k. 42-45, wezwanie przedprocesowe k. 46, zeznania powoda S. B. k. 255-256).

W dniu 08 lutego 2012 r. Sąd Rejonowy Lublin – Zachód w Lublinie, VI Wydział Cywilny wydał nakaz zapłaty w postępowaniu upominawczym, w którym nakazał pozwanemu S. J. zapłacić na rzecz powoda (...) S.a.r.l. z siedzibą w Luksemburgu kwotę 425,70 zł, w tym kwotę 1,00 zł z odsetkami ustawowymi od dnia 15 marca 2010 r. do dnia zapłaty, kwotę 125,70 zł z odsetkami ustawowymi od dnia 01 marca 2010 r. do dnia zapłaty, kwotę 299,00 zł z odsetkami ustawowymi od dnia 15 marca 2010 r. do dnia zapłaty oraz kwotę 90,00 zł tytułem zwrotu kosztów procesu. Sprzeciw od powyższego orzeczenia wniósł powód. Sąd Rejonowy w Zabrze, I Wydział Cywilny, w wyroku z dnia 30 lipca 2012 r. zasądził od pozwanego S. J. na rzecz powoda (...) S.a.r.l. z siedzibą w L. kwotę 425,70 zł, w tym kwotę 1,00 zł z odsetkami ustawowymi od dnia 15 marca 2010 r. do dnia zapłaty, kwotę 125,70 zł z odsetkami ustawowymi od dnia 01 marca 2010 r. do dnia zapłaty, kwotę 299,00 zł z odsetkami ustawowymi od dnia 15 marca 2010 r. do dnia zapłaty oraz kwotę 107,00 zł tytułem zwrotu kosztów procesu. Wyrok ten został zmieniony, wyrokiem Sądu Okręgowego w Gliwicach, III Wydział Cywilny, z dnia 29 maja 2013 r., w ten sposób, że powództwo zostało oddalone, a od powoda na rzecz pozwanego zasądzono kwotę 137,00 zł tytułem zwrotu kosztów postępowania odwoławczego (dowód: nakaz zapłaty k. 48, sprzeciw k. 49, wyrok SR k. 51, wyrok SO k. 52, zeznania powoda S. B. k. 255-256).

W dniu 25 kwietnia 2013 r. powód S. B. (J.) otrzymał od (...) Bank (...) S.A. w W., rekomendację negatywną w związku z ubieganiem się o kredyt gotówkowy w kwocie 45.000,00 zł z uwagi na jego zaległości widniejące w Krajowym Rejestrze Długów (pismo k. 53, zeznania powoda S. B. k. 255-256).

Powyższy stan faktyczny, Sąd ustalił na podstawie dokumentów zgromadzonych w aktach sprawy, których autentyczności i wiarygodności nie kwestionowała żadna ze stron, a Sąd nie znalazł podstaw żeby czynić to z urzędu. Częściowo Sąd ustalał stan faktyczny na podstawie zeznań powoda S. B. (J.), uznając je za przydatne i wiarygodne jedynie w części. Zeznania powoda w zakresie kierowanych do niego wezwań do zapłaty, trudności w uzyskaniu kredytu, umieszczenia jego danych w Krajowym Rejestrze Długów, a także faktu, iż nie uregulował należności, do opłacenia, których był wzywany, twierdząc, że to nie on dokonał przedłużenia umowy znajdują oparcie

w przedstawionych przez strony dokumentach. Jednocześnie fakt, że to nie on odbył rozmowę z pracownikiem Centrum Telefonicznego Abonentów w dniu 28 listopada 2009 r. w przedmiocie przedłużenia umowy abonenckiej został potwierdzony opinią biegłego z zakresu fonoskopii. Sprzeczna pozostaje jedynie kwestia użyczenia telefonu P. M., który to kontaktował się z infolinią pozwanego i dokonał przedłużenia umowy, przez powoda albowiem powód w rozmowie z pracownikiem pozwanego w dniu 10 grudnia 2009 r. wskazał, że on jedynie pożyczył telefon sąsiadowi celem odbycia rozmowy z pracownikiem pozwanego, gdyż P. M. był zainteresowany skorzystaniem z usług pozwanego, natomiast zaprzeczył temu faktowi w swoich zeznaniach na rozprawie w dniu 25 sierpnia 2016 r. Jednakże dla rozstrzygnięcia niniejszej sprawy bez znaczenia pozostaje okoliczność czy powód S. B. użyczył swój telefon czy też nie.

Podstawę ustaleń faktycznych stanowiła także opinia biegłego z zakresu fonoskopii W. M. (k. 177-182). Opinia została sporządzona w sposób rzeczowy, rzetelny oraz przekonywujący, nie została również zakwestionowana przez strony. Biegły kategorycznie stwierdził, że na podstawie badań przeprowadzonych z wykorzystaniem metody językowo-pomiarowej, że zapis rozmowy z dnia 28 listopada 2009 r. nie zawiera wypowiedzi powoda S. B..

Sąd oddalił wniosek pozwanego o dopuszczenie dowodu z zeznań świadka P. M. na okoliczność przedłużenia umowy w oparciu o udostępnione dane (k. 256). W ocenie Sądu dowód pozostawał bez znaczenia dla rozstrzygnięcia niniejszej sprawy, albowiem biegły sądowy z zakresu badań fonoskopijnych W. M. stwierdził, że zapis rozmowy z dnia 28 listopada 2009 (płyta na karcie 92) nie zawiera wypowiedzi S. B. (J.), natomiast sam powód potwierdził, że swojego telefonu użyczył sąsiadowi P. M., który to chciał zawrzeć umowę z pozwanym. Natomiast potwierdzenie tej okoliczności zeznaniami tegoż świadka pozostają bez znaczenia dla rozstrzygnięcia powództwa o ochronę dóbr osobistych powoda.

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

Powództwo jako nieuzasadnione podlegało oddaleniu.

Na wstępie niniejszych rozważań wskazać należy, że bezspornym w niniejszej sprawie było zamieszczenie przez poprzednika prawnego pozwanego w Krajowym Rejestrze Długów Biura (...) S.A. danych powoda w związku z pozostawianiem przez niego w zwłoce w uregulowaniu na rzecz pozwanego należności z tytułu kary umownej, naliczonej w związku z przedterminowym wypowiedzeniem umowy o abonament oraz doliczonych do tej kwoty odsetek ustawowych za zwłokę.

Postawę prawną żądań powoda stanowią przepisy kodeksu cywilnego regulujące problematykę ochrony dóbr osobistych.

Kodeks cywilny nie definiuje pojęcia dóbr osobistych człowieka. Zarówno w doktrynie jak i w orzecznictwie przeważa koncepcja obiektywna, według której dobra osobiste są wartościami o charakterze niemajątkowym, wiążącymi się z osobowością człowieka, uznanymi powszechnie w społeczeństwie (tak: m.in. Paweł Księżak, Komentarz do art. 23 Kodeksu Cywilnego, pkt 6).

Dla istnienia dobra osobistego i uznania, że doszło do jego naruszenia, znaczenie mają oceny społeczne, analiza z punktu widzenia rozsądnego człowieka; nie ma tu znaczenia subiektywne przekonanie zainteresowanego. Przy ocenie czy doszło do naruszenia dobra osobistego nie ma znaczenia subiektywne odczucie danej osoby, jej stan psychiczny, ale to jak obiektywnie reaguje na to naruszenie społeczeństwo (tak: wyrok SN z dnia 16 stycznia 1976 r., II CR 692/75, OSNC 1976, nr 11, poz. 251).

Wszelkich rozważań o naruszeniu lub stanie zagrożenia dokonywać należy pod kątem skutków, jakie wywołuje ono w świecie zewnętrznym. Ocena, czy dobro osobiste w postaci dobrego imienia zostało zagrożone lub naruszone wymaga zastosowania kryteriów o charakterze obiektywnym (tak: wyrok SA w Łodzi z dnia 07 kwietnia 2015 r., I ACa 1443/14, LEX nr 1679972). Takie obiektywne podejście do zagadnienia dóbr osobistych, odchodzi od subiektywnych emocji osób nadwrażliwych, dla których najmniejsza nieprzyjemność czy niedogodność prowadzi do przyjęcia, że zostało naruszone ich dobro osobiste.

Katalog dóbr osobistych zawarty w kodeksie cywilnym nie ma charakteru zamkniętego. Stosownie do art. 23 k.c. dobra osobiste człowieka, jak w szczególności zdrowie, wolność, cześć, swoboda sumienia, nazwisko lub pseudonim, wizerunek, tajemnica korespondencji, nietykalność mieszkania, twórczość naukowa, artystyczna, wynalazcza i racjonalizatorska, pozostają pod ochroną prawa cywilnego niezależnie od ochrony przewidzianej w innych przepisach. Dobra osobiste to wartości obejmujące fizyczną i psychiczną integralność człowieka, jego indywidualność oraz godność i pozycję w społeczeństwie, co stanowi przesłankę jego samorealizacji (tak: wyrok SA w Lublinie z dnia 21 kwietnia 2015 r., I ACa 894/14, LEX nr 1711481).

Zgodnie z art. 24 k.c. ten, czyje dobro osobiste 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 cywilnym może on również żądać zadośćuczynienia pieniężnego lub zapłaty odpowiedniej sumy pieniężnej na wskazany cel społeczny. Jeżeli skutek naruszenia dobra osobistego została wyrządzona szkoda majątkowa, poszkodowany może żądać jej naprawienia na zasadach ogólnych. Zgodnie z art. 448 k.c. w razie naruszenia dobra osobistego sąd może przyznać temu czyje dobro zostało naruszone, odpowiednią sumę tytułem zadośćuczynienia pieniężnego za doznaną krzywdę lub na jego żądanie zasądzić odpowiednią sumę pieniężną na wskazany przez niego cel społeczny, niezależnie od innych środków potrzebnych do usunięcia skutków naruszenia. Odpowiedzialność ukształtowana na podstawie art. 448 k.c. oparta jest na zasadzie winy (umyślnej lub nieumyślnej). Krzywda w rozumieniu przepisu art. 448 k.c. jest szkodą niemajątkową, wywołaną na osobie, a zadośćuczynienie ma być formą jej majątkowej rekompensaty. Zadośćuczynienie jest formą rekompensaty skutków naruszenia dóbr osobistych odniesionych na osobie powoda.

Zauważyć również należy, że aby powód mógł dochodzić zadośćuczynienia za naruszenie dobra osobistego, nie wystarczy samo wskazanie zdarzenia, które było przyczyną naruszenia, ale powód musi wskazać jakie konkretnie dobro osobiste, zostało naruszone działaniem pozwanego.

Rozpoznając sprawę w przedmiocie ochrony dóbr osobistych sąd powinien w pierwszej kolejności ustalić czy doszło do naruszenia dobra osobistego powoda i jakiego. W przypadku stwierdzenia takiego naruszenia należy ustalić czy działanie pozwanego miało charakter bezprawny, czyli sprzeczny z porządkiem prawnym lub zasadami współzycia społecznego. W przypadku naruszenia dobra osobistego ciężar dowodu, że dobro zostało naruszone lub zagrożone spoczywa na powodzie. Natomiast na tym, kto podjął działanie zagrażające dobru osobistemu innej osoby lub naruszające to dobro, spoczywa ciężar dowodu, że nie było ono bezprawne. Wynika to z ogólnej reguły rozkładu ciężaru dowodu wynikającej z art. 6 k.c. zgodnie z którym ciężar dowodu spoczywa na osobie która z tego faktu wywodzi skutki prawne.

Jak wskazał Sąd Najwyższy, samodzielną podstawą roszczeń określonych w art. 24 k.c. nie jest a sama bezprawność działania sprawcy. Niezbędny jest także skutek tego działania w postaci naruszenia jednego z dóbr osobistych, o których mowa w art. 23 k.c. (tak: wyrok SN z dnia 07 kwietnia 2009 r., I PK 210/08, M.P.Pr. 2009/12/642)

W ocenie powoda S. B. pozwany na skutek umieszczenia jego danych w Krajowym Rejestrze Długów Biura (...) S.A. (dalej jako KR D) naruszył jego dobra osobiste w postaci czci, dobrego imienia. Ponadto powód wskazał, że czuł się upokorzony działaniami pozwanego i dotknięty w swojej godności ludzkiej. Dodatkowo w jego ocenie zamieszczenie jego danych w KR D, z uwagi na zajmowane przez niego stanowisko w administracji publicznej, gdzie należy wykazywać się nienaganną opinią spowodowało, że stał się osobą nierzetelną, a wręcz nieuczciwą, poczuł się skompromitowany.

Cześć człowieka obejmuje dwa aspekty: dobre imię (cześć zewnętrzna) i godność (cześć wewnętrzna). Cześć, dobre imię, dobra sława człowieka są pojęciami obejmującymi wszystkie dziedziny jego życia osobistego, zawodowego i społecznego. Naruszenie czci może więc nastąpić zarówno przez pomówienie o ujemne postępowanie w życiu osobistym i rodzinnym, jak i przez zarzucenie niewłaściwego postępowania w życiu zawodowym, naruszające dobre imię danej osoby i mogące narazić ją na utratę zaufania potrzebnego do wykonywania zawodu lub innej działalności (tak: wyrok SN z dnia 29 października 1971 r., II CR 455/71, OSNC 1972, nr 4, poz. 77).

Naruszenie czci może nastąpić zarówno publicznie, jak i prywatnie, w wypowiedzi ustnej lub pisemnej albo przekazanej innym nośnikiem informacji, może nastąpić w wywiadzie, felietonie lub innej publikacji prasowej, książce, orzeczeniu sądowym, piśmie procesowym, wykładzie uniwersyteckim, liście, rozmowie, blogu albo komentarzu internetowym (tak: wyrok SN z dnia 8 marca 2012 r., V CSK 109/11, OSNC 2012, nr 10, poz. 119). Naruszenie czci może nastąpić przez komunikat niewerbalny, np. rysunkiem, fotografią, filmem lub gestem (przekazującym jakąś treść lub obraźliwym per se). Ocena, czy doszło do naruszenia czci, musi opierać się, jak już wcześniej wskazano na kryteriach obiektywnych. W przypadku gdy mamy do czynienia z naruszeniem dobrego imienia, takiej obiektywnej reakcji na naruszenie powinniśmy poszukiwać w tej grupie społecznej, do której należy osoba żądająca ochrony (tak: Paweł Księżak, Komentarz do art. 23 Kodeksu Cywilnego, pkt 44, LEX).

Jednocześnie wskazać należy, że Sąd nie znalazł podstaw ażeby uznać za uzasadnione tworzenie przez powoda niejako nowego dobra osobistego jakim jest dobra opinia w środowisku, w którym powód pracuje – powód był wówczas pracownikiem administracji publicznej. W ocenie Sądu przedmiotowe dobro osobiste wskazane przez powoda swoim zakresem mieści się w przewidzianej w kodeksie kategorii jaką jest dobre imię czyli cześć zewnętrzna.

Przy ocenie, czy doszło do naruszenia dobra osobistego decydującego znaczenia nie ma subiektywne odczucie osoby, jej indywidualne poczucie wartości i jej stan psychiczny, ale to, jaką reakcję wywołuje konkretne naruszenie w społeczeństwie. Kwestia zagrożenia lub naruszenia dóbr osobistych winna być ujmowana w płaszczyźnie faktycznej i prowadzić do ustalenia, czy dane zachowanie, biorąc pod uwagę przeciętne reakcje ludzkie, mogło obiektywnie stać się podstawą do negatywnych odczuć po stronie poszkodowanego. Abstrahuje się tym samym od subiektywnych odczuć osób nadwrażliwych oraz takich, które z różnych względów nie mają zdolności do reagowania emocjonalnego na określone zachowania innych podmiotów (vide: wyrok Sądu Apelacyjnego w Poznaniu z dnia 19 października 2005 r., I ACa 353/05, orzeczenie Sądu Najwyższego z dnia 6 grudnia 1967r., II CR 318/67 oraz wyrok Sądu Najwyższego z dnia 11 marca 1997 r., II CKN 33/97).

Jak wskazano już powyżej sąd rozpoznając sprawę w przedmiocie ochrony dóbr osobistych powinien w pierwszej kolejności ustalić czy doszło do naruszenia dobra osobistego powoda i jakiego.

W ocenie Sądu powód, na którym spoczywał ciężar dowodu w niniejszej sprawie wykazał, że doszło do naruszenia jego dóbr osobistych. Zdaniem Sądu nie sposób uznać, że pozwany (...) S.A. w W. zamieszczając dane powoda w (...) nie naruszył dóbr osobistych powoda S. B. albowiem obiektywnie rzecz oceniając, publicznie ujawniona informacja, iż ktoś jest dłużnikiem i nie spłaca swoich zobowiązań jest informacją infamującą siłą rzeczy. Godzi w pozytywny wizerunek jednostki oraz jej postrzeganie przez innych a także może godzić w poczucie własnej wartości i godności. Powszechnie w społeczeństwie panuje opinia o konieczności spłacania swoich długów, zaś osoby posiadające zadłużenie, postrzegane są jako osoby niewiarygodne, nierzetelne zwyczajnie nieuczciwe. Wpis do rejestru długów oddziałuje także bezpośrednio na sytuację majątkową jednostki albowiem w chwili starania się o pożyczkę czy też kredyt taki wpis w zasadzie dyskwalifikuje od pozytywnej decyzji kredytowej, wskazując właśnie na nierzetelność danej osoby. Powyższe zdaniem Sądu przesądza o naruszeniu dóbr osobistych powoda w postaci czci.

Po ustaleniu samego faktu zaistnienia naruszenia dóbr osobistych powoda, pozwany zgodnie z rozkładem ciężaru dowodu winien udowodnić, iż dokonane naruszenie nie było bezprawne. W ocenie Sądu, z przeprowadzonego postępowania dowodowego niezbicie wynika, iż w czasie kiedy dane osobowe zajmowały się w tym rejestrze istniały uzasadnione ku temu podstawy, gdyż powód zalegał z płatnościami na rzecz pozwanego.

W pierwszej kolejności wskazać należy, że nie budzi wątpliwości fakt, że doszło do przedłużenia umowy o abonament przy wykorzystaniu danych powoda oraz przy użyciu jego numeru abonenckiego, zaś osobą dokonującą przedłużenia umowy nie był bezpośrednio sam powód. Jednocześnie podkreślić należy, że pracownik infolinii pozwanego, w trakcie rozmowy w której doszło do przedłużenia umowy, potwierdził zarówno dane osoby dzwoniącej, w tym miejscowość zamieszkania jak również numer abonencki. Istotnym jest fakt, że numer abonencki został nadany indywidualnie powodowi S. B. (J.) w chwili zawierania przez niego umowy w dniu 03 grudnia 2007 r. Dodatkowo osoba dzwoniąca została poinformowana o naliczeniu kary umownej w przypadku wypowiedzenia

umowy przed upływem okresu minimalnego. W chwili przedłużania umowy, zwłaszcza przy uwzględnieniu informacji przekazanych przez osobę dzwoniącą, że „już wypowiedziała umowę”, „dostała propozycję”, a także nawiązywania do obowiązującego w chwili trwania umowy pakietu programowego, pracownik pozwanego nie miał podstaw ażeby nabrać wątpliwości co do tożsamości osoby przedłużającej umowę. Podkreślić należy, iż osoba na infolinii ma ograniczone możliwości weryfikacji tożsamości osoby dzwoniącej, opiera się przede wszystkim na przekazanych przy zawarciu umowy danych osobowych, które winny być znane tylko abonentowi. Brak jednocześnie było u pozwanego automatycznego zaawansowanego systemu technicznego, który by weryfikował tożsamość abonenta za pomocą głosu, co jest niespotykane przy obecnie istniejących systemach obsługi klientów. Wskazać należy, iż nawet banki obsługujące klientów przez infolinię (stosujące najbardziej zaawansowane systemy bezpieczeństwa), nie posiadają takich możliwości technicznych, które pozwalałyby na weryfikację klientów za pomocą głosu. Na ile jest to skomplikowany proces, wskazuje opinia biegłego ds. fonoskopii, który dopiero po przeprowadzeniu badań i materiału porównawczego, mógł stwierdzić brak tożsamości osoby przedłużającej umowę w dniu 28.11.2009 roku (opinia biegłego k. 175-182).

Obecnie, zostało już potwierdzone sporządzoną w niniejszej sprawie opinią biegłego z zakresu fonoskopii, że osobą dzwoniącą do Centrum Telefonicznego Abonentów pozwanego nie był S. B. (J.), natomiast wówczas pracownik pozwanego miał prawo, w ocenie Sądu, przyjąć, że rozmawia właśnie z powodem, zaś w konsekwencji tego pozwany miał prawo twierdzić, iż powód cofnął złożone wypowiedzenie, w szczególności, iż nie dokonał zwrotu dekodera i karty do kwietnia 2010 roku.

Mając na względzie fakt, że pozwany miał prawo przyjąć, że to powód dokonał przedłużenia umowy, zasadnym było wystawianie faktur obejmujących należności, do ponoszenia, których zobowiązał się powód w chwili przedłużenia umowy.

W tym miejscu należy zauważyć, że powód S. B. tylko raz w dniu 10 grudnia 2009 r., w trakcie rozmowy z pracownikiem infolinii pozwanego, poinformował, że to nie on był osobą przedłużającą umowę w dniu 28 listopada 2009 r., a jedynie użył swojego telefonu sąsiadowi – P. M., który to chciał skorzystać z usług (...) +. Informacja ta pojawiła się wyłącznie raz albowiem w kolejnych rozmowach z pracownikami pozwanego powód podnosił jedynie, że on już wypowiedział swoją umowę o abonament bądź też obrażał pracowników pozwanego, przez co ci zmuszeni byli zakończyć rozmowę.

Powód S. B., nie podjął żadnych działań mających na celu, wykazanie, że rzeczywiście bez jego zgody i wiedzy zostało zaciągnięte zobowiązanie u pozwanego w postaci przedłużenia umowy o abonament. Fakt ten nie został przez niego zgłoszony do właściwych organów ścigania celem ustalenia sprawcy zdarzenia. Jednocześnie powód sam wskazuje, kto dokonał przedłużenia umowy o abonament z użyciem jego danych i numeru abonenckiego, przy czym w chwili poinformowania go o przedłużeniu tej umowy przez pozwanego nie podjął również czynności mających na celu ustalenie z P. M. czy rzeczywiście dokonał on tego przedłużenia. Podkreślić należy również, że powód pomimo twierdzeń, że nie dokonał przedłużenia umowy o abonament oraz, iż umowa którą on zawarł została skutecznie rozwiązana, nie dokonał zwrotu sprzętu i karty. Jak przyznał sam powód zwrotu dokonał on dopiero po wezwaniu przez pozwanego w kwietniu 2010 r.

Zdaniem Sądu, jednorazowe twierdzenia powoda S. B., wskazujące, że to nie on a jego sąsiad przedłużył umowę bo ten pożyczył mu telefon, w oparciu o odsłuchaną rozmowę z dnia 28 listopada 2009 r., w trakcie, której do tego przedłużenia doszło, pozostają niezwykle mało wiarygodne. Zwłaszcza przy uwzględnieniu, że powód nie dokonał zwrotu sprzętu i karty należących do pozwanego, którymi dysponował do kwietnia 2010 r. Nie sposób również uznać, że sąsiad, któremu powód pożyczył telefon, oprócz jego danych osobowych, dysponował również jego numerem abonenckim bez jego wiedzy. W ocenie Sądu wyłączne twierdzenia powoda, polegające de facto na powtarzaniu, że on tej umowy nie przedłużył, a także, że dokonał on skutecznego jej wypowiedzenia nie stanowią wiarygodnej podstawy do zaprzestania kierowania do powoda przez pozwanego wezwań do zapłaty.



Odnosząc się natomiast do wydanego w sprawie o sygn. akt III Ca 1709/12 przez Sąd Okręgowy w Gliwicach wyroku oddalającego powództwo (...) S.a.r.l. z siedzibą w Luksemburgu, który nabył od pozwanego w niniejszej sprawie (...) S.A. w W. wierzytelność wobec powoda, skierowane przeciwko S. B. (J.) wskazać należy, że Sąd orzekający w tamtej sprawie nie dysponował informacją, w zakresie użyczenia przez pozwanego S. B. (J.) telefonu sąsiadowi – P. M. celem umożliwienia mu zawarcia umowy z (...). Jednocześnie zauważyć należy, że wyrok oddalający powództwo o zapłatę, nie wiąże tutaj Sądu przy rozpoznawaniu sprawy o ochronę dóbr osobistych przy niespełnionych kryteriach z art.366 kpc (odmienność podmiotów sporu w obu sprawach).

Istotnym jednakże pozostaje fakt, że pozwany po wydaniu wyroku przez Sąd Okręgowy w Gliwicach w dniu 29 maja 2013 r. zaprzestał wzywania powoda do uregulowania należności, usunął również dane powoda S. B. z (...). Wraz z chwilą kiedy pozwany powziął uzasadnioną informację, że roszczenie wobec powoda o zapłatę należności w kwocie 425,07 zł jest nieuzasadnione, wystąpił o usunięcie jego danych z Krajowego Rejestru Długów Biura (...) S.A. Mając to na względzie, podkreślić należy, że pozwany w chwili powzięcia informacji, że dane powoda znajdujące się w (...) z wniosku pozwanego, są tam zamieszczone bezprawnie, co może naruszać jego dobra osobiste nakazał ich usunięcie.

W ocenie Sądu, w czasie kiedy dane powoda S. B. (J.) były zamieszczone w (...), pozwany miał uzasadnione podstawy żądać od powoda zapłaty kwoty 425,07 zł. Powód nie przedłożył pozwanemu żadnych wiarygodnych dowodów, które potwierdzałyby, że rzeczywiście to nie on był osobą przedłużającą umowę o abonament, w szczególności kiedy osoba dzwoniąca podała przypisany mu umową z dnia 03 grudnia 2007 r. numer abonencki oraz inne istotne informacje w zakresie umowy obowiązującej strony. Jednocześnie, zdaniem Sądu, nie można oczekiwać od pozwanego, że zaprzestanie dochodzenia przysługujących mu zgodnie z umową należności w tym kary umownej, za każdym razem kiedy, kiedy któryś z abonentów będzie twierdził, że „to sąsiad podpisał tę umowę”, „ja nic o tym nie wiedziałem” albo kiedy po prostu będzie używając wulgaryzmów obrażał pracowników pozwanego czy też będzie twierdził, że rozmowa „to pomyłka”.

W przypadku podnoszenia twierdzeń o dokonany oszustwie, każda rozsądna osoba która rzeczywiście jest pokrzywdzona cudzym działaniem, tj podszyciem się pod swoją tożsamość, podejmuje niezwłoczne kroki mające na celu usunięcie skutków ewentualnych negatywnych działań takiej osoby. W pierwszej kolejności chociażby składając zawiadomienie o popełnieniu przestępstwa do organów ścigania. W takim przypadku organ procesowy wystąpiłby do pozwanego o informacje i udostępnienie informacji w tym także nagrań, zaś pozwany otrzymałby wiarygodną informację o możliwości popełnienia przestępstwa podszycia się pod tożsamość powoda, a także od tego czasu jego działania podejmowane w kierunku windykacji kwestionowanych należności mogłyby być uznane za bezprawne. W sytuacji bowiem, gdyby pozwany wiedząc o prowadzonym postępowaniu przygotowawczym i zarzutach powoda, pomimo tego podjąłby działania windykacyjne w tym ujawniające zadłużenie w (...), mógłby się narazić na zarzut bezprawności działania, w sytuacji gdyby później okazało się, iż rzeczywiście zgłoszone zarzuty okazały się uzasadnione.

Podkreślić należy, iż profil działalności pozwanego opiera się na świadczeniu usług na rzecz abonentów, którzy chcą korzystać z pakietów telewizyjnych oferowanych przez pozwanego. Każdy z abonentów informowany jest o regulaminie korzystania z usług, który to akceptuje, w ocenie Sądu oczywistym jest, że pozwany domaga się zapłaty przysługujących mu należności, zarówno tych związanych z nieregulowaniem opłat abonamentowych, jak również naliczania kar umownych tak jak to było w tym przypadku.

Mając na względzie powyższe w ocenie Sądu nie sposób uznać, że doszło do bezprawnego naruszenia dóbr osobistych powoda S. B. albowiem w sytuacji kiedy roszczenie pozwanego o zapłatę zostało uznane przez Sąd za nieuzasadnione, usunięte zostały dane powoda z Krajowego Rejestru Długów Biura (...) S.A., natomiast wcześniej, przede wszystkim z uwagi na brak skonkretyzowanych działań powoda mających na celu wykazanie, że to osoba trzecia wykorzystując jego dane bez wiedzy i zgody dokonała przedłużenia umowy o abonament, zdaniem Sądu pozwany był uprawniony do podejmowania, oczywiście w granicach prawa, wszelkich działań mających na celu wyegzekwowanie przysługujących mu wierzytelności i nie sposób uznać tych działań za bezprawne.

W ocenie Sądu powód pomimo wykazania przez powoda, że doszło do naruszenia jego dóbr osobistych w postaci czci, pozwany udowodnił w toku procesu, iż jego działania windykacyjne nie były bezprawne, co przesądza o konieczności oddalenia powództwa w całości.

Uwzględniając powyższe Sąd orzekł jak w pkt 1 wyroku.

O kosztach procesu Sąd orzekł na podstawie art. 98 k.p.c. w zw. z art. 108 § 1 k.p.c. zgodnie z odpowiedzialnością za wynik procesu, zasądając od powoda S. B. na rzecz pozwanego (...) S.A. w W., kwotę 2.777,00 (dwa tysiące siedemset siedemdziesiąt siedem) złotych kosztów procesu, w tym odpowiednio kwotę 2.400,00 (dwa tysiące czterysta) złotych tytułem wynagrodzenia pełnomocnika zgodnie z § 6 pkt 5 Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 września 2002 roku w sprawie opłat za czynności radców prawnych (...) tj. w odniesieniu do roszczenia powoda o zasądzenie kwoty 20.000,00 zł tytułem zadośćuczynienia, kwotę 360,00 zł tytułem wynagrodzenia pełnomocnika zgodnie z § 10 ust. 1 pkt 2 Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 września 2002 roku w sprawie opłat za czynności radców prawnych (...) odnoszącą się do niemajątkowego roszczenia powoda o ochronę dóbr osobistych oraz kwotę 17 złotych tytułem opłaty skarbowej od pełnomocnictwa (pkt 2 wyroku).

W pkt 3 wyroku Sąd nakazał pobrać od powoda S. B. na rzecz Skarbu Państwa – Sądu Okręgowego w Warszawie kwotę 161,92 (sto sześćdziesiąt jeden 91/100) złotych tytułem wydatków pokrytych tymczasowo przez Skarb Państwa – Sąd Okręgowy w Warszawie. Powód uiszczył zaliczkę na poczet dowodu z opinii biegłego ds. fonoskopii w kwocie 2.000,00 zł (kwit k. 129), referendarz sądowy natomiast przyznał biegłemu sądowemu W. M. tytułem wynagrodzenia za sporządzenie opinii kwotę 2.161,92 zł (postanowienie k. 188). Kwota – 2.000,00 zł została pokryta z zaliczki uiszczonej przez powoda, natomiast sumę 162,92 pokryto tymczasowo ze środków Skarbu Państwa – Sądu Okręgowego w Warszawie, dlatego też zasadnym było nałożenia na powoda obowiązku jej zwrotu (art.113 ust.1 ustawy o kosztach sądowych w zw. z art.98 kpc).-

/-/ SSO Mariusz Solka

(...)

1. (...)

2. (...)

(...)