

*Sygn. akt I C 1472/12*

## WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

25 sierpnia 2015

Sąd Okręgowy we Wrocławiu I. Wydział Cywilny

w składzie następującym:

Przewodniczący SSO Rafał Cieszyński

Protokolant Monika Besz-Radzichowska

po rozpoznaniu na rozprawie 11 sierpnia 2015 we Wrocławiu

sprawy z powództwa I. B.

przeciwko (...) Spółce z o.o. z siedzibą w W.

o ochronę dóbr osobistych i zapłatę

I. oddała powództwo;

II. obciążyła powódkę kosztami procesu za I. Instancję.

*Sygn. akt I C 1472/12*

## UZASADNIENIE

Pozwem z 04 października 2012, ostatecznie sprecyzowanym pismem z 09 lutego 2015, powódka I. B. wniosła o nakazanie pozwanemu (...) sp. z o.o. z siedzibą w W. zamieszczenia na stronie internetowej o adresie [www.polkomtel.com.pl](http://www.polkomtel.com.pl) oświadczenia o treści: „Uprzejmie przepraszamy Panią I. B., której dobre imię naruszył (...) korespondencją przesyłaną na błędnie wykorzystywany przez (...) adres, poprzez treść tej korespondencji jakoby rzekomo Pani ta nie płaciła swoich zobowiązań finansowych na rzecz (...), ponieważ treść ta była nieprawdziwa w stosunku do stanu faktycznego i prawnego” i zasądzenie na rzecz Polskiego Komitetu Narodowego Funduszu (...) z siedzibą w W. od pozwanego kwoty 300 zł, a także o wydanie powódce przez pozwanego sprawnego aparatu telefonicznego marki (...) rocznik 2009 z dwuletnią gwarancją, ładowarką, rysikiem i dodatkową baterią w zestawie, o ustalenie, iż zadłużenie powódki względem pozwanego w kwocie 210 zł z ewentualnymi odsetkami nie istnieje oraz o zasądzenie od pozwanego na rzecz powódki: kwoty 888,98 zł tytułem odszkodowania za nienależyte wykonanie umowy, kwoty 12,10 zł tytułem zwrotu kosztów korespondencji i kwoty 200 zł tytułem kosztów sporządzenia kserokopii dokumentacji w sprawie. Powódka dodatkowo wniosła o zasądzenie na swoją rzecz kosztów procesu.

W uzasadnieniu swojego żądania powódka podała, że 06 sierpnia 2009 zawarła z pozwanym Umowę Sprzedaży Aparatów w ramach Programu (...) Aparatów dla (...) numer (...). W ramach umowy powódka zakupiła aparat (...), którego dwuletni okres gwarancyjny upłynął 07 sierpnia 2011. Przed upływem tego terminu powódka aparat oddawała trzykrotnie do naprawy. 01 września 2011 powódka odebrała serwisowany aparat telefoniczny (...). Po włożeniu karty SIM do aparatu pojawiał się komunikat „brak karty SIM”. Przekładana do innego modelu telefonu, który posiadała powódka karta SIM działała poprawnie. Powódka złożyła w punkcie obsługi klientów pozwanego pismo reklamacyjne domagając się wymiany aparatu telefonicznego na nowy. Pozwany ponownie serwisował aparat. Sporządzona w serwisie ekspertyza nie stwierdzała żadnych usterek. Powódka odmówiła przyjęcia starego aparatu i ponowiła reklamację z 24 września 2011 żądanie wydania nowego, sprawnego urządzenia. Pozwany naliczył powódce kary za brak zasilenia konta i zablokował możliwość wykonywania połączeń pomimo zgromadzenia przez powódkę

niewykorzystanych środków w kwocie 200,93 zł. Odpowiedzi na składane przez powódkę reklamacje oraz monity i rachunek z naliczoną karą przysyłał pozwany na nieprawidłowy adres. Odpowiedzi na składane przez powódkę reklamacje nie były przysyłane za pomocą przesyłek listownych poleconych. Pozwany nie wyrażał zgody na poddanie się inicjowanemu przez powódkę postępowaniu polubownemu.

W odpowiedzi na pozew pozwany wniósł o odrzucenie pozwu i ewentualnie o oddalenie powództwa w całości oraz zasądzenie od powódki kosztów postępowania.

Uzasadniając odpowiedź na pozew pozwany wskazał, iż ze względu na przekształcenie (...) S.A. w (...) sp. z o.o. pozew został wniesiony przeciwko podmiotowi niemającemu zdolności sądowej. Następnie pozwany zarzucił, iż Umowa Sprzedaży Aparatów w ramach Programu (...) Aparatów dla (...) z 06 sierpnia 2009 była kontynuacją umowy z 16 listopada 2005 dotyczącej udziału w promocji (...). Główny adres w obu umowach był taki sam, natomiast w umowie z 16 listopada 2005 powódka wskazała jako adres do korespondencji adres ul. (...), (...)-(...) T.. Zgłoszenie jedynie adresu głównego w późniejszej umowie nie stanowi potwierdzenia, że powódka dokonała zmiany adresu do korespondencji albo z tego adresu zrezygnowała. Zmiany adresu korespondencyjnego należało dokonać zgodnie z treścią wiążącego powódkę regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych dla użytkowników (...). 15 marca 2007 powódka złożyła pisemny wniosek o zmianę adresu do korespondencji dla innego użytkowanego przez siebie numeru. Powódka z żądaniem wymiany urządzenia wystąpiła po upływie terminu 24 miesięcy od dnia zakupu towaru. Zgodnie z ekspertyzą serwisu (...) z 08 września 2011 w aparacie telefonicznym powódki nie stwierdzono występowania usterki. Powódka nie wykazała na czym polegać miałyby rzekoma przerwa w świadczeniu usług telekomunikacyjnych. Usługi telefoniczne świadczone są przy wykorzystaniu karty SIM. Powódka twierdząc, że korzystała z karty SIM w innym aparacie, sama wskazała, iż miało miejsce świadczenie usług telekomunikacyjnych przez pozwanego. Skoro powódka zaprzestała dokonywania wymaganych zasileń, pozwany obciążył ją proporcjonalnie wyliczoną karą umowną w wysokości 210 zł wysyłając do powódki stosowną informację w tym przedmiocie i rozwiązując z powódką umowę. Wobec rozwiązania z powódką umowy nie było możliwe zgodnie z regulaminem świadczenia usług telekomunikacyjnych dla użytkowników (...) dokonanie zwrotu niewykorzystanej wartości konta w kwocie 200,93 zł. Zgłoszenie powódki z 01 września 2011 nie było de facto reklamacją usługi telekomunikacyjnej, gdyż dotyczyło aparatu telefonicznego, a tym samym odpowiedź nie musiała zostać udzielona listem poleconym. Odpowiedź na reklamację z 24 września 2011 udzielona została listem poleconym, który nie został przez powódkę podjęty. Przekroczenie terminu na rozpoznanie reklamacji powódki nie miało miejsca. Trudno mówić o jakimkolwiek naruszeniu dobra osobistego powódki, albowiem wszelkie działania pozwanego zgodne były z postanowieniami wzorców umownych łączących strony oraz oświadczeń zawartych w treści dokumentów określających warunki łączącego strony stosunku prawnego i obowiązujących przepisów prawa. Nie zostało wykazane, iż doszło do naruszeń dóbr osobistych powódki oraz że powódka doznała krzywdy na skutek działań pozwanego. Bezzasadnym było żądanie zapłaty poniesionych przez powódkę kosztów.

Prawomocnym postanowieniem z 14 maja 2015 Sąd oddalił wniosek pozwanego o odrzucenie pozwu.

Na rozprawie 11 sierpnia 2015 powódka wskazała sposób wyliczenia żądanej kwoty 888,98 zł. Na kwotę ta składały się niewykorzystane środki znajdujące się na koncie telefonu powódki w wysokości 200,93 zł oraz kara umowna w kwocie 688,05 zł. Kara umowna stanowiła iloczyn 1/30 kwoty obowiązkowego doładowania tj. 1,66 zł (1/30 z 50 zł) oraz ilość dni, podczas których powódka nie mogła korzystać z aparatu telefonicznego w ramach łączącej strony umowy tj. 414 dni (od 20 czerwca 2011 do 05 sierpnia 2012).

### ***Sąd ustalił następujący stan faktyczny, istotny dla rozstrzygnięcia sprawy:***

Powódka zawarła 16 listopada 2005 z pozwanym umowę dotyczącą udziału w promocji (...) numer (...). Umowa zawarta została na czas nieoznaczony. Jako adres zamieszkania powódka wskazała ul. (...), (...)-(...) W., a jako adres do korespondencji ul. (...), (...)-(...) T.. Powódce przydzielony został numer (...). Integralną część umowy stanowił Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez (...) S.A. Zgodnie z postanowieniami Regulaminu w momencie wyczerpania wartości konta lub upłynięcia okresu ważności dla usług i połączeń wychodzących

następowało zawieszenie świadczenia usług (§ 11 ust. 6 regulaminu). Pozwany mógł rozwiązać umowę jeżeli użytkownik naruszał postanowienia umowy, umowy dotyczącej udziału w promocji, Regulaminu, Regulaminu Promocji lub przepisów prawa (§ 14 ust. 2 regulaminu). Użytkownik zobowiązany był do poinformowania pozwanego na piśmie lub faksem skierowanym do Działu Obsługi Klienta o wszelkich zmianach dotyczących swoich danych zawartych w umowie dotyczącej udziału w promocji w terminie 30 dni od dnia zaistnienia tych zmian. Wszelką korespondencję przekazaną przez pozwanego na posiadany adres uważano za prawidłowo doręczoną (§ 16 ust. 2 regulaminu). Niewykorzystana w momencie rozwiązania lub wygaśnięcia umowy wartość konta nie podlegała zwrotowi (§ 17 regulaminu).

Stosunek umowny zmodyfikowany został przez strony w wyniku zawarcia 06 sierpnia 2009 Umowy Sprzedaży Aparatów w ramach Programu (...) Aparatów dla (...) numer (...). Jako adres zamieszkania powódka wskazała ul. (...), (...)-(...) W.. Powódka nie wskazała adresu do korespondencji. W ramach umowy powódka nabyła w promocyjnej cenie 1 zł aparat telefoniczny (...). Powódka zobowiązała się do zasilania konta co najmniej raz na 30 dni 36 razy kwotą minimalną nie niższą niż 50 zł (§ 2 ust. 2 i § 3 ust. 1 lit. a umowy). Po wygaśnięciu okresu ważności konta (upływ 30 dni od daty ostatniego zasilenia konta kwotą minimalną) w przypadku nie dokonania jego zasilenia następowało automatyczne zawieszenie świadczenia usług i połączeń wychodzących, a po kolejnych 30 dniach całkowite zaprzestanie świadczenia usług i rozwiązanie umowy z zastrzeżeniem, że niewykorzystana wartość konta nie podlega zwrotowi (§ 2 ust. 4 i 5 umowy). W przypadku niewykonania przez użytkownika zobowiązań (m. in. brak dokonania wymaganej liczby zasileń) użytkownik zobowiązany był do zapłaty na rzecz pozwanego kary umownej w określonej wysokości, która w przypadku powódki wynosiła 700 zł. Niewykorzystana wartość konta nie była zaliczana na poczet kary umownej. Wartość kary umownej ulegała proporcjonalnemu pomniejszeniu o kwotę dokonanych zasileń konta kwotą minimalną (§ 3 ust. 2 umowy). Na zakupiony aparat telefoniczny gwarancji udzielał jego producent na zasadach zawartych w karcie gwarancyjnej. Okres gwarancji rozpoczynał się w dniu zakupu aparatu telefonicznego przez użytkownika. Podstawą zgłaszania roszczeń z tytułu gwarancji była podstemplowana i właściwie wypełniona karta gwarancyjna (§ 4 umowy). Do kwestii nieuregulowanych w umowie miały zastosowanie postanowienia Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez (...) dla użytkowników (...) (§ 5 ust. 12 umowy).

Gwarancji na telefon udzieliło (...) sp. z o.o. z siedzibą w W.. W przypadku telefonu gwarancji udzielono na okres 24 miesiące, a w przypadku pozostałych akcesoriów, w tym baterii, na okres 6 miesięcy.

Zgodnie z § 5 ust. 4 Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez (...) S.A. dla abonentów (...), za każdy dzień przerwy w świadczeniu usług, gdy przerwa obejmowała wszystkie usługi, abonentowi przysługiwało odszkodowanie w formie kary umownej w wysokości 1/30 średniego użycia miesięcznego.

(dowód: umowa dotycząca udziału w promocji (...) numer (...) z 16 listopada 2005 wraz z regulaminem k. 238, 239,

Umowa Sprzedaży Aparatów w ramach Programu (...) Aparatów dla (...) numer (...) z 06 sierpnia 2009 k. 10 – 12,

faktura VAT numer (...) k. 14,

karta gwarancyjna k. 26, 27,

Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez (...) S.A. dla abonentów (...) k. 13,

przesłuchanie powódki I. B. elektroniczny protokół rozprawy z 11 sierpnia 2015 00:04:53 – 00:32:22 k. 314, 316)

04 lipca 2006 strony zawarły umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych numer (...). Jako adres zamieszkania powódka wskazała ul. (...), (...)-(...) W., a jako adres do korespondencji ul. (...), (...)-(...) T.. Powódce przydzielony został numer (...).

15 marca 2007 powódka złożyła pisemny wniosek o zmianę danych związanych z użytkowaniem numer (...) w zakresie adresu do korespondencji. Dotychczasowy adres ul. (...), (...)-(...) T. zmieniona na ul. (...), (...)-(...) W..

(dowód: umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych numer (...) z 04 lipca 2006 wraz z regulaminami k. 34 – 38, wniosek o zmianę na koncie klienta k. 39)

11 kwietnia 2007 strony zawarły umowę dotyczącą udziału w promocji (...) numer (...). Jako adres zamieszkania i adres do korespondencji powódka wskazała ul. (...), (...)-(...) W.. Powódce przydzielony został numer (...). Powódka nabyła telefon(...).

(dowód: umowa dotycząca udziału w promocji (...) numer (...) z 11 kwietnia 2007 k. 52,

faktura VAT sprzedaży (...) k. 53)

10 września 2010 strony zawarły umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych w sieci (...). Jako adres zamieszkania powódka wskazała ul. (...), (...)-(...) W., a jako adres do korespondencji ul. (...), (...)-(...) W.. Powódce przydzielony został numer (...).

(dowód: umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych w sieci (...) wraz z regulaminem oraz aneksem k. 54 – 60)

Aparat telefoniczny (...) był trzykrotnie naprawiany w ramach udzielonej na sprzęt ten gwarancji. Przyczyną naprawy z 27 czerwca 2011 były problemy z funkcjami telefonu skutkujące wymianą panelu dotykowego, przyczyną naprawy z 25 lipca 2011 problemy z kartą SIM i oprogramowaniem, przyczyną naprawy z 10 sierpnia 2011 kłopoty z zasilaniem (samoistne wyłączanie się telefonu w trakcie rozmów lub pisania wiadomości tekstowych). W karcie gwarancyjnej aparatu telefonicznego wpisano jedynie naprawę z 27 czerwca 2011 w postaci wymiany panelu dotykowego wyświetlacza i naprawę z 18 sierpnia 2011 – naprawa płyty głównej, wymiana taśmy i tyłu obudowy.

01 września 2011 powódka odebrała w salonie sprzedaży pozwanego wracający z naprawy gwarancyjnej aparat telefoniczny (...). Po włożeniu karty SIM do urządzenia na wyświetlaczu pojawiał się komunikat o treści „brak kart SIM”. Przekładana do innego aparatu telefonicznego powódki karta SIM funkcjonowała prawidłowo. Istnienie usterki potwierdził pracownik pozwanego. Powódka zażądała przeprowadzenia ekspertyzy i wymiany urządzenia na nowe. Oprócz ustnego zgłoszenia usterki aparatu telefonicznego powódka wniosła do pozwanego 01 września 2011 pisemną reklamację związaną z działaniem urządzenia (...), domagając się nieodpłatnej wymiany aparatu telefonicznego albo rozwiązania umowy. Przeprowadzający wcześniejsze naprawy sprzętu serwis producenta w sporządzonej 09 września 2011 ekspertyzie technicznej wskazał, iż aparat telefoniczny nie zawierał usterek, uszkodzeń mechanicznych ani śladów zamoczenia.

23 września 2011 powódka została ponaglona do zasilenia konta numeru (...) kwotą wpłaty minimalnej. Stan konta wynosił wówczas 200,93 zł. Powódka zignorowała ponaglenie i zaprzestała dalszego zasilania konta.

Pismem z 24 września 2011 powódka podtrzymała swoje żądanie w zakresie wymiany aparatu telefonicznego bądź rozwiązania umowy. W związku z niemożnością korzystania z aparatu telefonicznego powódka wniosła o zwolnienie jej z obowiązku dokonywania comiesięcznych zasileń konta do czasu rozpoznania jej żądania. Pismo to zostało również przesłane pozwanemu drogą elektroniczną 28 września 2011. W treści wiadomości elektronicznej powódka podtrzymała swoje dotychczasowe stanowisko w sprawie składając również zastrzeżenia do jakości jej obsługi przez pracownika pozwanego.

Pismem z 05 września 2011 pozwany ustosunkował się do reklamacji powódki z 01 września 2011. Wskazano, iż w postępowaniu reklamacyjnym rozpatrywane są jedynie kwestie dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług telekomunikacyjnych, do których nie należy gwarancja sprawnego działania sprzętu. Organami uprawnionymi do wydawania opinii/decyzji dotyczących usterek urządzeń są posiadające koncesję producenta autoryzowane centra i punkty serwisowe. Od wydanej opinii klientowi przysługuje prawo odwołania się do właściwego serwisu, przekazanie

aparatu do ponownej ekspertyzy technicznej w innym serwisie bądź powołanie niezależnego, upoważnionego przez producenta eksperta. Usługi telekomunikacyjne oferowane przez pozwanego są zapisane w module karty SIM i cały czas są dostępne, a awaria aparatu nie ma na niego wpływu. Poinformowano również, iż usterka aparatu telefonicznego nie może stanowić podstawy do rozwiązania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w okresie promocyjnym bez naliczania kary umownej.

W piśmie z 06 października 2011 pozwany podtrzymał swoje dotychczasowe stanowisko w sprawie oraz wskazał, iż zaprzestanie dokonywania obowiązkowych zasileń skutkuje zgodnie z postanowieniami umowy z 06 sierpnia 2009 naliczeniem kary umownej. Poinformowano powódkę, iż wobec barku 11 zasileń naliczono karę umowną w wysokości 210 zł. Pozwany wystawił 11 września 2011 notę obciążeniową, która przewidywała możliwość anulowania kary umownej w przypadku zasilenia konta numeru (...) kwotą 50 zł do 26 września 2011, co nie nastąpiło. W wyniku tego spłata naliczonej kary stała się wymagalna.

Oba pisma pozwany przesłał na adres ul. (...), (...)-(...) T., pod którym powódka już nie zamieszkiwała. Żadna osoba trzecia z korespondencją tą się nie zapoznała. Pismo z 06 października 2011 przesłane zostało w formie listu poleconego i zostało zwrócone pozwanemu jako niepodjęte. O treści pism i fakcie przesłania ich na nieaktualny adres uzyskała powódka informację 01 grudnia 2011 w oddziale pozwanego.

W treści wiadomości elektronicznych z 03 grudnia 2011 i 06 grudnia 2011 powódka poinformowała pozwanego, iż kierowana do niej korespondencja w sprawie przesłana została na nieprawidłowy adres i wobec tego w związku z upływem 30-dniowego terminu na rozpoznanie reklamacji przyjęła, iż jej reklamacje rozpatrzone zostały pozytywnie. Powódka podtrzymała swoje żądania, wskazując, iż w przypadku rozwiązania umowy domaga się zwrotu zgromadzonych na koncie środków oraz zapłaty przez pozwanego kary umownej. Ustosunkowując się do zarzutów powódki pozwany podtrzymał swoje stanowisko.

(dowód: dokument naprawy telefonu z 27 czerwca 2011 k. 15,

dokument naprawy telefonu z 25 lipca 2011 k. 16,

formularz naprawy numer (...) k. 18,

dokument naprawy telefonu z 10 sierpnia 2011 k. 17,

karta gwarancyjna wraz z adnotacjami o przebiegu naprawy k. 26, 27,

formularz naprawy numer (...) k. 22,

reklamacja z 01 września 2011 k. 20

dokument naprawy telefonu z 08 września 2011 k. 40,

ekspertyza techniczna z 09 września 2011 k. 23,

pismo powódki z 24 września 2011 k. 24,

wiadomość elektroniczna powódki z 28 września 2011 k. 28,

pismo pozwanego z 05 września 2011 k. 30, 31,

pismo pozwanego z 06 października 2011 k. 32, 33,

korespondencja elektroniczna powódki z pozwanym z grudnia 2011 k. 44 – 48,

pismo pozwanego z 02 stycznia 2012 k. 49,

przesłuchanie powódki I. B. elektroniczny protokół rozprawy z 11 sierpnia 2015 00:04:53 – 00:32:22 k. 314, 316)

Pismem z 23 stycznia 2012 pozwany zwrócił się do powódki o zapłatę w terminie siedmiu dni kary umownej w kwocie 210 zł wynikającej z umowy dotyczącej numeru (...).

(dowód: informacja z 23 stycznia 2012 k. 75)

Pozwany kierował do powódki korespondencję związaną z realizacją umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych dotyczących innych numerów telefonicznych niż numer(...) na adresy: ul. (...), (...)-(...) W. lub ul. (...), (...)-(...) W..

(dowód: pismo pozwanego z 15 września 2011 k. 63,

faktura korygująca numer (...) k. 66 – 69,

faktura korygująca numer (...) k. 70 – 73,

pismo pozwanego z 21 października 2011 k. 74)

Powódka wniosła do Urzędu Kontroli Elektronicznej w W. Delegatury we W. skargę na pozwanego dotyczącą nienależytego wywiązywania się z postanowień zawartej pomiędzy stronami Umowy Sprzedaży Aparatów w ramach Programu (...) Aparatów dla (...) numer (...). Pozwany nie wyraził zgody na polubowne rozwiązanie sporu.

Powódka poddała swój spór z pozwanym pod rozstrzygnięcie Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego przy Prezesie Urzędu Kontroli Elektronicznej w W. oraz pod rozstrzygnięcie Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego przy (...) Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej we W. w zakresie roszczenia dotyczącego wadliwości aparatu telefonicznego. Pozwany nie wyraził woli na rozstrzygnięcie sporu przed Sądami Polubownymi.

(dowód: skarga powódki z 9 stycznia 2012 k. 76 – 87,

sprostowanie do skargi k. 88, 89,

pismo pozwanego z 13 marca 2012 k. 91 – 93,

pismo Urzędu Komunikacji Elektronicznej w W. Delegatury we W. z 15 marca 2012 k. 90,

zapis na sąd polubowny z 17 maja 2012 k. 98 – 106,

pismo powódki z 31 lipca 2012 k. 107,

pismo powódki z 31 lipca 2012 k. 117,

zapis na sąd polubowny z 31 lipca 2012 k. 118 – 126,

pismo pozwanego z 13 sierpnia 2012 k. 128,

pismo Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego przy (...) Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej we W. z 21 sierpnia 2012 k. 127,

pismo pozwanego z 22 sierpnia 2012 k. 131, 132,

pismo Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego przy Prezesie Urzędu Kontroli Elektronicznej w W. z 11 września 2012 k. 129, 130,

przesłuchanie powódki I. B. elektroniczny protokół rozprawy z 11 sierpnia 2015 00:04:53 – 00:32:22 k. 314, 316)

***W tak ustalonym stanie faktycznym, Sąd Okręgowy zważył, co następuje:***

Powództwo nie zasługiwało na uwzględnienie.

W przedmiotowej sprawie powódka domagała się usunięcia przez pozwanego skutków naruszeń jej dóbr osobistych poprzez zamieszczenie na stronie internetowej prowadzonej przez pozwanego oświadczenia odpowiedniej treści i zapłaty kwoty 300 zł na wskazany cel społeczny. Dodatkowo powódka żądała nakazania pozwanemu dokonania wymiany na nowy wadliwego aparatu telefonicznego wraz z dodatkowymi akcesoriami, ustalenia przez Sąd, iż jej zadłużenie w postaci naliczonej przez pozwanego kary umownej nie istnieje oraz zasądzenia od pozwanego odszkodowania z tytułu nienależytego wykonania umowy oraz poniesionych kosztów przesłanej korespondencji i sporządzenia odbitek kserograficznych dokumentów związanych ze sporem.

Rozpoznając sprawę w przedmiocie naruszenia dóbr osobistych, Sąd powinien w pierwszej kolejności ustalić, czy doszło do naruszenia dobra osobistego, a dopiero gdy odpowiedź na to pytanie będzie pozytywna, ustalić, czy działanie pozwanego było bezprawne. Właściwe określenie dobra osobistego, będącego przedmiotem ochrony, jest niezbędne dla prawidłowej oceny, czy określone działanie naruszyło to dobro osobiste, a następnie czy było ono bezprawne (por. wyrok Sądu Najwyższego z 02 lutego 2011, II CSK 431/10, LEX numer 784917). O dokonanym naruszeniu dobra osobistego decyduje przy tym obiektywna ocena konkretnej sytuacji, a nie subiektywne odczucie powoda.

Katalog dóbr osobistych wskazany został w art. 23 k.c., który stanowi, że 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 te należą do kategorii praw podmiotowych bezwzględnych, co oznacza, że na wszystkich ciąży obowiązek nieingerowania w sferę spraw wchodzących w ich zakres.

Zgodnie z treścią art. 24 § 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.

Powódka zarzuciła, iż pozwany przesyłając niezasadnie na nieaktualny adres jej zamieszkania korespondencję dotyczącą sprawy mógł spowodować, że z treścią przesyłek zapoznalyby się nieuprawnione osoby trzecie. Wobec tego w ocenie powódki mogło dojść do naruszenia jej dóbr osobistych w postaci tajemnicy korespondencji oraz jej wizerunku. W związku z zawarciem w treści pism pozwanego informacji o naliczeniu powódce kary umownej osoby postronne mogły bowiem zacząć postrzegać powódkę w sposób negatywny jako osobę niewywiązującą się z przyjętych na siebie zobowiązań.

Rozstrzygając kwestię tą odnieść należy się do treści łączącego strony stosunku prawnego. Powódka zawarła z pozwanym cztery umowy dotyczące świadczenia na jej rzecz usług telekomunikacyjnych. Na mocy każdej z umów przydzielony został powódce numer telefonu. Przedmiotowy spór dotyczy usług świadczonych dla numeru (...). Umowa z numerem tym związana stanowiła jednocześnie pierwszy stosunek prawny, jaki połączył strony i zawarta została 16 listopada 2005. W umowie tej powódka wskazała swoje dwa adresy – adres zamieszkania to jest ul. (...), (...)-(...) W. oraz adres do korespondencji to jest ul. (...), (...)-(...) T.. Integralną część umowy stanowił Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych przez (...) S.A. Na mocy § 16 ust. 2 tegoż regulaminu użytkownik, a w tym przypadku powódka, zobowiązany był do poinformowania pozwanego na piśmie lub faksem skierowanym do Działu Obsługi Klienta o wszelkich zmianach dotyczących swoich danych zawartych w umowie dotyczącej udziału w promocji, do których bez wątpliwości należą adres zamieszkania czy adres korespondencyjny, w terminie 30 dni od

dnia zaistnienia tych zmian. Wszelką korespondencję przekazaną przez pozwanego na posiadany adres strony uważały zgodnie z przywołaną regulacją za prawidłowo doręczoną.

Identyczne dane (w tym dane adresowe) powódka wskazała w treści kolejnej umowy z 04 lipca 2006. Natomiast w przypadku następnych dwóch kontraktów powódka podawała już adresy: ul. (...), (...)-(...) W. (adres zamieszkania) i ul. (...), (...)-(...) W. (adres do korespondencji). Adres zamieszkania przy ul. (...) wskazany został również w treści zawartej 06 sierpnia 2009 Umowy Sprzedaży Aparatów w ramach Programu (...) Aparatów dla (...) numer (...). Wówczas powódka nie wskazywała żadnego adresu korespondencyjnego. Należy zaznaczyć, iż umowa z 06 sierpnia 2009 nie stanowiła samodzielnej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, a była jedynie umową promocyjną w ramach zawartej 16 listopada 2005 umowy. Dlatego też w ocenie Sądu wskazanie w treści umowy numer (...) jedynie adresu zamieszkania powódki nie stanowiło przesłanki do uznania, iż pozwany na gruncie niniejszej sprawy kierował do powódki korespondencję na nieprawidłowy adres. Skoro bowiem umowa z 16 listopada 2005 była umową główną w stosunku do umowy z 06 sierpnia 2009, zawarte w jej treści dane, w tym adres do korespondencji, dotyczyły również umowy promocyjnej. Powódka nie dokonała tymczasem korekty danych w zakresie swojego adresu do korespondencji dotyczących realizacji usług telekomunikacyjnych przypisanych dla numeru (...). Nie można było przyjąć, iż uczyniła to powódka w sposób dorozumiany podając jedynie adres zamieszkania, co miało oznaczać, iż na adres ten należy przesyłać wszelką korespondencję, albowiem przywołana już regulacja Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez (...) S.A. wymagała wyraźnego oświadczenia o korekcie danych użytkowników sporządzonego w formie pisemnej. Oświadczenie takowe wprawdzie zostało przez powódkę złożone 15 marca 2007, lecz dotyczyło wyłącznie umowy z 04 lipca 2006. Nie mogło wobec tego dotyczyć przedmiotowej umowy, skoro w treści oświadczenia tego wyraźnie wskazano numer telefonu powiązany z konkretną umową. Dokonując zmiany adresu korespondencyjnego powódka winna była złożyć albo stosowne pismo do każdej z umów, albo jedno oświadczenie wyszczególniające wszystkie umowy, których korekta danych miała dotyczyć.

Bez znaczenia pozostawał przy tym fakt doręczania przez pozwanego powódce korespondencji na pozostałe wskazywane przez nią i niekwestionowane w toku niniejszego postępowania adresy. Po pierwsze wskazać należy, iż do każdej z umów przypisane były konkretne dane, po drugie natomiast trzeba mieć na uwadze cechy pozwanego. Nie ulega wątpliwości, iż pozwany jest przedsiębiorcą świadczącym usługi dla szerokiej rzeszy klientów. Trudno zatem wymagać od niego powiązania danych swoich klientów w przypadku zawarcia przez strony kilku umów w pewnym odstępie czasu. Takie przyporządkowanie byłoby fizycznie niemalże niemożliwe, a zapewne przez większość klientów niepożądane. Dane każdego z klientów pozwany przechowuje w systemie informatycznym i powiązane są one z konkretnym numerem telefonu tudzież numerem klienta nadawanym indywidualnie dla każdej zawieranej umowy. Dane teleadresowe korespondencji generowane są bezpośrednio przez system komputerowy na podstawie informacji w nim zawartych. Tym samym zgłoszone dla jednej z umów dane powódki nie rozciągały się na wszelkie pozostałe zawarte przez nią umowy, a korespondencja generowana była dla każdego z numerów telefonu automatycznie i oddzielnie.

Pozwany przesyłając zatem korespondencję powódce na adres (...) działał w ramach łączącego strony stosunku prawnego i tym samym nie dopuścił się w ocenie Sądu naruszenia dóbr osobistych powódki.

Ponadto bezspornym pozostawało w sprawie, iż poza pismem z 05 września 2011, wszelka pozostała w sprawie korespondencja przesyłana była przez pozwanego jako przesyłka listowna polecona. W związku z czym wobec jej nieodebrania przez powódkę zwracana była do adresata – pozwanego. Powódka natomiast nie posiadała wiedzy, aby ktokolwiek z mieszkańców lokalu położonego w T. przy ul. (...) z kierowaną do niej przez pozwanego korespondencją się zapoznał.

Sąd nie znalazł również podstaw do nakazania pozwanemu dokonania wymiany aparatu telefonicznego (...) na nowy.

Wobec nieprawidłowego funkcjonowania aparatu telefonicznego powódka mogła względem pozwanego zgłosić roszczenia z obowiązującej wówczas ustawy z 27 lipca 2002 o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. z 2002 roku, nr 141, poz 1176 z późn. zm.). Mając jednak na względzie, że



przedmiotowy telefon wydany został powódce 06 sierpnia 2009 oraz brzmienie art. 10 ust. 1 zd. 1 powołanej ustawy, roszczenie z tytułu niezgodności towaru z umową wygasło 06 sierpnia 2010.

Powódka mogła dochodzić ewentualnie swoich roszczeń z tytułu udzielonej na zakupiony przez nią aparat telefoniczny gwarancji. Zgodnie z treścią obowiązującego w dacie zawarcia umowy numer (...) art. 577 § 1 k.p.c. w wypadku gdy kupujący otrzymał od sprzedawcy dokument gwarancyjny co do jakości rzeczy sprzedanej, poczytuje się w razie wątpliwości, że wystawca dokumentu (gwarant) jest obowiązany do usunięcia wady fizycznej rzeczy lub do dostarczenia rzeczy wolnej od wad, jeżeli wady te ujawnią się w ciągu terminu określonego w gwarancji. Z przepisu tego wynika jednoznacznie, iż odpowiedzialność gwarancyjną za wady fizyczne rzeczy ponosi nie sprzedawca, a wskazany w treści dokumentu gwarancji gwarant. Oczywiście nie można wykluczyć przypadku kiedy sprzedawca będzie równocześnie gwarantem, jednakże z taką sytuacją nie mamy do czynienia w niniejszej sprawie. Jak wynika z załączonej do pozwu gwarancji urządzenia (...) odpowiedzialność gwarancyjną za jego wady fizyczne ponosiło (...) sp. z o.o. z siedzibą w W. i podmiot ten dokonywał napraw telefonu powódki za pośrednictwem autoryzowanych przez siebie serwisów. Okres gwarancyjny samego aparatu telefonicznego wynosił natomiast 24 miesiące od daty zakupu i upłynął 06 sierpnia 2011.

Ponadto powódka w ocenie Sądu nie wykazała, aby aparat telefoniczny w rzeczywistości był 01 września 2011 wadliwy. Za okoliczność taką nie mogło uchodzić potwierdzenie występowania usterek przez pracownika pozwanego. Po pierwsze pozwany wyraźnie zaprzeczył, iż wadliwość urządzenia w ogóle występowała. Po drugie dokonujący wcześniejszych napraw autoryzowany serwis producenta aparatu telefonicznego ekspertyzą przeprowadzoną na żądanie powódki 09 września 2011 wskazał, iż urządzenie nie zawierało usterek, uszkodzeń mechanicznych ani śladów zamoczenia. Co więcej trudno przyjąć, aby potwierdzający występowanie ewentualnych usterek pracownik punktu sprzedaży dysponował większą wiedzą fachową niż wykwalifikowani pracownicy serwisu zajmującego się usuwaniem usterek urządzeń marki (...). Zarzuty powódki w powyższej materii mogły zostać potwierdzone za pomocą innych niż oświadczenie pracownika pozwanego źródeł dowodowych, jak chociażby dowód z opinii biegłego sądowego, jednakże wniosek dowodowy w tym zakresie nie został przez powódkę zgłoszony.

Niezasadnym zdaniem Sądu okazało się także żądanie ustalenia nieistnienia zobowiązania powódki względem pozwanego z tytułu naliczonej kary umownej. Umowa z 06 sierpnia 2009 przewidywała, iż w przypadku niewykonania przez użytkownika zobowiązań z niej wynikających, a do takich należało również terminowe dokonywanie określonej liczby zasileń, użytkownik mógł zostać obciążony karą umowną, której wysokość określana była w treści samej umowy i w tym przypadku wynosiła 700 zł. Przy czym wartość kary umownej miała ulegać proporcjonalnemu pomniejszeniu o kwotę dokonanych zasileń konta kwotą minimalną. Powódka, jak sama przyznała, zaprzestała dokonywania zasileń swojego konta, wobec tego pozwany był umocowany do obciążenia jej karą umowną. Powódka kwestionowała jedynie zasadność obciążenia jej karą umowną, nie podnosząc żadnych zarzutów co do jej wysokości, stąd też Sąd przesądzając o zasadności żądania przez pozwanego zapłaty kary umownej odstąpił od weryfikacji sposobu jej wyliczenia.

Powódka domagała się zasądzenia od pozwanego odszkodowania za niewywiązanie się z postanowień umowy. Na dochodzoną kwotę 888,98 zł składała się kwota 200,93 zł z tytułu zwrotu niewykorzystanych środków znajdujących się na koncie telefonu powódki oraz kara umowna w wysokości 688,05 zł. Łącząca strony umowa z 06 sierpnia 2009 nie przewidywała możliwości zwrotu niewykorzystanych i znajdujących się na koncie środków w przypadku rozwiązania umowy wobec braku dokonywania obowiązkowych zasileń konta. Wbrew twierdzeniom powódki pozwany był zatem uprawniony do zatrzymania środków znajdujących się na jej koncie. W myśl natomiast postanowień Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez (...) S.A. dla abonentów (...) powódka miałaby możliwość domagania się od pozwanego kary umownej za każdy dzień przerwy w świadczeniu usług w wysokości 1/30 średniego zużycia miesięcznego, przy czym przerwa obejmować by miała wszystkie usługi. Powódka błędnie mniemała, iż brak możliwości korzystania przez nią z naprawianego aparatu telefonicznego, skutkowało niemożnością korzystania ze świadczonych przez pozwanego usług. Tymczasem korzystanie z usług telekomunikacyjnych następuje za pomocą zapisanych na karcie SIM danych. Powódka natomiast, jak sama wielokrotnie przyznawała, czy to w treści pism procesowych i korespondencji przedsądowej, czy też podczas przesłuchania, przekładała kartę SIM numeru (...) do innego posiadanego przez siebie aparatu telefonicznego i karta ta funkcjonowała poprawnie. W ocenie Sądu powódka

miała zatem możliwość korzystania ze świadczonych przez pozwanego usług telekomunikacyjnych dla numeru (...) i wobec tego żądanie zapłaty kary umownej okazało się nieuzasadnione.

Wobec oddalenia żądań powódki jako bezzasadnych Sąd nie znalazł podstaw do obciążenia pozwanego kosztami sporządzenia odbitek kserograficznych dokumentów oraz przesyłania korespondencji przez powódkę na przedsądowym etapie sprawy.

Powódka przegrała proces w całości, zaś pozwany w tym zakresie go wygrał. Przy czym pozwany w związku z przedmiotowym powództwem nie poniósł żadnych kosztów, stąd też na mocy art. 98 k.p.c. powódkę obciążały jedynie dotychczas poniesione przez nią koszty. W związku z tym o obciążeniu powódki kosztami procesu Sąd orzekł na podstawie art. 108 § 1 k.p.c.