

**Sygn. akt I C 1084/12**

## WYROK

W IMIENIU RZECZPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 19 września 2013 r.

**Sąd Okręgowy we Wrocławiu Wydział I Cywilny**

w składzie :

Przewodniczący : SSO Dorota Stawicka - Moryc

Protokolant : Robert Purchalak

po rozpoznaniu w dniu 10 września 2013 r. we Wrocławiu

na rozprawie

sprawy z powództwa Z. M.

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

o ochronę dóbr osobistych i zapłatę

I. oddała powództwo w zakresie nakazania pozwanemu zaprzestania naruszania dóbr osobistych powoda Z. M.;

II. zasądza od pozwanego (...) sp. z o.o. na rzecz powoda Z. M. kwotę 9.000 zł (dziewięć tysięcy złotych);

III. zasądza od pozwanego na rzecz powoda kwotę 2.644 zł tytułem zwrotu kosztów procesu.

**Sygn. akt I C 1084/12**

## UZASADNIENIE

Powód Z. M. w pozwie skierowanym przeciwko (...) S.A. z siedzibą we W. wniósł o zasądzenie od pozwanego kwoty 90.000 zł wraz z odsetkami ustawowymi od 12 maja 2012 r. do dnia zapłaty - tytułem zadośćuczynienia za krzywdę oraz nakazania pozwanemu zaniechania dalszych naruszeń jego dóbr osobistych. Powód domagał się również zasądzenia kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa procesowego w podwójnej wysokości. W uzasadnieniu powód wskazał, że jest dłużnikiem (...) Bank S.A. z siedzibą we W. i przejściowo pozostaje w zwłoce ze spłatą kredytów nr (...), (...), (...) oraz (...). Strona pozwana, być może na mocy zawartej z bankiem umowy, podejmuje działania zmierzające, jeśli chodzi o sam cel, do uzyskania świadczenia pieniężnego z którego spełnieniem opóźnia się powód. Cel działania pozwanego jest prawnie uzasadniony, o ile pozwany działa w imieniu banku, czemu sam bank zaprzecza. Natomiast środki podjęte dla jego realizacji są w ocenie powoda bezprawne, albowiem wkraczają w sferę jego dóbr osobistych. Działania te, jak wskazywał powód, polegają m in. na nękanii go wielokrotnie tzw. głuchymi telefonami na nr komórkowy, zakłócaniu miru domowego poprzez wielokrotne połączenia na numer stacjonarny, który nie został udostępniony ani bankowi ani tym bardziej pozwanemu, kontaktowaniu się za pomocą środków porozumiewania się na odległość z członkami rodziny powoda oraz kontaktowaniu się telefonicznemu z jego sąsiadami, pomimo odbierania połączeń przez powoda kierowanych na jego numer komórkowy. Powód dalej wskazywał, że otrzymywał smsy z sugestywnymi pogróżkami np. "jeśli natychmiast nie oddzwonisz czeka cię lawina kosztów i przykrości". Powód podkreślał, że wielokrotnie kontaktował się z pracownikami pozwanego celem wyjaśnienia sytuacji, która spowodowała opóźnienie w płatności rat kredytowych, przy czym chodzi tu o opóźnienie wprawdzie comiesięczne ale rzędu kilkunastu dni w spłacie niektórych tylko rat. Powód wyjaśniał, że wezwał

pozwanego do zapłaty zadośćuczynienia i zaniechania naruszeń, jednakże wezwanie to pozostało bez odpowiedzi. W ocenie powoda opisane działania pozwanego mają charakter bezprawny i wkraczają w sferę jego dóbr osobistych, co uzasadnia dochodzone pozwem roszczenia.

W odpowiedzi na pozew strona pozwana wniosła o oddalenie powództwa w całości oraz zasądzenie na jej rzecz od pozwanego zwrotu kosztów procesu według norm przepisanych. Uzasadniając swoje stanowisko strona pozwana wskazała, że w dniu 01.03.2011 r. zawarła z (...) Bank S.A z siedzibą we W. umowę świadczenia usług windykacyjnych, na podstawie której bank przekazał jej do obsługi wierzytelności przysługujące wobec powoda z tytułu trzech umów: (...), (...) i (...). W ocenie strony pozwanej, podejmowane przez nią działania wobec powoda miały na celu jak najszybsze odzyskanie należności banku przy użyciu dostępnych, prawnych i zaakceptowanych przez bank środków. Nie ulega wątpliwości, że powód ma świadomość, że działania pozwanego są uzasadnione i że działa w oparciu o umowę łączącą go z bankiem, albowiem we wszystkich pismach kierowanych do klientów (...) S.A. informuje o jaką wierzytelność chodzi i komu ona przysługuje. W dalszej kolejności strona powodowa podnosiła, że wbrew twierdzeniom powoda nie obsługiwała żadnej ze wskazanych przez niego umów kredytowych w lutym 2012 roku, kiedy to jak wskazywał powód miało nastąpić „apogeum” aktywności pozwanej spółki. Strona pozwana podkreślała, że prowadziła windykację wierzytelności przysługujących wobec powoda również dla innych niż wspomniany bank, podmiotów. Były to dwa inne banki oraz dwie firmy telekomunikacyjne. Łącznie (...) S.A. windykowała powoda na podstawie aż 24 zleceń, stąd duża ilość telefonów do powoda była uzasadniona i nie można tu mówić o działaniach bezprawnych. Pracownicy pozwanego nie mają bowiem możliwości sprawdzenia ile wierzytelności powoda jest windykowanych i ustalenia, czy inny pracownik przed kilkoma minutami nie dzwonił do powoda. Stąd zdaniem pozwanej sam fakt że powód odczuł apogeum aktywności firmy windykacyjnej w lutym 2012 r. wynikał z faktu, że jej pracownicy telefonowali do powoda na podstawie kilku zleceń od różnych klientów. Strona pozwana zarzucała ponadto, że jak wynika z pisma (...) Bank do powoda, zleciła ona windykację zewnętrznym firmom windykacyjnym, co sugeruje, że wierzytelności wynikające z umów kredytowych obsługiwane były przez inne niż (...) S.A. podmioty.

W ocenie strony pozwanej niezasadne są zarzuty powoda dotyczące zakłócania przez spółkę miru domowego czy nękania powoda. Pozwana podkreślała, że fakt wielokrotnych połączeń kierowanych do powoda wynikał z tego, iż powód nie odbierał telefonów lub rozłączał się przed wymianą informacji, co powodowało konieczność podjęcia kolejnych prób kontaktu, a także skontaktowania się z członkami rodziny czy sąsiadami powoda. Pozwany zaprzeczył również, by miał wysyłać do powoda telefony z pogrózkami o treści cytowanej w pozwie.

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

Spółka (...) S.A. z siedzibą we W. prowadzi działalność gospodarczą, której przedmiotem jest m in. windykacja wierzytelności na rzecz podmiotów zewnętrznych. Ww. spółka, na podstawie umów o obsługę wierzytelności oraz udzielonych jej pełnomocnictw na przestrzeni 2011 i 2012 roku prowadziła windykację wierzytelności m in. na rzecz (...) S.A. z siedzibą w W., (...) S.A. z siedzibą w W., (...) Bank S.A. z siedzibą we W. oraz (...) Bank S.A. z siedzibą w W.. Umowa z (...) Bank S.A. została wypowiedziana w dniu 25.07.2012 r.

(dowód: pełnomocnictwo rodzajowe nr (...) k. 127, pełnomocnictwo (...) k. 128, pełnomocnictwo rodzajowe nr (...) k. 129, umowa o obsługę wierzytelności k. 130-131, pełnomocnictwo rodzajowe k. 132-133, korespondencja e-mailowa k.201-205, umowa o świadczenie usług windykacyjnych k. 256-264, wypowiedzenie umowy k. 265, umowa o obsługę wierzytelności k. 266-268, umowa świadczenia usług windykacyjnych k. 269-271, oświadczenia k. 273-274, wydruki e-maili k. 250-255)

W dniu 15 marca 2010 roku powód Z. M. zaciągnął w (...) Bank S.A. z siedzibą we W. cztery kredyty samochodowe o numerach (...), (...), (...) oraz (...). Powód miał również zaciągnięty kredyt w (...) Bank S.A. z siedzibą w W..

(dowód: przesłuchanie powoda k.73-75, e-protokół rozprawy z 10.09.2013 r. od 00:01:51 do 00:49:59)

W 2011 roku, z uwagi na pogorszenie sytuacji finansowej, powód miał trudności z terminową spłatą zobowiązań z tytułu zaciągniętych kredytów samochodowych. Opóźnienia w płatności poszczególnych rat kredytowych sięgały od

kilkunastu do maksymalnie 30 dni. Raty wynosiły od ok. 900 zł do 2000 zł. Powód posiadał również zaległości w spłacie zobowiązania zaciągniętego wobec (...) Bank S.A. z siedzibą w W..

(dowód: pisma (...) Bank S.A. z siedzibą we W. z 17.05.2012 r. k.14-15 oraz z 19.06.2012 r. k.16-17)

W związku z istniejącą zaległością w spłacie kredytów samochodowych (...) Bank zlecił (...) S.A. z siedzibą we W. obsługę wierzytelności wynikających z umów kredytowych nr (...). Obsługa powyższego zadłużenia była przekazywana pozwanej spółce sukcesywnie w okresie od kwietnia do grudnia 2012 roku.

(dowód: pismo (...) Bank S.A. z dnia 15.01.2013 r. k.71, wykaz k. 105)

Na przełomie stycznia i lutego 2012 roku z powodem zaczęli kontaktować się pracownicy (...) S.A. z siedzibą we W.. Początkowo działania windykacyjne podejmowane wobec powoda dotyczyły jego zadłużenia wobec (...) Bank S.A. W późniejszym okresie windykowane było jego zadłużenie wobec (...) Bank S.A. Strona pozwana prowadziła również w stosunku do Z. M. działania zmierzające do windykacji zadłużenia wobec spółki (...) S.A., jakie ciążyło na spółce (...) Sp. z o.o., w której powód pełnił funkcję prezesa zarządu.

(dowód: odpis KRS (...) sp. z o.o. k. 206-220, pismo (...) S.A. z 18.07.2013 r. k. 238, wykaz k. 105, wydruki e-maili k. 250-255, przesłuchanie powoda Z. M. e-protokół rozprawy z 10.09.2013 r. od 00:01:51 do 00:49:59)

W okresie od stycznia 2012 roku do końca grudnia 2012 roku strona pozwana wielokrotnie kontaktowała się z powodem w celu windykacji powierzonych jej do obsługi wierzytelności. Działania te polegały głównie na wykonywaniu połączeń telefonicznych na numer telefonu komórkowego powoda i rozpoczynały się od przedstawienia się osoby dzwoniącej, bez wskazania instytucji którą reprezentuje oraz celu rozmowy, a następnie zażądania od powoda wskazania swoich danych osobowych, to jest numeru PESEL bądź daty urodzenia. W rozmowach tych powód uzależniał podanie swoich danych osobowych od przedstawienia mu w jakiej sprawie nawiązano z nim połączenie telefoniczne i w imieniu jakiej instytucji występuje rozmówca. Pracownicy spółki, zasłaniając się tajemnicą służbową, nie precyzowali jednak celu rozmowy, co skutkowało odmową podania przez powoda numeru PESEL oraz daty urodzenia. Wówczas rozmowy telefoniczne były rozłączane przez pracowników pozwanego. Po takich bezskutecznych próbach nawiązania kontaktu, powód otrzymywał w krótkich odstępach czasu, dalsze połączenia telefoniczne, w których powtarzał się ten sam schemat rozmowy. Oprócz rozmów telefonicznych powód otrzymywał z numeru telefonu należącego do pozwanej spółki tzw. głuche telefony na swój numer komórkowy.

(dowód: przesłuchanie powoda Z. M. e-protokół rozprawy z 10.09.2013 r. od 00:01:51 do 00:49:59)

Pracownicy pozwanej spółki wykonywali również połączenia na prywatny numer telefonu stacjonarnego powoda, nawiązując rozmowy z małżonką powoda. Połączenia wykonywane były z częstotliwością nawet do kilkunastu razy w ciągu tego samego dnia, przy czym część z nich realizowano z numerów zastrzeżonych. Niektóre z połączeń wybierano w soboty, o wczesnych godzinach porannych. Połączenia nawiązywane były również w godzinach wieczornych, najpóźniej do 21.00. Oprócz nawiązywania połączeń telefonicznych, powód otrzymywał na swój numer komórkowy dużą ilość smsów o zbliżonej treści, w której spółka (...) wzywała do natychmiastowego kontaktu pod wskazanym numerem telefonu, wskazując, że jest to ostatnia szansa na polubowne załatwienie sprawy.

Większość połączeń telefonicznych realizowanych przez pracowników pozwanego, była odbierana przez powoda. Rozmowy te nie przynosiły jednak żadnego rezultatu z uwagi na odmowę poddania się weryfikacji przez powoda. W każdej z rozmów powód wzywał pracowników spółki do wysłania na piśmie danych dotyczących wysokości i rodzaju zadłużenia wraz z okazaniem pełnomocnictwa do prowadzenia jego windykacji. Dwukrotnie powód takie pisma otrzymał, co skutkowało zainicjowaniem przez niego rozmów telefonicznych z firmą windykacyjną. W odpowiedzi na próby nawiązania kontaktu z powodem, Z. M. wielokrotnie dzwonił do pozwanej spółki prosząc o kontakt z osobami wchodzącymi w skład jej zarządu lub nadzorującymi pracę zespołu windykatorów. Ostatecznie powodowi nie udało się nawiązać kontaktu z takimi osobami.

(dowód: kopia smsów wysyłanych do powoda k. 68-70, pismo pozwanego z 11.04.2012 r. k. 13, wydruki połączeń k. 26-28, zeznania świadka E. M. – akta I Cps 15/13 k. 48-50, przesłuchanie powoda Z. M. e-protokół rozprawy z 10.09.2013 r. od 00:01:51 do 00:49:59)

Szereg połączeń telefonicznych, w tym tzw. głuche telefony, wykonywane były przez pracowników pozwanego również do miejsca, w którym powód prowadzi działalność gospodarczą. Osoby dzwoniące z ramienia spółki (...) wielokrotnie nawiązywały rozmowy telefoniczne z pracownikami powoda. Często zdarzały się również połączenia telefoniczne z automatycznym komunikatem „proszę czekać, będzie rozmowa”, jednakże do nawiązania rozmowy przez pracowników (...) nie dochodziło.

(dowód: zeznania świadka A. W. – akta I Cps 15/13 k. 34, przesłuchanie powoda Z. M. e-protokół rozprawy z 10.09.2013 r. od 00:01:51 do 00:49:59)

W związku z windykacją zadłużenia powoda, strona pozwana prowadziła także działania w ramach tzw. windykacji terenowej, polegające na wysłaniu pracownika spółki do miejsca zamieszkania Z. M.. W związku z prowadzonymi czynnościami, obecny na terenie posesji powoda pracownik (...) S.A. sfotografował ogrodzenie posesji oraz drzwi wejściowe do domu powoda. Pracownik spółki, z uwagi na nieobecność powoda w miejscu zamieszkania, pozostawił w drzwiach kartkę z prośbą o kontakt, bez wskazania jednak celu tego kontaktu oraz instytucji, w której jest zatrudniony. Tego samego dnia pracownik skontaktował się telefonicznie z powodem.

(dowód: zeznania świadka E. M. – akta I Cps 15/13 k. 48-50, zeznania świadka D. S. e-protokół rozprawy z 26.03.2013 r. od 00:04:01 do 00:53:24, zeznania świadka B. L. e-protokół rozprawy z 29.05.2013 r. od 00:05:07 do 01:07:40, przesłuchanie powoda Z. M. e-protokół rozprawy z 10.09.2013 r. od 00:01:51 do 00:49:59)

W ramach czynności windykacji terenowej, pracownik (...) S.A. w lutym 2012 roku odwiedził również matkę powoda w jej miejscu zamieszkania. W trakcie rozmowy poprosił o kontakt do powoda, w tym o jego numer stacjonarny, powołując się na konieczność pilnego kontaktu z powodem w ważnej życiowej sprawie. Pracownik terenowy podjął również rozmowy z sąsiadką powoda, prosząc o pilne przekazanie informacji o konieczności kontaktu powoda z pozwanym.

(dowód: zeznania świadka D. S. e-protokół rozprawy z 26.03.2013 r. od 00:04:01 do 00:53:24, zeznania świadka A. M. – akta I Cps 15/13 k. 32-33, zeznania świadka U. D. – akta Cps 15/13 k. 33, przesłuchanie powoda Z. M. e-protokół rozprawy z 10.09.2013 r. od 00:01:51 do 00:49:59)

Pismami z 09 maja 2012 r. i 27 czerwca 2012 roku powód wezwał spółkę (...) S.A. z siedzibą we W. do zaniechania dalszych naruszeń jego dóbr osobistych, polegających m in. na nękanii powoda i jego bliskich telefonami na numer komórkowy i stacjonarny oraz kontaktowaniu się za pomocą środków porozumiewania się na odległość z osobami z otoczenia powoda, pomimo nie unikania przez niego kontaktu z pozwanym. Ponadto powód wezwał pozwanego do zapłaty w terminie 3 dni kwoty 9000 zł tytułem zadośćuczynienia. Powyższe wezwania pozostały bez odpowiedzi.

(dowód: pismo powoda z 09.05.2012 r. k.19-21, pismo powoda z 27.06.2012 r. k.22-24)

W grudniu 2012 roku (...) S.A. zaprzestała wykonywania działań windykacyjnych w stosunku do powoda.

(dowód: zeznania świadka E. M. – akta I Cps 15/13 k. 48-50, przesłuchanie powoda Z. M. e-protokół rozprawy z 10.09.2013 r. od 00:01:51 do 00:49:59)

### **Sąd zważył, co następuje:**

Powództwo częściowo zasługiwało na uwzględnienie.

W niniejszej sprawie powód Z. M. domagał się zasądzenia na jego rzecz od strony pozwanej kwoty 9.000 zł tytułem zadośćuczynienia wraz z odsetkami ustawowymi od 12 maja 2012 roku do dnia zapłaty oraz nakazania pozwanemu zaniechania naruszeń jego dóbr osobistych.

Naruszenia dóbr osobistych takich jak: prawo do prywatności, dobre imię, mir domowy, powód upatrywał w nieprawidłowych – w jego ocenie – działaniach windykacyjnych pozwanej spółki, polegających na nękanii go „głuchymi telefonami”, zakłócanie jego miru domowego połączeniami telefonicznymi na numer stacjonarny powoda, nawiązywaniem przez aparat zgłoszeniowy pozwanego i rozłączaniem tych połączeń, kontaktowaniu się z osobami z otoczenia powoda i wypytywanie osób postronnych o powoda.

Zgodnie z art. 23 k.c. „dobra osobiste człowieka, jak w szczególności zdrowie, wolność, cześć swoboda sumienia, nazwisko lub pseudonim, wizerunek, tajemnica korespondencji, nietykalność mieszkania (...) pozostają pod ochroną prawa cywilnego niezależnie od ochrony przewidzianej w innych przepisach”. Ustawodawca wprowadza również środki ochronne zagrożonych i naruszonych dóbr osobistych, przewidując w art. 24 k.c., iż „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, aby 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”. Z przytoczonej normy wynika, iż niemajątkowa ochrona dóbr osobistych uzależniona jest od wystąpienia dwóch przesłanek: zagrożenia lub naruszenia dobra osobistego oraz bezprawności zachowania prowadzącego do naruszenia dobra osobistego. Zaznaczyć należy, że przepis art. 24 k.c. wprowadza swego rodzaju domniemanie bezprawności - ciężar wykazania, że zagrożenie lub naruszenie dobra osobistego nie miało charakteru działania bezprawnego obciąża osobę, która dobro osobiste naruszyła.

W literaturze i orzecznictwie podkreśla się, że bezprawność winna być traktowana w kategoriach obiektywnej (przedmiotowej) kwalifikacji czynu z punktu widzenia jego zgodności z prawem i zasadami współżycia społecznego. Działanie bezprawnym jest zatem działanie sprzeczne z normami prawa lub zasadami współżycia społecznego. Natomiast okolicznościami wyłączającymi bezprawność są: działania mające oparcie w przepisach prawa, działania za zgodą pokrzywdzonego oraz w wykonywaniu prawa podmiotowego ( por. wyr. Sądu Najwyższego z dnia 04.06.2003 r., I CKN 480/01 niepubl.).

Domagając się majątkowej ochrony dóbr osobistych (art. 448 k.c.) konieczne jest dodatkowo wykazanie winy sprawcy naruszenia. Przyznanie „odpowiedniej sumy tytułem zadośćuczynienia za doznaną krzywdę” wymaga bowiem, oprócz ustalenia rodzaju dobra, które zostało naruszone, stopnia nasilenia i czasu trwania ujemnych przeżyć psychicznych spowodowanych naruszeniem, także uwzględnienia stopnia winy osoby naruszającej dobra osobiste.

W ocenie Sądu, opierając się w szczególności na dowodzie z przesłuchania powoda Z. M. a także zeznaniach świadków: E. M., A. M., U. D. oraz A. W., niewątpliwie można stwierdzić, iż opisane w pozwie działania windykacyjne strony pozwanej naruszały dobra osobiste powoda, zaś ich stopień zintensyfikowania oraz podjęte środki przekraczały dopuszczalne normy zachowań. W pierwszej kolejności należy wskazać, iż na gruncie przedmiotowej sprawy powód nie kwestionował faktu posiadania zadłużeń z tytułu umów kredytowych zawartych z (...) Bank S.A. z siedzibą we W.. Powód przyznał również, że miał zaciągnięte zobowiązanie w (...) Bank S.A. Z. M. kwestionował jednakże istnienie umocowania strony pozwanej do podejmowania czynności windykacyjnych na rzecz ww. podmiotów. Zdaniem Sądu, opierając się na przedłożonych przez pozwanego dokumentach, w tym m in. umowach o obsługę wierzycelności lub o świadczenie usług windykacyjnych, pełnomocnictwach oraz wydrukach korespondencji e-mailowej, można stwierdzić, iż we wskazanym w pozwie okresie strona pozwana działała na rzecz wymienionych powyżej wierzycieli powoda na podstawie ważnych i skutecznych umów. Fakt umocowania pozwanego do podejmowania czynności windykacyjnych wobec powoda, nie jest jednak wystarczający do przyjęcia, iż działania te nie nosiły znamion bezprawności. Nadmienić dodatkowo wypada, że jakkolwiek strona pozwana miała zawartą umowę z (...) S.A. z siedzibą w W. dotyczącą obsługi wierzycelności tej spółki, jednakże to nie powód był jej dłużnikiem lecz podmiot, w

którym Z. M. pełnił funkcję prezesa zarządu - (...) sp. z o.o. Wobec powyższego, podejmowane z tego tytułu czynności windykacyjne wobec powoda jako osoby fizycznej celem uzyskania spłaty zadłużenia, niewątpliwie miały charakter bezprawny.

Przechodząc do oceny poszczególnych działań windykacyjnych strony pozwanej, zdaniem Sądu należy stwierdzić, iż działania te, z uwagi na ich nasilenie, dają się zakwalifikować jako nękanie powoda.

Opierając się na dowodzie z przesłuchania powoda oraz z zeznań zawnioskowanych przez niego świadków Sąd ustalił, że strona pozwana, na przestrzeni całego 2012 roku prowadziła wobec powoda niezwykle intensywne i różnorodne działania, zmierzające do uzyskania spłaty przez powoda ciężącego na nim zadłużenia. Działania te w szczególności polegały na wykonywaniu dużej liczby połączeń telefonicznych, które odbywały się po kilkanaście razy dziennie, w krótkich odstępach czasu. Schemat prowadzonych rozmów i ich treść w ocenie Sądu jest nie do pogodzenia z zasadami współżycia społecznego. W rozmowach tych bowiem pracownik strony pozwanej, poprzestając jedynie na przedstawieniu się z imienia i nazwiska, każdorazowo żądał od powoda podania swoich danych osobowych, nie informując go de facto, w jakiej sprawie i z ramienia jakiej instytucji dzwoni. Nie można wedle Sądu uznać za wystarczające, jak zeznawali świadkowie D. L. i D. S., poprzestanie na wskazaniu przez pracownika, że dzwoni „w ważnej sprawie finansowej”. W ocenie Sądu taka informacja nie może rodzić po stronie rozmówcy obowiązku poddania się weryfikacji przez udostępnienie nieznanemu podmiotowi numeru PESEL czy daty urodzenia. Już ten sposób działania strony pozwanej, uznać należy za nieprawidłowy. Jak zeznawał powód Z. M., a także świadkowie D. L. i D. S., skutkiem odmowy poddania się weryfikacji było każdorazowe rozłączanie się rozmówcy z powodem, bez podjęcia rozmowy na temat zadłużenia. Powód wskazywał jednak, że po rozłączeniu rozmowy, jeszcze tego samego dnia otrzymywał szereg połączeń, w których schemat rozmowy się powtarzał, lub też wykonywano na jego numer telefonu tzw. głuche połączenia lub z nagrany komunikatem automatycznym.

W ocenie Sądu negatywnie należy ocenić również działania pozwanej spółki, polegające na wykonywaniu - z dużą częstotliwością - połączeń telefonicznych na numer telefonu domowego (stacjonarnego) powoda, pomimo, iż Z. M. nie udostępniał tego numeru w żadnej z umów, na podstawie której zaciągał zobowiązania kredytowe. Z przesłuchania powoda oraz jego małżonki E. M. jednoznacznie wynika, iż pracownicy pozwanego wielokrotnie dzwonili na numer domowy powoda, często odbywało się to w soboty, we wczesnych godzinach porannych, a kończyło około godziny 20.00-21.00. Połączenia te również obejmowały tzw. głuche telefony. Takie działania pozwanego, wedle Sądu niewątpliwie stanowiły naruszenie dóbr osobistych powoda, albowiem wkraczały one w sferę prywatności powoda, zakłócając jego mir domowy i spokój.

W przekonaniu Sądu wyrazem „nękania” powoda celem wymuszenia na nim kontaktu z firmą windykacyjną, były również działania pozwanej spółki polegające na intensywnym dzwonieniu do miejsca wykonania przez powoda działalności gospodarczej oraz podejmowania rozmów z pracownikami powoda. Skutkiem wielokrotnego niepokojenia połączeniami telefonicznymi (w tym również tzw. głuchymi telefonami oraz rozmowami automatycznymi) było bowiem wytworzenie wrażenia wśród pracowników powoda odnośnie jego nierzetelności i problemów finansowych.

W dalszej kolejności należy stwierdzić, że działaniami naruszającymi dobra osobiste powoda były podejmowane przez pracownika windykacji terenowej próby nawiązania kontaktu z matką powoda. Pokreślić bowiem należy, że dane adresowe i telefoniczne A. M. nie były nigdy udostępniane przez powoda, jego matka zamieszkuje w innej części P. niż powód, a zatem strona pozwana nawiązując z nią kontakt przekroczyła dopuszczalne formy działania, jakimi mogą posługiwać się firmy windykacyjne. Jednocześnie wskazać należy, że sposób prowadzenia rozmowy z matką powoda, z której miało wynikać, iż powód unika kontaktów z pozwany, mógł wywołać u matki powoda wrażenie, że Z. M. ma poważne problemy finansowe.

Nie do pogodzenia w świetle zasad współżycia społecznego wydaje się nadto zachowanie pracownika pozwanego, który pomimo, iż powód nie unikał kontaktów ze spółką (...), nawiązał kontakt z sąsiadką powoda, wypyując ją o Z. M. oraz przekazując informację, iż powód ma się skontaktować z nim w „ważnej sprawie” pod wskazanym numerem telefonu.

Wymienione powyżej praktyki windykacyjne stosowane przez stronę pozwaną ocenione Sądowi godziły w szczególnie cenione wartości, przysługujące każdemu człowiekowi takie, jak: prywatność, mir domowy i wolność jednostki. Wskazane dobra osobiste należą do kategorii praw podmiotowych bezwzględnych, co oznacza, że na każdej osobie ciąży obowiązek nieingerowania w sferę praw wchodzących w ich zakres.

Mając na uwadze powyższe okoliczności oraz sposób działania strony pozwanej Sąd uznał, że bezprawne naruszenie dóbr osobistych powoda, zostało w niniejszej sprawie przez stronę pozwaną także zawinione. Wskazać należy, że wina zachodzi wówczas, gdy sprawcy szkody można postawić zarzut niewłaściwości zachowania zarówno w sensie obiektywnym, jak i subiektywnym. Obiektywny element winy wypełnia każde niewłaściwe zachowanie, sprzeczne z zasadami etycznymi, normami obowiązującymi w społeczeństwie. Przy czym chodzi tu także o każde zachowanie, które przekracza potrzebę ostrożności wymaganej przez zasady współżycia pomiędzy ludźmi, choćby nawet zachowanie to nie było wyraźnie zakazane przez ustawę. W ocenie Sądu zachowanie pozwanej wypełnia wskazane kryterium obiektywne winy. Nie każde bowiem działanie wierzyciela zmierzające do odzyskania długu – legalizuje wkroczenie w sferę dóbr osobistych dłużnika. Działanie bowiem nadmierne, nakierowane na zastraszenie dłużnika i zmierzające do wywarcia na nim silnej presji psychicznej, mające charakter przemocy emocjonalnej nie może być oceniane inaczej niż jako wadliwe. W rozpoznawanej sprawie w związku z brakiem tytułu wykonawczego wierzyciel był niewątpliwie uprawniony wezwać dłużnika do zapłaty długu. Kierowanie do niego nadmiernej ilości połączeń telefonicznych, kontaktowanie się z rodziną, sąsiadami i pracownikami powoda, należało ocenić jako działanie świadome i nie adekwatne do zamierzonego celu.

Mając zatem na uwadze całokształt okoliczności rozpoznawanej sprawy, a w szczególności sposób działania strony pozwanej, okres czasu, w którym naruszane były dobra osobiste powoda, Sąd uwzględnił w całości powództwo w zakresie żądania zapłaty zadośćuczynienia w kwocie 9.000 zł. W ocenie Sądu powyższa kwota jest odpowiednia do rozmiaru dokonanych naruszeń i nie jest wygórowana. Jednocześnie uznać należy, że kwota ta dla podmiotu prowadzącego działalność gospodarczą na tak szeroką skalę jak pozwany, nie będzie nadmiernie odczuwalna.

Jednocześnie Sąd oddalił żądanie powoda o zaniechanie naruszeń jego dóbr osobistych albowiem, jak sam powód wskazał na rozprawie, działania te trwały do grudnia 2012 roku i od tego momentu nie powtarzają się. Z uwagi na to, iż powód nie cofnął w powyższym zakresie powództwa, a strona pozwana nie uznała tego żądania, powództwo w omówionym zakresie podlegało oddaleniu.

O kosztach procesu orzeczono na podstawie art. 98 k.p.c. Na zasądzoną kwotę składa się opłata sądowa od pozwu w kwocie 1050 zł oraz koszty zastępstwa procesowego w wysokości 1200 zł – od roszczenia majątkowego oraz 360 zł – od roszczenia niemajątkowego, ustalone na podstawie §6 pkt 4 Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 września 2002 roku w sprawie opłat za czynności adwokackie oraz ponoszenia przez Skarb Państwa kosztów nieopłaconej pomocy prawnej udzielonej z urzędu (Dz. U. z 2002 roku, nr 163, poz.1348) oraz 17 zł tytułem opłaty skarbowej od pełnomocnictwa oraz opłaty od protokołu. W ocenie Sądu stopień zawilosci sprawy oraz nakład pracy pełnomocnika powoda nie uzasadniał przyznania powodowi kosztów zastępstwa procesowego w podwójnej wysokości.

Zarządzenie:

1. odnotować;
2. odpis wyroku z uzasadnieniem doręczyć pełnomocnikowi strony pozwanej;
3. kal. 14 dni.