

## UZASADNIENIE

Powód P. K. wniósł o zasądzenie od pozwanego Grupy (...) Spółki Akcyjnej z siedzibą w W. (obecnie (...) Spółka Akcyjna-informacja odpowiadająca odpisowi aktualnemu z rejestru przedsiębiorców- k.295-297) kwoty 15.000 zł wraz z odsetkami ustawowymi od dnia wydania wyroku do dnia zapłaty oraz kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa procesowego.

Uzasadniając żądanie powód wskazał, że w serwisie internetowym kafeteria.pl ( (...)) którego pozwana jest administratorem, pojawiły się bardzo negatywne opinie dotyczące nazw: (...), Skin L. S. oraz Skin L. D.. Z tego względu powód wezwał pozwaną, do usunięcia powyższych wpisów wyjaśniając, że prowadzi swoją niezależną działalność gospodarczą pod nazwą (...) P. K., a w ramach prowadzonej przez siebie działalności gospodarczej korzysta z nazw (...), Skin L. S. oraz Skin L. D., jak i lokalu w którym wcześniej była prowadzona działalność gospodarcza tego samego rodzaju. Pomimo pism kierowanych do pozwanej, nie podjęła ona żadnych działań mających na celu usunięcie obraźliwych wpisów. Tym samym, wskutek zaniechania pozwanej, w zakresie usunięcia komentarzy, wpisów jak i opinii, dotyczących powoda, które miały charakter obraźliwy i godziły w jego dobre imię doznał on krzywdy, za którą to odpowiedzialność winna ponieść pozwana (pozew k. 2-6).

Wyrokiem zaocznym z dnia 25 maja 2016 r. zasądzono od pozwanej na rzecz powoda kwotę 15 000 zł wraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie w wysokości równej sumie stopy referencyjnej NBP i 5,5 punktów procentowych od dnia 25 maja 2016 r. do dnia zapłaty, jak również kwotę 3 167 zł tytułem zwrotu kosztów procesu (wyrok zaoczny k. 51).

W sprzeciwie od wyroku zaocznego pozwana Grupa (...) S.A. z siedzibą w W. wniosła o uchylenie wyroku zaocznego i oddalenie powództwa, a nadto o zasądzenie od powoda na rzecz pozwanej kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa procesowego wg. norm przepisanych.

W uzasadnieniu strona pozwana wskazała, że nie otrzymała od powoda jakiegokolwiek pisma, wzywającego do usunięcia określonych komentarzy umieszczonych na portalu internetowym kafeteria.pl. (...) podniosła zarzut braku legitymacji czynnej powoda wskazując, że powód nie wykazał aby którykolwiek z komentarzy, użytkowników portalu kafeteria.pl, naruszyły jego dobre imię oraz wizerunek. Zaznaczyła, że osoba powoda nie pojawiła się w żadnym z komentarzy, jak również z przyczyn oczywistych, komentarze nie mogą naruszać prawa do wizerunku powoda. Podkreśliła, że jako podmiot, o którym mowa w art. 14 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, ponosi odpowiedzialność za treść komentarzy od chwili, w której otrzyma „wiarygodną wiadomość” lub „urzędowe zawiadomienie” o bezprawnym charakterze komentarzy i wówczas podejmuje stosowne kroki zmierzające do ich usunięcia czy też zablokowania. W dalszej części pozwana, wskazała że pisma pozwanego nie stanowiły „wiarygodnego zawiadomienia” w świetle przepisów ustawy, gdyż kierowane wezwania nie wskazywały żadnych konkretnych komentarzy, a jedynie zawierały ogólne wezwanie pozwanej do usunięcia „wszelkich obraźliwych wpisów”. Co więcej, w ocenie pozwanej w komentarzach wskazanych przez stronę powodową nie doszło do naruszenia jego dóbr osobistych. Pozwana podniosła, że powód nie wskazał żadnych okoliczności potwierdzających, że poniósł jakąkolwiek krzywdę wskutek komentarzy internautów zamieszczonych na portalu kafeteria.pl i związku z powyższym brak jest przesłanek do uwzględnienia roszczenia powoda (sprzeciw k. 67 – 73, 101-105).

W złożonym piśmie procesowym powód podtrzymał stanowisko w sprawie, a nadto, zaprzeczył jakoby nie posiadał legitymacji czynnej. Wyjaśnił, że obraźliwe komentarze zmniejszają wiarygodność działalności prowadzonej przez powoda, tym samym traci klientów, co skutkuje stratami finansowymi. Wskazał, że obraźliwe komentarze negatywnie wpływają na jego stan psychiczny (pismo k. 122 - 128).

### **Sąd Rejonowy ustalił następujący stan faktyczny:**

W okresie od początku 2015 r. do września 2016 r. powód P. K. prowadził działalność gospodarczą z zakresu fryzjerstwa i kosmetyki, a w ramach prowadzonej przez siebie działalności gospodarczej korzystał z nazw (...), Skin L. S. oraz Skin

L. D.. Działalność prowadził w lokalach przy ul. (...) w W., w których do końca 2014 r. była prowadzona działalność gospodarcza tego samego rodzaju i pod tymi samymi nazwami przez S. P. (okoliczności bezsporne, ponadto dowód: przesłuchanie stron- powoda k. 313- 316).

Pozwana prowadzi działalność, między innymi w zakresie działalności portali internetowych oraz przetwarzania danych, zarządzania stronami internetowymi (hosting) i podobnej działalności i działalności portali internetowych. Pozwana jest administratorem i hosting providerem portalu internetowego Kafeteria.pl. (...) internetowa umożliwia użytkownikom nieodpłatne umieszczanie między innymi wpisów, wypowiedzi, komentarzy, opinii, tematów w serwisie (...)pl (okoliczność bezsporna, a nadto dowód: odpis z Krajowego Rejestru Sądowego k. 28-35, zeznania świadka P. G. k. 179 – 181).

Na portalu Kafeteria.pl obowiązuje regulaminem korzystania z serwisu (dalej: (...)). Zgodnie z Regulaminem administratorem serwisu (...)pl jest pozwana.

Zgodnie z ustępem 18 Regulaminu Każdy użytkownik serwisu (...)pl jest zobowiązany do korzystania z serwisu w sposób zgodny z Regulaminem, obowiązującym w Polsce prawem, zasadami współżycia społecznego, normami społeczno-obyczajowymi i szeroko pojętymi zasadami „netykiety”. Zakazane jest (i jest rozumiane za naruszenie postanowień regulaminu) m.in. naruszanie w jakikolwiek sposób praw osób trzecich, w szczególności: własności intelektualnej osób trzecich, w tym praw autorskich osób trzecich oraz dóbr osobistych osób trzecich, w tym także prawa do wizerunku, dobrego imienia, czci. Zakazane jest również inne zachowanie użytkownika w sposób oczywisty sprzeczne z obowiązującym porządkiem prawnym, zasadami współżycia społecznego, normami społeczno-obyczajowymi lub szeroko pojętymi zasadami „netykiety”.

Administrator serwisu (...)pl ma możliwość ukrywania lub usuwania treści zamieszczonej przez użytkowników. Administrator serwisu zapewnia narzędzia zgłaszania przez użytkowników informacji o naruszeniu prawa, regulaminu, naruszeniu dobrych obyczajów, norm współżycia społecznego itp. Administrator udostępnia użytkownikom adres poczty elektronicznej w celu zgłaszania przypadków oczywistego nielegalnego lub sprzecznego z Regulaminem działania użytkowników (abuse@firma.o2.pl) (okoliczność bezsporna, a nadto dowód: regulamin, k. 18-24, zeznania świadka P. G., k. 179 – 181).

Korzystający z serwisu internetowego Kafeteria.pl użytkownicy zamieścili na tymże forum pod linkiem: „ (...) -opinie-p\_ (...)”

następujące wpisy, które widniały co najmniej do dnia 4 maja 2015 r.:

a) anonimowy użytkownik, w dniu 18 lutego 2015 r. ok. godziny 08:25:

„Również nie polecam i dziwi mnie, że przy tylu niezadowolonych klientkach ktoś w ogóle jeszcze tam zagląda. Sytuacja innych Pań jest pewnie - podobna jak moja tj. przychodzi się raz na zabieg z gruponu, atmosfera jest bardzo miła, oczywiście słyszy się, że twarz i ciało są w opłakanym ostatek i dostaje się ulotkę z serią zabiegów - i tak stało się ze mną, jak dziecko dałam się naciągnąć na pakiet 10 zabiegów za 1000 zł- chyba mnie coś opętało jak zapłaciłam. Jak tylko skończę zabiegi to nigdy tam nie wrócę. Ostatnio miałam pilling kawitacyjny i jak spojrzałam na urządzenie od wykonania zabiegu to myślałam, że zwymiotuje, obrzydliwe, brudne i zalepione. Pani wzięła do ręki, popryskala alkoholem i zadowolona! 'K., które są używane do twarzy powinny być sterylizowane parowo! Wykupiłam też endermologię i po 7 zabiegu zero efektów, jak powiedziałam Pani, że ja nie widzę zmian na lepsze to najpierw usłyszałam, że sama endermologia niewiele da (szok!) przy czym przed zakupieniem to był jedyny słuszny zabieg dla mnie, że mam kupić milion innych zabiegów + oczywiście milion kosmetyków. A jak odmówiłam i powiedziałam, że stosuje profesjonalne żele redukujące cellulit tak nie ma efektu to Pani mnie oskarżyła, że na pewno nie pije wody i uparła się na to, że jest to przyczyna braku efektów.

Również jak byłam na pakiecie zabiegów na twarz, Pani, która je wykonywała zauważyła naczynka na nosie, które natychmiast mi usunie elektrokoagulacją, zgodziłam się (naiwna) zapłaciłam kolejne 500 zł za sam nos choć w ofercie jest cena za całą twarz 800 zł czyli rozumiem, że nos stanowi ponad 60% całej twarzy. Naprawdę szok, nie kupujcie u nich zabiegów-zimno, brudno, nieprofesjonalnie... Mogłabym długo opisywać, marze kiedy pójdę tam na ostatni zabieg. Od wejścia jest nieprzyjemnie, a na wyjściu tragedia! A za każdym razem czekam ok. 20 min bo Pani nie może znaleźć mojej karty - muszę jej zaproponować, że po prostu może po nazwiskach poukładała sobie karty, bo inaczej nigdy nie dojdzie do ładu. Korzystałam już nie raz z usług różnych salonów, ale tu nie mogę wyjść z podziwu jak bardzo można odstraszać klientów. Dodam jeszcze, że jak miałam robiony zabieg na twarz to Pani, która mi go wykonywała miała za długie rękawy w brudnym swetrze, którymi cały czas "jeździła" mi po twarzy, ale już nie wiedziałam co gorsze czy brudny fartuch czy sweter. Przy zabiegu "zalała" mi twarz jakąś ampulką z wit. C, którą akurat miała pod ręką (co sama wypowiedziała na głos) i cała ta wątpliwej jakości ampulka spłynęła mi do oczu, jak zaalarmowałam to Pani powiedziała, że to nie możliwe po czym dała mi wacik, żebym sobie wytarła. Naprawdę nie idźcie tam, wiem, że oferty w stylu pakiet zamiast 2000 zł kosztuje 1000 zł, na co ja się naciągnęłam, to jest chore jak coś można przecenić o 100%....Szkoda gadać, szkoda czasu i pieniędzy".

b) anonimowy użytkownik, w dniu 20 lutego 2015 r. ok. godziny 18:38:

„Proszę wszystkie oszukane osoby o kontakt na maila (...), mamy zamiar sprawę nagłośnić przez telewizję. Komornicy do właścicielki czekają w kolejce bo nie mają z czego ściągnąć należności więc pozwij nic nie dadzą, mam dokładnie opisana sytuacje od windyatorów terenowych bo mnie też oszukała i próbowała iść w tą stronę na darmo... Więc mam kontakt do osoby która chętnie nakręcić reportaż i postara się pomóc”

c) anonimowy użytkownik, w dniu 24 lutego 2015 r. ok. godziny 22:29:

„Przeczytajcie opinie o P., bo to ta sama firma. Owszem jest tanio, ale jakość żadna. Żerują na naiwnych klientkach G.. Wizyta w tym studio to wyrzucone pieniądze w błoto”.

d) anonimowy użytkownik, w dniu 25 lutego 2015 r. ok. godziny 20:56:

„Skandaliczne traktowanie klienta, jak poprosiłam kosmetyczkę (chyba?) o umycie rąk, to powiedziała, że ma rękawiczki, więc nie musi wcale myć rąk, a przecież jak zakłada rękawiczki, to je dotyka brudnymi rękami. Skandal!”

e) anonimowy użytkownik, w dniu 27 lutego 2015 r. ok. godziny 19:39:

„Jeśli nie chcecie zostać oszukane i mieć poczucia, że wyrzuciliście pieniądze w błoto to omijajcie Skin L. S. szerokim łukiem. Zabiegi wykonywane są byle jak. Panuje chaos, kosmetyczki biegają od klientki do klientki. Jednocześnie wykonują np. dwa zabiegi. Prześcieradła są brudne, "biały koc", którym przykrywają klientki nie był 100 lat prany. Natarczywie wciskają dodatkowe zabiegi i wszystko codziennie jest w niebywalej promocji! Zamiast się odprężyć, wychodzisz ze stosem ulotek i wielkim niesmakiem. Zabieg laserem (epilacja) wykonywany jest niestaranie w pośpiechu. Efektów nie ma. Pani S., szefowa powiedziała „na co liczysz wykupując tak tani zabieg”, oraz „ludzie całe życie wykonują laser, żeby mieć efekty” - zważyło mnie z nóg. I to nie tylko moje zdanie. Wykupiłam w wielkiej nieświadomości kilka zabiegów, jednak zrezygnowałam i nie uzyskałam zwrotu za niewykonane zabiegi!!! Salon do grudnia 2014 był pod nazwą P., właścicielką była S. P., teraz właścicielem jest jej facet, P. K.. Podaje link do (...): Podaje link do (...): (...) 8 - może komuś się przyda.

Właściciel tylko z nazwy. Jakikolwiek reklamacje są bezskuteczne. Panuje tam jeden wielki syf! Jeśli którejś poszkodowanej uda się spotkać z Panią S. to musi się liczyć, że usłyszy „nie otrzymasz złamanego gorsza”, „zabiegi w promocji nie podlegają reklamacji”, „w\*\*\*\*\*j k\*\*\*o”, „szmato”, „d\*\*\*o”. Wydziera się jak bazarowa, ryczy jak tygrys. Jeden wielki szok!!!! Wszystko to działo się w salonie, świadkami były klientki i pracownice. Ta kobieta nie ma za grosz szacunku i kultury! Od dziewczyn w recepcji nie uzyskacie numeru do „szefostwa”, nie ma również możliwości aby się z nimi umówić na spotkanie. Ja miałam szczęście i zastałam ich w salonie. Podaję numer do właściciela: 733

999 473. Tylko uważajcie, też nie jest miły i będą Was straszyć policją, sądem, ochroną i mafią. Generalnie mają klientów w d\*\*\*e. Liczy się to, że dostali kasę... resztą absolutnie się nie przejmują. Każdy, kto zostanie klientem tego samozwańczego salonu po czasie sam się przekona”.

f) Użytkownik Ania K., w dniu 27 lutego 2015 r. ok. godziny 22:09:

„Pozytywne opinie sami sobie piszą. Kosmetyczki zmieniają się co chwila, na ladzie stopy wydrukowanych ofert, jeszcze trochę a łapanki będą robić na ulicy. Za bieg zamiast 60 minut trwał 53 minuty, na moją uwagę usłyszałam, że przecież jeszcze klientka będzie się ubierać, więc gabinet będzie zajęty. Skandal.”

g) anonimowy użytkownik, w dniu 02 marca 2015 r. ok. godziny 22:34:

„Naciągacze i tyle, zabiegi robione byle jak i następna proszę, głośno, brak intymności, kosmetyczka gada bez przerwy. Nie polecam!”

h) anonimowy użytkownik, w dniu 04 marca 2015 r. ok. godziny 18:28:

„H. a ile zabiegów gratis dostałaś za dodanie pozytywnej opinii??? Czy S. we własnej osobie zagościła na forum by znowu naprawiać opinie?”

i) anonimowy użytkownik, w dniu 06 marca 2015 r. ok. godziny 15:32:

„Te dobre opinie to piszą sobie właściciele i pracownicy, jak zabieg został przeprowadzony poprawnie, to nie trzeba tego pod niebiosa wychwalać, bo to powinno być normalne, ale w tym obiekcie, to dziwne jak ktoś jest zadowolony, musi lubić brud i bałagan.”

j) anonimowy użytkownik, w dniu 08 marca 2015 r. ok. godziny 14:18:

„Robiłam tam naczynka, wpięrow 5 zabiegów z G., potem znowu 5 już namówiona przez kosmetyczkę, a potem jeszcze 5 dorzuciłam, w sumie koszt wysoki, efekt mierny. Konsultowałam z kosmetyczką z innego salonu i ona podejrzewa wyeksploatowane lasery. Nie polecam.”

k) Użytkownik gościmnb, w dniu 11 marca 2015 r. ok. godziny 01:54:

„Właścicielka to złodziejka, ma kilka pracownic które na bacność stoją bo mają bardzo wysokie wynagrodzenia, reszta to kadra która przychodzi i odchodzi. Oszuści i pseudokosmetyczki.”

l) anonimowy użytkownik, w dniu 11 marca 2015 r. ok. godziny 03:09:

„Tez tam byłam, salon nowoczesny. Tłum pań do obsługi, wszystkie namawiają na powiększenie pakietu, ze słoiczeków wyjmują krem paluchami. W kątach koty kurzu.”

m) anonimowy użytkownik, w dniu 11 marca 2015 r. ok. godziny 22:21:

„Bardziej i tyle, jedyny plus, że tanio, ale efektów brak!”

n) anonimowy użytkownik, w dniu 13 marca 2015 r. ok. godziny 00:58:

„Urządzenia chińskie. Wystarczy nawet spojrzeć. nie ma logo firm specjalizujących się w tym tylko chińskie podróbki.... manta itp. Ostatnio niechcący zajrzałam do łazienki dziewczyn to w zlewie leżał stos bandaży, co było czuć już na korytarzu, a drugie już przygotowane do powtórnego użycia schły na kaloryferze... szczęście to nie mój zabieg hehh skandal jakiś... ciekawe ile w łapę daje bhp....”

o) anonimowy użytkownik, w dniu 13 marca 2015 r. ok. godziny 22:29:

„Olejek arganowy który u nich kosztuje 79 zeta, można kupić w necie za 40 zeta. Pilnujcie dziewczyny, żeby kosmetyczka ręce umyła, zanim będzie gmyrała wam przy twarzy, bo to nie jest tam praktykowane.” (dowód: akt notarialny z załącznikami k. 9-12).

Uprzednio korzystający z serwisu internetowego Kafeteria.pl użytkownicy zamieścili na tym forum pod linkiem: „ (...) - ulobrzeczna-1a-p\_ (...)” min. następujące wpisy:

a) Użytkownik (...), w dniu 26 listopada 2012 r. ok. godziny 13:02:

L. S.. Ta sama właścicielka i ten sam pekin. Nie dajcie się nabrać. Żadnych zabiegów nie kupujcie, bo tam codziennie pracuje inna kosmetyczka (taka rotacja) totalny brak profesjonalizmu - totalne olewanie klienta, dodatkowo chamstwo ze strony właścicielki.

b) Użytkownik defvv, w dniu 26 listopada 2012 r. ok. godziny 16:26:

Coś mi tu śmierdzi w tym temacie, chyba właściciel sam sobie wystawia tutaj komentarze, bo nie dość że aż tyyye opinii na temat jednego salonu na 100 000 istniejących w W. (same pozytywne oczywiście), to jeszcze pisane masowo, po kilka postów jednego dnia. No i oczywiście "przy okazji" dodatkowo jeszcze jest polecany drugi salon tego samego właściciela (a na marginesie to skąd klientki by wiedziały, że to ten sam właściciel?).

c) Użytkownik wiolinka lubinka, w dniu 13 grudnia 2012 r. ok. godziny 13:30:

Przestrzegam przed tym salonem, przed skin like silk, który zmienił nazwę na skin like dream również. Właścicielka to naciągaczka w dodatku niewychowana, chamska i bezczelna. Uwierzcie, że tam nikt nic w prezencie nie dostanie. Jedyne co można przez nich dostać to nerwica.

d) Użytkownik K., w dniu 16 kwietnia 2013 r. ok. godziny 13:30:

Ja też skorzystałam z usługi farbowania z modelowaniem z G.. Na pewno WIĘCEJ TAM NIE PRZYJDĘ. Personel pable, wszyscy słuchają wszystkich problemów i osobistych i firmowych, przy czym dyskusje nie najwyższego lotu. Lokal jest źle zaplanowany, za mało stanowisk, ja początkowo byłam obsługiwana w ... przejściu z korytarza do wc - ustawiona jest tam dodatkowa myjka. No ale to powiedzmy było by do przeżycia gdybym była zadowolona z usługi. O zgrozo włosy mam ufarbowane zupełnie bez sensu, farba była trzymana długo na odrostach a na dalsze partie praktycznie fryzjerka przy spłukiwaniu ściągnęła farbę i stwierdziła że się już wchłonęła! Miał to być mahoń, koło mahoniowi nawet nie leżał, przy głowie mam coś na kształt rózu z pomarańczem a pozostała część włosów zyskała tylko połysk a kolor się nie zmienił. Czysta masakra. Na moje uwagi, że chyba pani za krótko farbę trzyma fryzjerka miała swoje koncepcje. Mam zupełnie popsuty kolor na włosach... Teraz cieszę się tylko że nie wzięłam usługi ze strzyżeniem!! 8-/ Bo strach się bać. Jedyne mały plusik - jestem zadowolona ze sposobu ułożenia włosów. (...) tego fryzjera.

e) Użytkownik K., w dniu 24 kwietnia 2013 r. ok. godziny 19:21:

H. ciekawe bo natalka786 i aleksandrax33 to ta sama osoba :D Nieszczęśliwie adres mailowy się wyświetlił :D Zapewne piszą osoby pracujące w salonie. Nie czytajcie tych bzdur o jakości. Jakość jest TRAGICZNA! Omijać szerokim tukiem.

f) Użytkownik F., w dniu 18 maja 2013 r. ok. godziny 10:42:

Poszliśmy z mężem na solarium gdzie zapewniono Nas, że są nowe lampy. Opalaliśmy się tylko 8 min. Tak strasznie się poparzyliśmy, że skończyło się to moja wizyta na ostrym dyżurze! Do tego poparzenia były nierównomierne. Nikt mi nie wmówi, że tak opalają nowe lampy !!! Jak można klientów wprowadzać tak perfidnie w błąd i narażać ich zdrowie ?!!! Zdecydowanie Nie polecam !!!

g) Użytkownik asqa12, w dniu 31 lipca 2013 r. ok. godziny 13:05:

Co za makabryczne bzdury w tych opiniach!!!! pisane chyba wyłącznie przez speców od marketingu szeptanego! byłam tam dwukrotnie i nigdy więcej! miejsce jak dworzec centralny, wyjąty telewizor, gabinety otwarte więc pełny nasłuch na to co się dzieje, panie koncentrują się przede wszystkim na sprzedaniu dodatkowych zabiegów, a te które wykonują robią wyjątkowo niestannie, szybko i byle jak. piling całego ciała trwał 3 minuty z zegarkiem w ręku! liposukcja ultradźwiękowa na nogi to parę smagnięć z tyłu i z przodu ud. zostałam nakryta potwornie śmierdzącym zatęchłymi kremami kocem... przyznam, że nawet mi się nie chce tego opisywać, poza tym, że powiem jedno: ostrzegam! wśród wielości miejsc w (...),

a pewnie i na M., to jest tym które radze omijać szerokim łukiem!

h) anonimowy użytkownik, w dniu 23 sierpnia 2013 r. ok. godziny 13:30:

jeżeli chodzi o umiejętności fryzjerskie stwierdzam, że są zdecydowanie przeciętni, nie określiłabym tego jako „fachowa obsługa”, pan był miły nie zaprzeczam jednak za bardzo skupił się na wciskaniu mi ich produktów niż na kolorystyce i strzyżeniu. Kolor wyszedł za ciemny, pan stwierdził, że „to nie jest jego wina, tylko moich włosów” jak idę do fryzjera raczej oczekuje, że fryzjer wie co robi i jak to się może skończyć. Zapisywali mnie, przepisywali 100 razy dzwonili potwierdzać jakieś dziwne terminy, mega bałagan jeżeli chodzi o rejestrację klientek. Byłam w salonie raz i więcej z ich usług nie skorzystam.

i) anonimowy użytkownik, w dniu 23 sierpnia 2013 r. ok. godziny 13:30:

Witam!!! Drogie Panie szykuje się wielki pozew dotyczący p .sylwii piętki osoby zainteresowane proszę o dawanie postów to założę osobne konto aby powiedzieć o co chodzi. Proszę o pomoc!!!! A i szukam 1 Pani której kazala iść do psychiatry po żółte papiery, z tego względu, iż szanowna klientka nie wiedziała jaki będzie miała zabieg!!!!proszę o pomoc!!!! BARDZO PILNE!!!! (dowód: wydruk ze strony internetowej k. 13 – 17).

Pismami z dnia 23 lutego 2015 r. powód wystąpił do pozwanego o usunięcie negatywnych opinii dotyczących nazw (...), Skin L. oraz Skin L. D., znajdujących się pod linkiem „ (...) -ulobrzezna-1a-p\_ (...)”, które zostały zamieszczone przez użytkowników serwisu (...).pl: „ (...) , dzoka, bielinczkaa, dziiiiik, buehheheeeeeeeee, V\_ , gość, kafeteria2013, SyrenkaMaja, askin, sąsiadka z okolic, kp, Inna (...)”, pod linkiem: „ (...) -ulobrzezna-1a-p\_ (...)”, które umieścili użytkownicy serwisu (...).pl: „ (...) , dcfvv, wiolinka lubinka, F., asga12, kardinaaa7, gośćsuuuz, gość” oraz pod linkiem „http://wizaz.pl/forum/showthread.php?t= (...)”, które zostały zamieszczone przez użytkowników serwisu (...).pl: „kartka (...), cocochanely, janian, neves, (...) , dcfvv, wiolinka lubinka, kayamaa, F., asga12, kardinaaa7, gośćsuuuz (dowód: pisma z dnia 23 lutego 2015 r. wraz z potwierdzeniem nadania, k. 131-136, 128).

Pismem z dnia 5 maja 2015 r., powód wystąpił do pozwanej z żądaniem niezwłocznego usunięcia wszystkich obraźliwych wpisów znajdujących się na forum kafeteria.pl, a dotyczących nazw (...), Skin L. oraz Skin L. D. oraz do zapłaty zadośćuczynienia w kwocie 15 000 zł, w terminie 7-dniowym licząc od dnia otrzymania niniejszego pisma, pod rygorem skierowania sprawy na drogę sądową. W treści wezwania wskazał, że pomimo kierowanych do pozwanej pism, pozwana nie podjęła żadnych działań, które zmierzałyby do usunięcia żądanych wpisów, tym samym opieszałość pozwanej doprowadziła do naruszenia jego dóbr osobistych (dowód: pismo k. 25 – 27).

(...) wniosku o usunięcie danych naruszających dobra osobiste wnioskującego polega na otwarciu zlecenia, sprawdzeniu czy istnieją wszystkie potrzebne informacje do znalezienia konkretnego wpisu. Obieg dokumentów wygląda w ten sposób, że sekretariat zamieszcza pismo w systemie zleceń i następnie jest on zaadresowany na dział prawny i z działu prawnego, po weryfikacji, zostaje on przesłany do zespołu moderatorów. Merytoryczną decyzję co do usunięcia danego wpisu podejmuje dział prawny. Osoba zatrudniona na stanowisku moderatora dokonuje faktycznego usunięcia danego wpisu. Jeżeli nie można zidentyfikować danego wpisu z uwagi na zbyt ogólne dane, to moderator zwraca się do działu prawnego

z odpowiedzią, że nie można zrealizować zlecenia z uwagi na zbyt ogólne dane dotyczące wpisu. Aby zlecenie, usunięcia żądanych komentarzy, było kompletne niezbędny jest: link do witryny na której znajduje się treść komentarza, nazwa użytkownika, data, czas w którym zamieszczono dany komentarz oraz treść komentarza. Jeżeli we wpisach występują treści obraźliwe lub wulgaryzmy to moderatorzy usuwają tego typu treści bez opisanej wyżej procedury. W ramach serwisu kafeteria.pl pozwana zapewnia narzędzia zgłaszania przez użytkowników informacji o naruszeniu prawa, regulaminu, naruszaniu dobrych obyczajów, norm współżycia społecznego. Pozwana udostępnia użytkownikom adres poczty elektronicznej w celu zgłaszania przypadków oczywistego nielegalnego lub sprzecznego z Regulaminem działania użytkowników. Uwagi i zastrzeżenia również można zgłaszać pisemnie na wskazany w Regulaminie adres (dowód: zeznania świadka P. G. k. – 178-181, Regulamin korzystania z serwisu kafeteria.pl k- 18-24).

Powyższy stan faktyczny sąd ustalił na podstawie powołanych wyżej dowodów z dokumentów, które okazały się spójne, przejrzyste i korespondujące ze sobą, a także kierując się regulacją art. 229 k.p.c. i art. 230 k.p.c.

Za wiarygodne Sąd uznał zeznania świadka P. G.. Na ich podstawie Sąd ustalił okoliczności, dotyczące stosowanego przez pozwaną sposobu obsługi wniosku o usunięcie danych naruszających dobra osobiste.

W ocenie Sądu nie budzą wątpliwości zeznania świadka A. R. oraz powoda P. K., w zakresie w jakim wskazywali na fakt zgłaszania przez powoda zleceń usunięcia komentarzy, umieszczonych przez użytkowników portalu kafeteria.pl. i zakresu prowadzonej działalności gospodarczej. Jednocześnie zeznanie te, mają na tyle ogólny charakter, że nie jest możliwe poczynienie na ich podstawie szczegółowych ustaleń faktycznych co do konkretnych wpisów, które miałyby zostać objęte wskazanymi wnioskami, ich treści i sposobu reakcji pozwanej na te zgłoszenia.

### **Sąd zważył, co następuje:**

Powództwo nie zasługiwało na uwzględnienie.

Zgłoszone w niniejszej sprawie żądanie zadośćuczynienia, z tytułu naruszenia dóbr osobistych powoda, rozważyć należało w świetle art. 23 k.c. w myśl którego 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. Zgodnie art. 24 par. 1 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 może on również żądać zadośćuczynienia pieniężnego lub zapłaty odpowiedniej sumy pieniężnej na wskazany cel społeczny. Stosownie do art. 448 k.c. W razie naruszenia dobra osobistego sąd może przyznać temu, czyje dobro osobiste 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. Przepis art. 445 § 3 stosuje się.

Podkreślenia wymaga, że przepis art. 24 § 1 k.c. istotnie wprowadza pewną modyfikację w zakresie ogólnej zasady związanej z rozłożeniem ciężaru dowodu wyrażonej w art. 6 k.c., to jednak nie wprowadza domniemania naruszenia dobra osobistego. To powód jest zatem zobowiązany wykazać, że pozwany naruszył jego dobra osobiste i dopiero wówczas może zadziałać domniemanie bezprawności tego naruszenia (zob. wyrok Sądu Najwyższego z dnia 11 października 2005 r., sygn. akt V CK 259/05, LEX nr 407059).

W ocenie Sądu strona powodowa nie wykazała, że pozwany naruszył dobra osobiste powoda.

Już na wstępie zauważyć należy, że pozwany, z uwagi na opisany charakter prowadzonej działalności, mógł dopuścić się naruszenia dóbr osobistych powoda, wyłącznie poprzez zaniechanie, polegające na nieusunięciu wpisów, które naruszać miały jego dobra osobiste (inaczej niż bezpośredni sprawcy tych naruszeń tj. autorzy wpisów). Jednocześnie z uwagi na sferę aktywności społecznej, w której miało dojść do naruszenia dóbr osobistych powoda, oceny zachowania

pozwanego, także w aspekcie przesłanki bezprawności, dokonać należało przede wszystkim, w świetle przepisów zawartych w ustawie z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U.2019.123 j.t. ze zm., dalej jako: „u.ś.d.u.e.”).

Bezspornym było w niniejszej sprawie, że pozwany jest podmiotem świadczącym usługę hostingu, w rozumieniu art. 14 ust. 1 u.ś.d.u.e., w myśl którego nie ponosi odpowiedzialności za przechowywane dane ten, kto udostępniając zasoby systemu teleinformatycznego w celu przechowywania danych przez usługobiorcę nie wie o bezprawnym charakterze danych lub związanej z nimi działalności, a w razie otrzymania urzędowego zawiadomienia lub uzyskania wiarygodnej wiadomości o bezprawnym charakterze danych lub związanej z nimi działalności niezwłocznie uniemożliwi dostęp do tych danych.

Podzielić należy zapatrywanie, że pojęcie hostinga providera powinno być na podstawie powołanego przepisu ujmowane szeroko i obejmować także min. właściciela portalu czy forum, w odniesieniu do treści i wpisów dostarczanych lub dodawanych przez użytkowników (tak Witold Chomiczewski (w:) Komentarz do art. 14 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, dost. w bazie Lex).

Podkreślenia wymaga następnie, że w powołanym art. 14 ust. 1 u.ś.d.u.e. przewidziano wyłączenia odpowiedzialności podmiotów, które świadczą usługi hostingu.

Zgodnie z tym przepisem podmiot świadczący usługę hostingu nie będzie ponosić odpowiedzialności za przechowywane dane względem osoby, której prawa zostały ewentualnie naruszone, jeżeli nie wie o bezprawnym charakterze danych lub związanej z nimi działalności. Brak wiedzy o bezprawnym charakterze danych oznacza, że usługodawca nie może posiadać wiedzy o tym, że przechowywane przez niego dane są sprzeczne z prawem lub zasadami współżycia społecznego.

Istotne jest, że w art. 14 ust. 1 u.ś.d.u.e. wymagana jest pozytywna i konkretna wiedza odnosząca się do bezprawnego charakteru danych lub związanej z nimi działalności. Oznacza to zatem, że posiadanie przez hostinga providera jedynie możliwości uzyskania takiej wiedzy nie ma wpływu na wyłączenie jego odpowiedzialności. Taki wniosek uzasadniony jest zarówno brzmieniem art. 14 ust. 1 u.ś.d.u.e., jak i interpretacją tego przepisu w związku z art. 15 u.ś.d.u.e., który wskazuje, że m.in. hosting provider nie jest zobowiązany do sprawdzania przechowywanych danych (zob. Witold Chomiczewski *ibidem*).

Rozważyć należało zatem na wstępie, czy charakter uzyskanych informacji, uzasadniał konieczność podjęcia przez pozwanego działań, zmierzających do usunięcia wskazanych wpisów (uniemożliwienia dostępu do nich).

W świetle powołanego art. 14 ust. 1 u.ś.d.u.e. w celu utrzymania wyłączenia odpowiedzialności hosting provider ma obowiązek niezwłocznego uniemożliwienia dostępu do tych danych w wypadku otrzymania urzędowego zawiadomienia lub uzyskania wiarygodnej wiadomości o bezprawnym charakterze danych lub związanej z nimi działalności.

Bezspornym było w niniejszej sprawie, że pozwany nie uzyskał urzędowego zawiadomienia w tym zakresie, w rozumieniu powołanego uregulowania. W konsekwencji niezbędnym stało się rozważanie czy pozwany uzyskał wiarygodną wiadomość o bezprawnym charakterze danych lub związanej z nimi działalności.

Podkreślenia wymaga, że ustawodawca w żaden sposób nie konkretyzuje zakresu pojęcia wiarygodnej wiadomości. Podzielić należy w ocenie Sądu zapatrywanie, że ocena, czy dana wiadomość jest wiarygodna, powinna być całkowicie zobiektywizowana. W tego typu wiadomości należy uprawdopodobnić rzeczywiste zaistnienie okoliczności, których znajomość po stronie hostinga providera prowadzi do ponoszenia pełnej odpowiedzialności za przechowywane dane, chyba że niezwłocznie uniemożliwi do nich dostęp. Tylko wówczas wiadomość stanie się wiarygodna z punktu widzenia każdego rozsądnego człowieka. Wykładnia celowościowa art. 14 u.ś.d.u.e. wskazuje, że host provider nie jest zobowiązany do przeprowadzania szczegółowego postępowania wyjaśniającego mającego na celu weryfikację czy wiadomość o bezprawnym charakterze danych lub związanej z nimi działalności jest wiarygodna. Zatem osoba



żądatąca uniemożliwienia dostępu do danych powinna dostarczyć host providerowi takie informacje, na podstawie których bezprawny charakter danych lub związanej z nimi działalności staje się oczywisty, i pozwala uznać, że posiada on wiedzę o bezprawnym charakterze danych w rozumieniu art. 14 ust. 1 u.ś.d.u.e. (zob. wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 18 kwietnia 2017 r., sygn.. akt I ACa 55/16 LEX nr 2317742, Witold Chomiczewski ibidem).

Strona pozwana wywodziła, że wiarygodna wiadomość powinna przynajmniej podawać, które konkretnie fragmenty treści naruszają prawo i na jakiej podstawie oparty jest taki wniosek. Inaczej mówiąc, zdaniem pozwanej, do uznania wiadomości za wiarygodną nie wystarcza samo podanie adresu strony internetowej i wyrażenie obawy, co do bezprawnego charakteru treści, niezbędne jest bowiem szczegółowe uzasadnienie takiego zawiadomienia. Zarówno urzędowe zawiadomienie, jak i wiarygodna wiadomość powinny ściśle konkretyzować jakie dane są bezprawne lub z jakimi danymi jest związana bezprawna działalność.

Sąd tylko w części podziela konstatację pozwanej. W ocenie Sądu wnioski pozwanej co do konieczności szczegółowego uzasadnienia wiarygodnej wiadomości, są zbyt daleko idące. Nie można tu bowiem konstruować nadmiernie rozbudowanych i formalistycznych kryteriów, mogłoby to bowiem prowadzić do pozbawienia realnej ochrony osób, których dotyczą zamieszczane wpisy. Niemniej jednak, zgodzić należy się, że do uznania wiadomości za wiarygodną nie wystarcza samo podanie adresu strony internetowej, nazwy użytkownika i sformułowanie zbiorczego żądania co do usunięcia komentarzy rzekomo mających naruszać dobra osobiste powoda. Zdaniem sądu treść wiarygodnej wiadomości powinna być w taki sposób sformułowana, aby pozwolić na skonkretyzowanie i zlokalizowanie tej konkretnej wypowiedzi, do której skarżący ma zastrzeżenia. Innymi słowy, hosting provider powinien otrzymać jasny komunikat, której konkretnie wypowiedzi dotyczy wiadomość, tak aby miał możliwość, bez nadmiernej niedogodności (np. bez konieczności przeszukania kilkunastu podstron lub stron konwersacji) odnaleźć fragment naruszający prawa zawiadamiającego. Wymogu tego nie spełniają wezwania powoda w przedmiocie wniosku o usunięcie negatywnych opinii (k.131-136).

Wiarygodna wiadomość powinna ściśle konkretyzować, jakie dane są bezprawne lub z jakimi danymi jest związana bezprawna działalność. Dla uniemożliwienia dostępu do danych hosting provider musi dokładnie wiedzieć, o jakie dane chodzi. Zbyt ogólne ich wskazanie w wiarygodnej wiadomości nie rodzi konieczności usunięcia danych, ponieważ hosting provider nie jest zobowiązany do ich samodzielnego poszukiwania w zasobach udostępnianego systemu teleinformatycznego (zob. Komentarz do art. 14 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Świadczenie usług drogą elektroniczną oraz dostęp warunkowy. Komentarz do ustaw. Lubasz D. (red.), Namysłowska M. (red.), Chomiczewski W., Kłafkowska-Waśniowska K.M., LexisNexis 2011, LEX nr 9695).

Podanie linka do całej strony dyskusji jest o tyle nieprzydatne dla hosting providera, że na portalu Kafeteria.pl komentarze wyświetlane są na kilku lub kilkunastu numerowanych podstronach w kolejności chronologicznej i to po określonej ilości komentarzy na każdą stronę. Oznacza to, że w przypadku usunięcia wcześniejszych komentarzy lub zmiany „layoutu” (układu) strony, komentarz, który do tej pory wyświetlał się na stronie drugiej, może wyświetlać się na stronie pierwszej, bowiem ulegnie „przesunięciu” o tyle miejsc w górę, ile wcześniejszych komentarzy usunięto.

Reasumując, zgłoszenie powoda powinno wskazywać konkretne treści, które jego zdaniem naruszają prawo, np. poprzez podanie linku do konkretnego komentarza, a jeśli to nie jest możliwe, to treści (cytatu) komentarza. Zaznaczyć przy tym należy, że w przypadku portalu Kafeteria.pl możliwe jest podanie linków do pojedynczych komentarzy.

W przekonaniu Sądu nawet jednak przy przyjęciu, że wystosowane przez powoda wezwania, w których podano adres strony, na której znajdują się wpisy oraz nazwy użytkowników, którzy są ich autorami, wyczerpuje kryterium wiarygodnej informacji w przedstawionym rozumieniu, to w każdym jednak przypadku niewystarczające jest oznaczenia autora wpisu jako: „gość”. Niewątpliwym jest bowiem, że jest to nazwa używana na określenie każdej osoby, która umieściła komentarz bez logowania się na portalu Kafeteria.pl. W konsekwencji takie oznaczenie stanowi niewystarczającą konkretyzację kwestionowanych treści, bowiem w żaden sposób nie pozwala na indywidualizację

ich autora i wpisów przez niego dokonanych, a uwzględniając dynamiczną zmianę treści na stronie, czyni ustalenie kwestionowanych wpisów praktycznie niemożliwym.

Decydującym jest tu jednak, że niezależnie od przyjętego stopnie rygoryzmu, przy kwalifikowaniu danej wiadomości w świetle przedstawionych kryteriów, to nawet przy uznaniu, że powołane wezwania powoda spełniają wymogi wiarygodnej wiadomości, brak jest podstaw do uznania, że pozwany nie zastosował się do tych wezwań tj. nie usunął określonych w nich wpisów.

Zaznaczyć należy, że był to podstawowy zarzut sformułowany przez pozwanego w niniejszej sprawie (k.102) i w świetle zgromadzonego w sprawie materiału dowodowego zasługuje on na uwzględnienie.

Celem wykazania, że pozwany nie zastosował się do treści wezwania, powód zaoferował w niniejszej sprawie dowód w postaci protokołu sporządzonego w formie aktu notarialnego, dokumentującego czynność polegająca na otwarciu strony internetowej. Treści które zawierała w dniu dokonania tej czynności tj. 4 maja 2015 r. zostały wydrukowane i stanowiły załącznik do tego aktu (k.9-12). Niewątpliwie jest to miarodajny środek dowodowy dla stwierdzenia treści wpisów znajdujących się na wskazanej stronie, rzecz jednak w tym, że żaden z użytkowników, który jest autorem wpisów na niej widniejących w tej dacie, a które naruszać miały dobre osobiste powoda, nie został objęty wspomnianymi wezwaniem, wystosowanymi przez powoda (za wyjątkiem wpisów pod nickiem „gość”, który jak wskazano, nawet przy przyjęciu najbardziej liberalnego podejścia, nie identyfikuje treści, która ma zostać usunięta) . Co więcej, także adres strony, która została otwarta przez notariusza tj. (...) -opinie-p\_ (...)” (k.9), jest inny niż te, których dotyczyły wezwania powoda z dnia 23 lutego 2015 r. tj.:

a), (...) -ulobrzezna-1a-p\_ (...)” (wezwanie k.131-132),

b), [http://wizaz.pl/forum/showthread.php?t= \(...\)](http://wizaz.pl/forum/showthread.php?t= (...))” (wezwanie k.133-134) oraz

c) (...) -ulobrzezna-1a-p\_ (...) (wezwanie k.135-136).

W konsekwencji stwierdzić należy, że wpisy udokumentowane w powołanym akcie notarialnym, które naruszać miały dobre osobista powoda, nie zostały objęte wezwaniem przez niego wystosowanymi. Nawet zatem gdyby uznać, że spełniają kryterium wiarygodnej wiadomości, to w żaden sposób nie można jednocześnie przyjąć, że pozwany nie zastosował się do ich treści, a w każdym razie powód z pewnością nie wykazał tego faktu w niniejszej sprawie. Skoro zatem pozwany nie uzyskał wiarygodnej wiadomości (a ściślej jakiegokolwiek), dotyczącej wpisów, które naruszać miały dobra osobiste powoda, w zakresie wyznaczonym podstawą faktyczną żądania, to nie mógł także dopuścić się bezprawnego zaniechania w ich usunięciu (uniemożliwieniu dostępu do nich), co uzasadniało oddalenie powództwa.

Dodać należy tu tylko, że powód złożył także wydruki, dokumentujące stan wpisów na wspomnianym portalu, pochodzących z lat 2012-2013 (k.13-17), które nie były już objęte wskazanym aktem notarialnym. Zaznaczyć należy, że już uwagi okres w którym zostały zamieszczone, znacząco poprzedzającym podjęcia przez powoda działalności gospodarczej we wskazanym zakresie, nie mogły one dotyczyć opisu -w sposób naruszający dobra osobiste- jego aktywności w tej mierze, a co najwyżej jego poprzedników. Nawet gdyby uznać, że utrzymywanie dostępu do tych wpisów mogło także naruszyć interes prawny powoda, od chwili gdy rozpoczął prowadzenie działalności gospodarczej w tym zakresie, to przede wszystkim w sferze majątkowej (mniejsze dochody niż te, które uzyskałby gdyby wpisy te zostały usunięte), co jednak nie było przedmiotem żądania zgłoszonego w niniejszej sprawie. Przede wszystkim jednak w pełni aktualne są tu już poczynione uwagi, że żaden z wpisów użytkowników, pochodzących z lat 2012-2013, nie znajdował się na portalu administrowanym przez pozwanego - po wezwaniach wystosowanych przez powoda - w zakresie wykazanym przez powoda w niniejszej sprawie tj. udokumentowanym powołanym aktem notarialnym z dnia 4 maja 2015 r. Dodać należy, że także w tym przypadku, wspomniane archiwalne wpisy znajdowały się na innej stronie tj.:

- (...) -ulobrzezna-1a-p\_ (...),

niż ta, która została otwarta przez notariusza. W oparciu o zestawienie tych dowodów można zatem sformułować ten jedynie wniosek, że pozwany usunął wpisy po wezwaniach wystosowanych przez powoda, a w każdym razie nic innego nie wynika ze zgromadzonego w sprawie materiału dowodowego.

W świetle powyższego już jedynie ubocznie dodać należy, że nawet gdyby powód wykazał, że skutecznie wezwał pozwanego do usunięcia tych wpisów, które widniały na portalu administrowanym przez pozwanego w dacie dokonania wskazanej czynności notarialnej, to nie udowodnił on także, aby naruszały one dobre osobiste powoda i to w stopniu uzasadniającym zasądzenie zadośćuczynienia.

Podkreślenia wymaga tu bowiem, że w przypadku żądania zadośćuczynienia w oparciu o przepisy art. 24 § 1 k.c. w zw. z art. 448 k.c. nie jest wystarczające naruszenie konkretnego dobra osobistego, a konieczne jest dodatkowo wykazanie powstania szkody niematerialnej (krzywdy) i uzasadnienie jej wysokości. Podzielić należy zapatrywanie, że "do powstania prawa do zadośćuczynienia konieczne jest, by naruszenie dóbr osobistych spowodowało wystąpienie szkody niemajątkowej. Nie istnieje w powyższym zakresie żadne domniemanie szkody niemajątkowej. Powód musi udowodnić istnienie uszczerbku oraz jego wysokość" (zob. P.Granecki, Odpowiedzialność sprawcy szkody niemajątkowej na podstawie art. 448 KC, SP 2002, Nr 2, s. 83; por. też J. Jastrzębski, Kilka uwag o naprawieniu szkody niemajątkowej, Pal. 2005, Nr 3-4, s. 32).

Strona powodowa wskazała w sposób ogólny na różne dobra osobiste, które naruszyć miało zachowanie pozwanego, jednak stanowisko w tym zakresie zostało sformułowane na tyle lakonicznie -już na poziomie twierdzeń- że nie sposób ocenić na ich podstawie, czy powód doznał szkody niemajątkowej, na skutek wskazanego zachowania sprawczego, a tym bardziej jej zakresu.

W szczególności dotyczy to dobra osobistego, stojącego najwyżej w ich hierarchii tj. zdrowia. Powód wskazywał tu (k.126), że doznał następstw w sferze zdrowia psychicznego, pojawił się u niego olbrzymi stres, przygnębienie, bezradność, problemy rodzinne oraz strach przez problemami finansowymi. Powód nie zaoferował jednak w tej mierze, żadnych miarodajnych środków dowodowych- w szczególności opinii biegłego stosownej specjalności- które mogłyby potwierdzać fakt doznania uszczerbku na zdrowiu we wskazanym zakresie.

W ocenie Sądu nie budzi także wątpliwości, że nie mogło dojść - już z uwagi na charakter zdarzenia sprawczego -do naruszenia dobra osobistego powoda w postaci wizerunku. Na wizerunek w rozumieniu przepisów składa się ogół zewnętrznych cech, które charakteryzują daną osobę. Innymi słowy, wizerunek definiowany jest jako wygląd człowieka, jego podobizna, jego obraz fizyczny. Chodzi więc o cechy immanentnie związane z konkretną osobą fizyczną, dla niej znamienne i pozwalające na jej rozpoznawalność. Za wizerunek w analizowanym znaczeniu nie można potraktować sposobu postrzegania i oceny danej osoby w odbiorze zewnętrznym (jej życiorysu, cech charakteru, postępowania, utrwalonej pozycji zawodowej itp. (por. wyrok SA w Warszawie z dnia 22 maja 2015 r., I ACa 1741/14, LEX nr 1755241). Niewątpliwym jest zatem, że wpisy zamieszczone na portalu, nie mogły naruszać tak zdefiniowanego dobra osobistego powoda, niezależnie od ich treści.

Powód wskazał również na naruszenie dobra osobistego w postaci czci. W ramach rozważań w tym zakresie uwzględnić należało także specyfikę obszaru na którym dojść miało do naruszenia dóbr osobistych, w kontekście istnienia okoliczności wyłączającej bezprawność w postaci prawa do dopuszczalnej krytyki.

Podzielić należy zapatrywanie, że hosting jest jedną z usług społeczeństwa informacyjnego, a przechowywanie informacji, o którym w art. 14 ust. 1 u.ś.d.u.e., może następować również w taki sposób, że są one udostępnione w sieci komunikacyjnej, a podmiot świadczący usługę hostingu ten dostęp ułatwia. Nie można też wiązać bezprawności z utrzymywaniem na stronie internetowej treści, które nie są sprzeczne z prawem ani z zasadami współżycia społecznego, a zawarte w nich ocenne sformułowania stanowią realizację prawa do krytyki i informacji oraz nie wykraczają poza akceptowane powszechnie w dyskursie internetowym standardy. Automatyczne eliminowanie na wniosek osób zainteresowanych wszelkich negatywnych lub krytycznych dla nich treści oznaczałoby zupełne wyeliminowanie z internetu forów dyskusyjnych, stron na których zamieszczane są opinie o produktach, usługach, do

których się sięga w przypadku planowanych zakupów lub zamiaru skorzystania z określonych usług (zob. wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 18 kwietnia 2017 r., I ACa 55/16, Lex nr 2317742).

Oczywiście fakt, że forma i treść wypowiedzi, publikowanych na portalach dyskusyjnych, jest niejednokrotnie bardziej dosadna, skrótowa, przejaskrawiona, a ekspresja wypowiedzi często odbiega od standardów, funkcjonujących w tradycyjnych środkach komunikacji i tym samym uzasadnia -w określonym zakresie- podwyższone granice kontratypu dopuszczalnej krytyki, nie oznacza jednocześnie, że ma on nieograniczony charakter i dopuszczalne jest formułowanie wypowiedzi w sposób niewątpliwie naruszający dobra osobiste danej osoby.

Dokonując w tym aspekcie analizy wpisów utrwalonych w powołanym akcie notarialnym zauważyć należy wstępnie, że komentarze odnoszące się do działalności prowadzonej S. P. czynią ją, a nie P. K., czynnie legitymowaną w zakresie powództwa o ochronę dóbr osobistych (z którego to uprawnienia skorzystała zresztą w odrębnym postępowaniu). Podkreślenia wymaga, że zdecydowana większość komentarzy nawiązujących do osób zarządzających działalnością pod firmą (...), Skin L. S. oraz Skin L. D. odnosi się do właścicielki salonu, w tym również poprzez wymienienie jej z imienia i nazwiska. Z oczywistych względów dotyczy to także całości wpisów z lat 2012-2013, które nie były objęte wskazanym aktem notarialnym. Jak już zauważono, z uwagi na datę ich zamieszczenia, nie mogły one dotyczyć opisu aktywności powoda, w sposób naruszający jego dobra osobiste. Nawet gdyby uznać, że osoby, które jeszcze nie skorzystały z usług powoda, hipotetycznie mogłyby zostać zniechęcone, zetknąwszy się z negatywnymi komentarzami na portalu Kafeteria.pl (nawet takimi pochodzącymi sprzed 4-7 lat), to uszczerbek w tym zakresie miałyby wymiar przede wszystkim majątkowy, polegający na pozbawieniu go korzyści, które mógłby uzyskać, gdyby mu szkody nie wyrządzono (*lucrum cessans*), co jednak nie było przedmiotem żądania zgłoszonego w niniejszej sprawie.

Ponadto w ocenie Sądu, powołane wypowiedzi internautów, objęte wskazanym aktem notarialnym, nie wykroczyły ostrością i językiem wypowiedzi poza granice dozwolonej krytyki, która ze swej istoty odwołuje się przecież do okoliczności niekorzystnych dla krytykowanego podmiotu.

Jak zaznaczono, na określenie granic krytyki wpływają także zwyczaje środowiska. Zauważyć w związku z tym należy, że portal Kafeteria.pl nie jest renomowaną stroną recenzencką, a raczej stanowi on tzw. portal lifestyle'owy, a główne dziedziny będące przedmiotem zainteresowania to: uroda, zdrowie, związki, rodzina, kuchnia. Wypowiedzi internautów dotyczyły głównie jakości oferowanych usług, stosowanego sprzętu, zachowania personelu, przyjętych stawek za usługi i produkty. Zawierały one nierzadko krytyczne oceny w tym zakresie, podzielić należy jednak zapatrywanie, że krytyka ze swej istoty odwołuje się przecież do okoliczności niekorzystnych dla krytykowanego podmiotu. Inaczej mówiąc, krytyka na tym właśnie polega, że odwołuje się ona do negatywnych cech, zjawisk, sytuacji itp. Nie były to przecież -w tym zakresie- wypowiedzi mające na celu wychwalanie działalności powoda (zob. wyrok Sądu Apelacyjnego w Gdańsku z dnia 27 listopada 2013 r., I ACa 748/13, Lex nr 1415893). Publikowane wpisy nie noszą także znamion wskazujących na działalność tzw. trolli internetowych (osób celowo i w złośliwy sposób rozpowszechniających nieprawdziwe informacje) lub botów (programów komputerowych mających za cel kopiowanie w możliwie wielu miejscach zaprogramowanych wypowiedzi). Wręcz przeciwnie, nie odbiegają stylistycznie i jakościowo od opinii zwykle zamieszczanych na portalach tego rodzaju.

W ocenie Sądu, do wpisów, które ocenić należy jako wykraczające poza dopuszczalną granicę krytyki i wolności słowa można zakwalifikować jedynie: napisany przez goścmnb, w dniu 11 marca 2015 r., godzina 01:54, w części wskazującej, że „właścicielka to złodziejka” oraz z dnia 13 marca 2015 r., godzina 00:58, napisany przez „gość” w części sugerującej popełnienia przestępstwa łapownictwa. Także sformułowanie zawarte we wpisie z dnia 27 lutego 2015 r., godzina 19.39, napisanym przez „gość” w którym opisuje on zachowanie właścicielki: „Wydziera się jak bazarowa, ryczy jak tygrys”, wykracza poza zakres dopuszczalnej krytyki.

Podkreślenia wymaga wszystkie, że wszystkie wskazane wpisy dotyczą, osoby prowadzącej działalność gospodarczą przed powodem.

Wbrew twierdzeniu pozwanego w jednym z wpisów tj. z dnia 27 lutego 2015 r., godzina 19.39, napisany przez- „gość”, podane zostało natomiast imię i nazwisko powoda, a także wskazany został numer telefonu komórkowego. Zaznaczyć

należy tu wszak, że także ten wpis dotyczy niemal w całości krytycznej oceny aktywności Pani S. P., a personalia powoda ujawnione zostały w ramach informacji o zmianie właściciela. W wymiarze naruszenia prawa do prywatności podkreślenia wymaga tu natomiast, że nazwisko czy nazwa firmy jest jednocześnie znakiem rozpoznawczym osoby fizycznej czy prawnej i wymienienie go (ujawnienie) przez inny podmiot w celu identyfikacji danej osoby nie może być zasadniczo uznane za bezprawne (por. wyrok SA w Łodzi z dnia 25 maja 2006 r., I ACa 15/06, LEX nr 512493). Zaznaczyć należy tu nadto, że imię i nazwisko osoby prowadzącej działalność gospodarczą jest ujawnione w Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, a zatem w rejestrze publicznym, powszechnie dostępnym (do tego rejestru wpis ten zresztą bezpośrednio kierował). Powód nie wykazał także, aby wskazany numer telefonu komórkowego nie został ujawniony w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą ale i negatywnych skutków - w sferze dóbr osobistych – związanych z udostępnieniem tego numeru.

Mając na uwadze powyższe, brak jest podstaw do uznania w świetle zgromadzonego w sprawie materiału, że doszło do naruszenia dóbr osobistych powoda, na skutek bezprawnego zaniechania pozwanego, a zatem powództwo nie zasługiwało na uwzględnienie. W konsekwencji należało -na podstawie art. 347 k.p.c. -uchylić wyrok zaoczny z dnia 25 maja 2016 r. i rozstrzygnąć o zgłoszonym żądaniu, stosownie do przedstawionych rozważań, poprzez oddalenie powództwa w całości.

Rozstrzygnięcie o kosztach procesu Sąd wydał w oparciu o zasadę odpowiedzialności za jego wynik, na podstawie art. 98 § 1 i 3 k.p.c. i 99 k.p.c.

Mając na uwadze fakt, że powód nie ostał się ze swym żądaniem, zobowiązany jest do zwrotu stronie pozwanej kosztów procesu. W niniejszym postępowaniu na koszty poniesione przez pozwaną składają się: opłata za czynności profesjonalnego pełnomocnika procesowego będącego radcą prawnym w wysokości 2400 zł, zgodnie z obowiązującym w chwili wszczęcia postępowania- § 6 pkt 5 Rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 września 2002 r. w sprawie opłat za czynności radców prawnych oraz ponoszenia przez Skarb Państwa kosztów pomocy prawnej udzielonej przez radcę prawnego ustanowionego z urzędu (Dz.U.2013.490 j.t. ze zm.) oraz opłata skarbową od pełnomocnictwa w kwocie 17 zł, a zatem łącznie 2417 zł.

## ZARZĄDZENIE

odpis wyroku wraz z uzasadnieniem proszę doręczyć pełnomocnikom stron.