

*Sygn. akt I ACa 1069/14*

## WYROK

*W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ*

Dnia 14 listopada 2014 r.

Sąd Apelacyjny w Krakowie – Wydział I Cywilny

w składzie:

<b>Przewodniczący:</b>	<b>SSA Anna Kowacz-Braun</b>
<b>Sędziowie:</b>	<b>SSA Sławomir Jamróg</b> <b>SSO del. Beata Kurdziel (spr.)</b>
Protokolant:	st.sekr.sądowy Urszula Kłosińska

po rozpoznaniu w dniu 14 listopada 2014 r. w Krakowie na rozprawie

sprawy z wniosku **B. S.**

przeciwko (...) **Kasie (...)**im. **E. K. w T.**

o ochronę dóbr osobistych i zapłatę

na skutek apelacji powódki

od wyroku Sądu Okręgowego w Nowym Sączu

z dnia 5 czerwca 2014 r. sygn. akt I C 1313/13

- 1. oddala apelację;**
- 2. nie obciąża powódki kosztami postępowania apelacyjnego;**
- 3. przyznaje od Skarbu Państwa - Sądu Okręgowego w Nowym Sączu na rzecz adwokata A. K. (1) z Kancelarii Adwokackiej w N. przy ul. (...), kwotę 6 642 zł (sześć tysięcy sześćset czterdzieści dwa złote), w tym 1242 zł podatku od towarów i usług, tytułem wynagrodzenia za pomoc prawną udzieloną powódce z urzędu w postępowaniu apelacyjnym.**

Sygn. akt I ACa 1069/14

## UZASADNIENIE

Powódka B. S. domagała się zasądzenia od strony pozwanej Spółdzielczej (...) w T. kwoty 2 000 000 zł tytułem zadośćuczynienia za naruszenie dóbr osobistych oraz kwoty 600 zł tytułem odszkodowania wraz z odsetkami ustawowymi od dnia wytoczenia powództwa do dnia zapłaty.

Na uzasadnienie żądania podała, że została posądzona przez pracowników (...) w placówce w G. przy ul. (...) A. K. (2) i A. C. o kradzież dokumentów dotyczących tzw. „chwilówki” pobranej przez nią w dniu 18 grudnia 2012 r., a spłaconej w dniu 18 stycznia 2013 r., które to dokumenty faktycznie odnalazły się w placówce. Powódka twierdziła, że zniesławienie spowodowało u niej niską samoocenę, stany depresyjne, konflikt z najbliższą rodziną, zwłaszcza z córką, która utraciła w niej wzorzec postępowania tak, iż powódka przestała być dla niej autorytetem. Powódka podała, że przez ww. zdarzenie z trudem musi odbudowywać relacje rodzinne, znajduje się pod kontrolą rodziny, a to wywołuje u niej rozstrój organizmu. W odniesieniu do kwoty 600 zł podała, że kwota ta stanowi równowartość wydatków, które powódka poniosła, gdyż zmuszona była jechać autobusem do G. do placówki (...) i tłumaczyć się. Na rozprawie z dnia 06 maja 2014 r. powódka wskazała, iż kwota 600 zł stanowi wydatki poniesione przez nią latem 2013r. w związku z jej wyjazdem do W. do lekarza psychiatry. W kwocie tej mieści się koszt wizyty lekarskiej 150 zł, koszt przejazdu 140 zł, koszty noclegu i wyżywienia.

Strona pozwana Spółdzielcza (...) w T. wniosła o oddalenie powództwa, przyznając, że powódka w placówce (...) w G. zaciągnęła w dniu 18 grudnia 2012 r. tzw. „chwilówkę”, a następnie kiedy ją spłacała to zakwestionowała fakt zaciągania zobowiązania. Zaprzeczyła, aby miała miejsce sytuacja, podczas której pracownicy (...) obrazili powódkę.

Wyrokiem z dnia 5 czerwca 2014 r. Sąd Okręgowy w Nowym Sączu oddalił powództwo (pkt I.), nie obciążając powódki kosztami procesu (pkt II.) oraz przyznał ze środków Skarbu Państwa- Sądu Okręgowego w Nowym Sączu na rzecz adwokata A. K. (1) kwotę 9298, 80 zł tytułem kosztów pomocy prawnej udzielonej powódce z urzędu (pkt III).

Sąd Okręgowy ustalił następujący stan faktyczny sprawy.

Spółdzielcza (...) w T. wpisana jest do rejestru przedsiębiorców i prowadzi działalność gospodarczą w zakresie prowadzenia rachunków, gromadzenia lokat, udzielania pożyczek i kredytów oraz ubezpieczeń. Działalność tę strona pozwana prowadzi w swojej siedzibie w T. przy ul. (...) oraz za pośrednictwem placówek (oddziałów). W G. przy ul. (...) znajduje się placówka (oddział) (...) im. (...) w T. obsługiwana przez dwoje pracowników, tj. A. C., która od października 2012 r. pełni funkcję kierownika oddziału w G. i A. K. (2), który zatrudniony został w dniu 1 października 2012 r. Placówka w G. wyposażona jest w monitoring - zestaw dwóch kamer, które rejestrują obraz i monitorują stanowiska pracy pracowników. Powódka B. S. w 2012 r. była klientem (...) im. (...) w T. w oddziale w G. przy ul. (...). W dniu 18 grudnia 2012 r. B. S. około godziny 16:02 przybyła do placówki (...) przy ul. (...) z zamiarem zaciągnięcia pożyczki. Była tam do godziny 16:13. W placówce w tym dniu w trakcie pobytu powódki obecni byli pracownicy, tj. A. C. i A. K. (2). Powódka wybrała stanowisko A. K. (2). Faktycznie powódce za pośrednictwem A. K. (2) udzielona została pożyczka chwilowa w kwocie 320zł z obowiązkiem spłaty w ciągu 31 dni. Powódka skwitowała odbiór pieniędzy. W dniu 27 grudnia 2012 r. powódka B. S. około godziny 9:42 pojawiła się w placówce (...) w G. przy ul. (...) celem zaciągnięcia tzw. pożyczki chwilowej. W tym dniu w placówce (...) jako pracownik obecny był jedynie A. K. (2). A. C. w tym dniu znajdowała się na urlopie. A. K. (2) pamiętał, że powódka w dniu 18 grudnia 2012 r. uzyskała pożyczkę chwilową, której nie spłaciła i że w związku z tym nie może ona uzyskać kolejnej pożyczki chwilowej. Poinformował, że powódka może uzyskać pożyczkę na standardowych warunkach. A. K. (2) okazał powódce dokumenty umowy z 18 grudnia 2012 r. Powódka kwestionowała fakt zaciągnięcia zobowiązania z 18 grudnia 2012 r. W efekcie żadna pożyczka powódce nie została udzielona. Powódka nie podpisywała żadnych dokumentów. Około godziny 9:52 powódka opuściła placówkę. Około godziny 10:56 w dniu 27 grudnia 2012 r. powódka pojawiła się ponownie w placówce (...) w G. przy ul. (...) i była obsługiwana przez A. K. (2). A. K. (2) ponownie okazywał powódce dokumenty i poinformował ją o zasadach dotyczących zaciągania zobowiązań. Powódka nie podpisywała dokumentów i opuściła placówkę o 11:02, nie zawierając umowy. A. K. (2) odłożył dokumenty do niewłaściwego skoroszytu. W godzinach popołudniowych dnia 27 grudnia 2012 r. A. K. (2) porządkując dokumenty zorientował się, że umowa pożyczki chwilowej z dnia 18 grudnia 2012 r. zawarta z powódką nie znajduje się w skoroszytcie. Nie mogąc odnaleźć tej umowy A. K. (2) w dniu 27 grudnia 2012 r. o godzinie 14:32 zadzwonił z telefonu służbowego nr (...) na stacjonarny telefon domowy powódki w L. nr(...)Połączenie trwało 58 sekund. A. K. (2) zapytał powódkę przez telefon czy przypadkiem nie zabrała umowy z dnia 18 grudnia 2012 r. Powódka zaprzeczyła. Jeszcze w tym samym dniu powódka wraz ze swoją matką L. S. (1) przybyła do placówki (...) w G. przy ul. (...) twierdząc, że żadnych dokumentów

nie zabrała. W kolejnych dniach do pracy wróciła A. C.. A. K. (2) poinformował ją jako kierownika o sytuacji z dnia 27 grudnia 2012 r. Po konsultacjach z centralą w T. przeglądnięty został monitoring z kamer zamontowanych w placówce w G. i umowa z 18 grudnia 2012 r. odnalazła się.

Powódka B. S. w placówce (...) w G. przy ul. (...) pojawiła się ponownie w styczniu 2013 r. Zgodnie z harmonogramem spłaciła ona do 18 stycznia 2013r. zadłużenie z pożyczki chwilowej z 18 grudnia 2012 r. Przy okazji wizyty powódki w styczniu 2013 r. A. C. osobiście przeprosiła powódkę za sytuację związaną z telefonem A. K. (2) z dnia 27 grudnia 2012 r. Powódkę przeproszał też A. K. (2). Powódce proponowano także przeprosiny przez dyrektora regionu K. K., ale powódka na spotkanie z nią się nie zgodziła. Proponowano powódce zestaw piśmienniczy, jednak powódka go nie przyjęła. Powódka nadal korzysta z usług (...) w T. i przychodzi do placówki (...) w G. przy ul. (...). Spłaca aktualnie kredyt konsumencki zaciągnięty w marcu 2012 r. W kasie (...) reguluje też inne płatności.

Powódka B. S. od kilkunastu lat leczy się psychiatrycznie z rozpoznaniem schizofrenii paranoidalnej. Z tego tytułu kilka razy była hospitalizowana w Szpitalu specjalistycznym w G.. Powódka przyjmuje lek Z., stosowany w leczeniu schizofrenii. W dniu 1 sierpnia 2013 r. powódka B. S. konsultowała się psychiatrycznie w W. w ramach wizyty odpłatnej u lekarza specjalisty psychiatrii E. U.. Do W. powódka pojechała z miejsca zamieszkania w L. publicznymi środkami komunikacji. Poniosła koszt podróży oraz wydatki na nocleg w motelu i wyżywienie. Łączne koszty z tego tytułu powódka oszacowała na 600 zł. B. S. nie dysponuje w tym zakresie żadnymi rachunkami. Powódka występowała już z pozwami przeciwko (...), ale pozwy cofnęła.

Powyższy stan faktyczny Sąd Okręgowy ustalił na podstawie zebranego w sprawie materiału dowodowego, tj. dokumentów dołączonych do akt przez strony, które nie były kwestionowane i nie wzbudziły zastrzeżeń Sądu, zeznań świadków A. K. (2) i A. C. oraz częściowo zeznań świadka C. S..

Sąd I instancji ocenił zeznania powódki B. S. w przeważającej części krytycznie, nabierając przekonania po przeprowadzeniu przesłuchania, iż powódka była zainteresowana konkretnie korzystnym dla siebie rozstrzygnięciem sporu. Relacja powódki była niespójna w szczegółach i wyolbrzymiona, zaś powódka wykazała się emocjonalnym podejściem do sprawy. Przy ocenie jej zeznań Sąd miał na uwadze również okoliczności dotyczące szczególnego stanu, w jakim znajduje się powódka tj. chorobę i odbywane konsultacje psychiatryczne. Sąd wskazał, że powódka zachowywała się z jednej strony roszczeniowo, z drugiej strony sprawiała wrażenie osoby z zakłóceniami w procesie postrzegania rzeczywistości, bo artykułowała nieuzasadnione i wyolbrzymione oraz sprzeczne z rzeczywistością osady oraz była nadmiernie podejrzliwa. Jako wykrętne Sąd Okręgowy ocenił przy tym zeznania powódki B. S., kiedy twierdziła ona, że nie pamięta, aby A. K. (2) tłumaczył jej, że nie może dostać pożyczki. Treść nagrania z monitoringu przeczy bowiem twierdzeniom powódki.

Sąd dał wiarę zeznaniom świadków A. K. (2) i A. C. jako logicznym i znajdującym potwierdzenie w innym materiale dowodowym. Zeznania świadka A. K. (2) stanowią w szczególności dowód na okoliczność przebiegu zdarzenia z dnia 27 grudnia 2012 r. Potwierdzeniem jego zeznań jest nagranie monitoringu z dnia 27 grudnia 2012 r. Wprawdzie A. K. (2) opisując zdarzenie z dnia 27 grudnia 2012 r. nie wspominał o dwóch wizytach powódki w przedziale około godziny, jednak brak podstaw do uznania, że zeznania świadka w tym zakresie nie są wiarygodne. Od zdarzenia upłynęły już bowiem ponad dwa lata, stąd A. K. (2) mógł nie pamiętać już wszystkich szczegółów zdarzenia, tym bardziej, że jego praca polega na obsłudze klientów.

Sąd dał wiarę twierdzeniom świadka A. K. (2), że dzwoniąc do powódki zapytał on wówczas powódkę przez telefon, czy przypadkiem nie zabrała umowy z dnia 18 grudnia 2012 r. Fakt telefonu przyznała także świadka L. S. (1) - mama powódki, która potwierdzała wersję powódki. W ocenie Sądu zeznania powódki i świadka L. S. (1) w tym zakresie nie zasługują na wiarę. Brak bowiem podstaw do przyjęcia, aby A. K. (2) wykazał się w tym czasie brakiem profesjonalizmu i zarzucił powódce kradzież dokumentu nie mając pewności, gdzie poszukiwany dokument się znajduje. Dodatkowo krótki czas połączenia (zaledwie 58 sekund) wskazuje, że rozmowa miała charakter wyłącznie służbowy, bo celem A. K. (2) było jedynie ustalenie jaki jest los dokumentu - umowy pożyczki z 18 grudnia 2012 r. Brak jest podstaw do przyjęcia, aby również przy tej okazji A. K. (2) zarzucał powódce kradzież dokumentów lub straszył ją policją.

Odmawiając wiary świadkowi L. S. (1) Sąd I instancji miał zaś na uwadze wiek świadka (80 lat) oraz to, że z racji niewątpliwego stosunku bliskości z powódką oraz wiedzy o stanie zdrowia powódki, L. S. (1) jako matka powódki miała szczególnie interes w tym, aby składać zeznania korzystne dla powódki.

Sąd natomiast dał wiarę zeznaniom powódki B. S. na okoliczność, że latem 2013r. jeździła do W. gdzie odbyła konsultację psychiatryczną. Powódka przedstawiła bowiem kopię zaświadczenia lekarskiego, z którego wynika, że w dniu 1 sierpnia 2013 r. taka konsultacja się odbyła. Powódka nie wykazała jednak, że przedmiotowa konsultacja lekarska pozostaje w związku przyczynowym ze zdarzeniem z dnia 27 grudnia 2012 r. Odnośnie kwoty żadanego odszkodowania w kwocie 600 zł, powódka nie wykazała, by koszty w tej kwocie poniosła. Początkowo powódka twierdziła, że kwotę taką poniosła, bo musiała jechać do G. autobusem i tłumaczyć się ze wszystkiego marnując swój czas, a podczas przesłuchania twierdziła natomiast, że kwota 600 zł obejmuje wydatki poniesione przez nią w związku z wyjazdem do W. w sierpniu 2013 r. W ocenie Sądu I instancji brak stanowczości powódki w tej kwestii czyni jej twierdzenia gołosłownymi.

Sąd Okręgowy oddalił wniosek powódki o przesłuchanie w charakterze świadka jej córki L. S. (2) uznając, że dowód ten nie wnosi niczego do sprawy i zmierza do przewlekłości postępowania.

Na tle tak ustalonego stanu faktycznego, w ocenie Sądu Okręgowego powództwo nie zasługiwało na uwzględnienie.

Powódka B. S. domagała się zasądzenia zadośćuczynienia w związku z naruszeniem jej dóbr osobistych takich jak godność i dobre imię przez pracowników (...) oddział w G., tj. A. K. (2) i A. C., którzy do niej wydzwaniali i mieli ją obrazić zarzucając jej kradzież umowy z 18 grudnia 2012 r. i strasząc ją policją. W ocenie Sądu I instancji nie można zgodzić się ze stanowiskiem powódki, iż doszło do naruszenia jej dóbr osobistych. Argumentacja powódki nie znalazła bowiem potwierdzenia w materiale dowodowym. Na podstawie przeprowadzonych w sprawie wiarygodnych dowodów w postaci zeznań świadków A. K. (2) i A. C. oraz nagrań monitoringu ustalone zostało, że zdarzenie, o którym mówiła powódka miało miejsce w dniu 27 grudnia 2012 r. W tym dniu powódka była w placówce (...) w G. dwukrotnie, była obsługiwana jedynie przez A. K. (2), bo A. C. była nieobecna i A. K. (2) dzwonił do powódki tylko jeden raz o godzinie 14:32 z pytaniem, czy powódka nie jest przypadkiem w posiadaniu umowy z 18 grudnia 2012 r., która była jej okazywana. Powyższe w ocenie Sądu zadaje kłam i czyni niewiarygodnymi twierdzenia powódki z pozwu, iż A. K. (2) i A. C. do niej wydzwaniali. Powódka nie wykazała, aby rozmowa telefoniczna z dnia 27 grudnia 2012 r. trwająca 58 sekund przebiegała inaczej niż to opisał A. K. (2). Stąd w rozmowie telefonicznej z dnia 27 grudnia 2012 r. A. K. (2) nie obraził w żaden sposób powódki, nie naruszył jej dóbr osobistych, a zadając powódce pytanie czy nie jest ona w posiadaniu umowy z 18 grudnia 2012 r. nie posądził jej o kradzież dokumentów.

Ponadto Sąd Okręgowy podkreślił, iż że nawet gdyby uznać (do czego brak jest podstaw), że A. K. (2) jako pracownik strony pozwanej naruszył rozmową telefoniczną z dnia 27 grudnia 2012 r. dobra osobiste powódki, to i tak strona pozwana wykazała brak bezprawności oraz zawinienia, gdyż działanie pracownika nastąpiło w ochronie interesu strony pozwanej. Stan faktyczny ustalony w sprawie wskazuje, że w dniu 27 grudnia 2012 r. powódka dwukrotnie (między godzinami 9:42-9:58 i 10:55-11:02) była w placówce (...) w G. przy ul. (...) celem uzyskania tzw. pożyczki chwilowej. Z nagrania monitoringu oraz wiarygodnych zeznań A. K. (2) wynika, iż jako pracownik strony pozwanej A. K. (2) przedstawiał powódce dokumenty w tym umowę z 18 grudnia 2012 r. oraz udzielał tłumaczeń. Na nagraniu widać, iż A. K. (2) w trakcie obu wizyt powódki jest faktycznie otoczony plikiem różnych dokumentów oraz że okazuje powódce jakieś dokumenty. Z wykonywanych przez niego gestów wysnuć należy wniosek, że tłumaczy powódce znaczenie tych dokumentów. A. K. (2) - jak wynika z nagrania - zachowuje się swobodnie i spokojnie. Dokumenty okazane powódce kładzie przed sobą wśród innych dokumentów. Na nagraniu widać, iż w trakcie wizyty powódka wyciąga jakieś dokumenty ze swej torebki i je odkłada z powrotem. Po wizycie powódki pojawiają się kolejni klienci, nadto A. K. (2) porządkuje okresowo dokumenty i od czasu do czasu wstaje od biurka. Uzasadnionym jest, iż w takich okolicznościach A. K. (2) będąc sam w placówce mógł omyłkowo odłożyć umowę z dnia 18 grudnia 2012 r. w niewłaściwe miejsce, a następnie nie mógł jej już odnaleźć. Dla wyjaśnienia sytuacji A. K. (2) postanowił zadzwonić do powódki, aby zapytać czy przypadkiem nie jest w posiadaniu umowy. Telefon, który A. K. (2) następnie faktycznie wykonał do powódki o godzinie 14:32 nie był z jego strony przejawem bezprawnego i zawinionego działania, lecz

podyktowany był wyłącznie ochroną interesu strony pozwanej. Logicznie oceniając trudno jest bowiem założyć a priori, aby A. K. (2) dzwonił do powódki bez żadnych uzasadnionych podstaw np. celem dokuczenia jej. Jeśli zatem A. K. (2) dzwonił do powódki to tylko po to, aby uzyskać informację na temat dokumentów których nie umiał odnaleźć, a nie po to, aby sprawić przykrość powódce. Nie można zgodzić się z powódką, iż z samego faktu zadania jej pytania, czy posiada umowę z 18 grudnia 2012 r. wynika pomówienie jej o kradzież i naruszenie jej dóbr osobistych.

W związku z powyższym powództwo o zapłatę zadośćuczynienia jako nieuzasadnione podlegało oddaleniu.

Co do odszkodowania w kwocie 600 zł Sąd Okręgowy uznał, że brak jest podstaw do przypisania na podstawie art. 430 k.c. stronie pozwanej odpowiedzialności, albowiem zachowanie A. K. (2) nie było ani zawinione ani bezprawne. Działal on w granicach prawa i zleconych mu obowiązków pracowniczych. Natomiast nawet zakładając, że w swoim zachowaniu A. K. (2) dopuścił się bezprawności i ponosi winę, to i tak brak jest podstaw do przyjęcia odpowiedzialności strony pozwanej, gdyż powódka nie wykazała szkody w kwocie 600 złotych oraz związku przyczynowego między zachowaniem A. K. (2) a szkodą. Początkowo powódka twierdziła, że kwotę 600 złotych poniosła, bo musiała jechać do G. autobusem i tłumaczyć się ze wszystkiego marnując swój czas, następnie zaś twierdziła, że kwota 600 złotych obejmuje wydatki poniesione przez nią w związku z wyjazdem do W. w sierpniu 2013 roku. Powódka nie wykazała, że konsultacja lekarska w W. pozostaje w związku przyczynowym ze zdarzeniem z dnia 27 grudnia 2012 r., zwłaszcza, że konsultacja taka odbyła się dopiero po ośmiu miesiącach od zdarzenia z dnia 27 grudnia 2012 r. Nadto powódka nie przedłożyła żadnego rachunku za wizytę lekarską, za koszty przejazdu, noclegu i wyżywienia. W związku z powyższym powództwo w zakresie żądania zapłaty kwoty 600 zł jako niewykazane również podlegało oddaleniu.

O kosztach Sąd orzekł na podstawie art. 102 k.p.c. uznając, że w sprawie zachodzi szczególnie uzasadniony wypadek uzasadniający odstąpienie od obciążania powódki kosztami postępowania należnymi stronie pozwanej. Powódka bowiem pozostaje w stałym leczeniu psychiatrycznym, co generuje niemałe koszty. O kosztach należnych pełnomocnikowi powódki Sąd orzekł na podstawie art. 29 ustawy z dnia 26 maja 1982 roku prawo o adwokaturze (Dz. U. z 2009 roku nr 146 poz. 1188 t.j.) oraz §2 ust.3, §6 ust.7 i § 11 ust. 1 pkt. 2 Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 września 2002 roku w sprawie opłat za czynności adwokackie oraz ponoszenia przez Skarb Państwa kosztów nieopłaconej pomocy udzielonej z urzędu. W pozostałym zakresie nieuiszczonymi kosztami sądowymi został obciążony Skarb Państwa na zasadzie art. 113 ustawy z dnia 28 lipca 2005 roku o kosztach sądowych w sprawach cywilnych.

Apelację od powyższego wyroku wniosła powódka B. S., zaskarżając wyrok w części oddalającej powództwo tj. w zakresie pkt. I i zarzucając:

1. błąd w ustaleniach faktycznych przyjęty za podstawę orzeczenia poprzez wadliwe uznanie, że:

- świadek A. K. (2) dzwoniąc do powódki w dniu 27 grudnia 2012 r. o godz. 14.32 zapytał wyłącznie grzecznościowo „czy przypadkiem nie zabrała umowy z dnia 18 grudnia 2012 r.” podczas, gdy powódka stanowczo zaprzeczyła takiej treści rozmowy, wskazując, że świadek straszył ją policją, a dalsze telefony potwierdziła także matka pozwanej występująca jako świadek C. S.;
- pracownicy strony pozwanej wykonali wyłącznie jeden telefon do powódki, podczas gdy zarówno ona, jak również jej matka zeznały, że telefonów było kilka, a nie miały przecież żadnych powodów, aby zeznawać w tym zakresie niezgodnie z prawdą;
- powódka nie poniosła szkody w kwocie 600 zł za zaistniałe zdarzenie, podczas gdy oczywistym było, że poniosła koszty związane z dojazdem do oddziału w G. i wyjaśnieniem posądzenia jej o kradzież dokumentów;

2. naruszenie prawa procesowego, a to przepisu art. 233 § 1 k.p.c. poprzez dowolną, a nie swobodną ocenę materiału dowodowego polegającą na:

- daniu wiary wyłącznie zeznaniom świadków strony pozwanej i podporządkowania tym zeznaniom wszystkich okoliczności w sprawie, w szczególności zeznaniom A. K. (2), zupełnie nie mając ku temu podstaw umniejszając mocy dowodowej zeznaniom świadka C. S. wskazując, że jako matka powódki miała szczególny interes w tym, aby składać zeznania korzystne dla powódki, podczas gdy jej zeznania były szczere, a brak pamięci co do niektórych zdarzeń czy też ich kolejności dodatkowo utwierdza o szczerości zeznań świadka; dzieląc argumentację Sądu I instancji należałoby przyjąć, że tak samo pracownicy pozwanej mieli szczególny interes w tym, aby składać zeznania korzystne dla strony pozwanej, co też czynili;

- pominięciu przez Sąd I Instancji okoliczności, że strona pozwana zataiła nagranie z monitoringu ze stycznia 2013 r., w którym to dniu pracownicy pozwanej mieliby przepraszać powódkę za zaistniałą sytuację oraz na którym to nagraniu byłaby widoczna próba wręczenia powódce zestawu piśmienniczego, a co pozostaje w sprzeczności z doświadczeniem życiowym, że skoro zarchiwizowano nagranie z okresu poprzedzającego, to tym bardziej utrwalono by sytuację związaną z przeprosinami i osobami, które miały w tych przeprosinach uczestniczyć;

- bezzasadnie przywiązanie przez Sąd Okręgowy zbyt dużej wagi dla choroby powódki i okoliczności, że jest ona pacjentką poradni zdrowia psychicznego, podczas gdy nie zostało w żaden sposób wykazane, że może to mieć jakiegokolwiek znaczenie w przedmiotowej sprawie,
- krytycznej ocenie zeznań B. S., jako że była zainteresowana konkretnie korzystnym dla siebie rozstrzygnięciem sporu, podczas gdy jej zeznania były szczere i oddawały emocje związane z posądzeniem jej o kradzież dokumentów, gdyż naruszono jej dobra osobiste;
- bezzasadnym przyjęciu, że skoro powódka po zaistniałym zdarzeniu nadal korzystała z usług strony pozwanej to potwierdza, że nie doszło do naruszenia jej dóbr osobistych i przeczy jej twierdzeniom, w szczególności zaś w rozmiarach przez nią wskazywanych, podczas gdy korzystała ona nadal z usług pozwanej, albowiem posiadała zaciągnięte inne pożyczki, które spłacała tak jak zawsze dotychczas, dokonując bezpośredniej płatności w oddziale;

3. naruszenie prawa procesowego tj. art. 217 § 1 k.p.c. w zw. z art. 227 k.p.c. wskutek oddalenia wniosku dowodowego powódki o przesłuchanie w charakterze świadka L. S. (2) (zastrzeżenie procesowe w trybie art. 162 k.p.c.) poprzez błędnie uznanie, że zeznania świadka są bezprzedmiotowe dla rozstrzygnięcia i przyjęcie, że sprawa jest dostatecznie wyjaśniona, podczas gdy potrzeba powołania świadka zaktualizowała się dopiero po zapoznaniu z nagraniami płyt CD dostarczonymi przez stronę pozwaną oraz z wydrukiem rozmów telefonicznych, gdzie część materiału została zatajona.

W oparciu o powyższe zarzuty apelująca wniosła o zmianę zaskarżonego wyroku w części tj. w zakresie pkt. I poprzez zasądzenie od strony pozwanej na rzecz powódki kwoty 2.000.000 zł wraz z odsetkami ustawowymi od dnia wytoczenia powództwa do dnia zapłaty tytułem zadośćuczynienia za naruszenie dóbr osobistych powódki takich jak godność i dobre imię, jakiego dopuścili się pracownicy pozwanej, a za których to działania pozwana ponosi odpowiedzialność oraz zasądzenie od strony pozwanej na rzecz powódki kwoty 600 zł wraz z odsetkami ustawowymi od dnia wytoczenia powództwa do dnia zapłaty tytułem odszkodowania; ewentualnie o uchylenie zaskarżonego wyroku w zakresie pkt. I i przekazanie sprawy do ponownego rozpoznania przez Sąd I instancji w zakresie pkt. I wyroku; a nadto o zasądzenie od Skarbu Państwa na rzecz pełnomocnika powódki kosztów zastępstwa prawnego w postępowaniu apelacyjnym według norm przepisanych. Z ostrożności procesowej powódka wniosła o odstąpienie od obowiązku obciążenia jej obowiązkiem zwrotu kosztów na rzecz strony przeciwnej, w przypadku ewentualnego oddalenia apelacji, gdyż zachodzi szczególnie uzasadniony przypadek o którym mowa w art. 102 k.p.c.

W uzasadnieniu apelacji powódka wskazała, że Sąd wadliwie przyjął, iż pracownicy strony pozwanej wykonali wyłącznie jeden telefon do powódki, podczas gdy zarówno powódka, jak również jej matka stanowczo zeznały, że telefonów było kilka. Apelująca poddała w wątpliwość powyższe ustalenia Sądu z tego względu, że pracownik który sądzi, że klient zabrał mu umowę, dzwoniąc do niego będzie próbował odzyskać umowę, obawiając się o konsekwencje swojego niedopatrzenia. A. K. (2) ów brak dostrzegł dopiero znacznie później, długo po opuszczeniu oddziału przez

powódkę, zapewne obawiał się zwolnienia z pracy, co byłoby w danych okolicznościach uzasadnione. Dlatego też próbował zastraszyć powódkę policją, a gdy ta próba nie przyniosła spodziewanego rezultatu zanim wszystko zgłosił oficjalnie swoim przełożonym jeszcze dzwonił do powódki zapewne z innego aniżeli służbowego telefonu, tyle że telefon odebrała jej matka.

Wskazała, że w sprzeczności pozostaje ustalenie, że pracownicy pozwanej ustalając, że sami są odpowiedzialni za zagubienie dokumentów, nie dzwonili do powódki tylko czekali z przeprosinami i przygotowanym dla niej zestawem piśmienniczym aż do chwili, w której miałyby się pojawić w oddziale. Wszak nie było żadnej pewności, że powódka po zaistniałej sytuacji będzie przychodziła do oddziału.

Zarzuciła, że ujawnione w materiale dowodowym zapisy nagrań z kamer są wybiórcze. Podała w wątpliwość, dlaczego strona pozwana wiedząc o zaistniałej sytuacji, o roszczeniach Pani powódki nie zabezpieczyła nagrania z chwili, kiedy miało dojść do jej przeprosin. Na nagraniu byłaby widoczna próba wręczenia powódce zestawu piśmienniczego i osoby, które miały w tych przeprosinach uczestniczyć.

W zakresie szkody Sąd I instancji wadliwie przyjął, że jej nie poniosła, gdyż oczywistym jest, że powódka poniosła koszty związane z dojazdem do oddziału w G. i wyjaśnieniem posądzenia jej o kradzież dokumentów. Nadto koszty związane z wizytą lekarską w W. też wiążą się z przedmiotowym zdarzeniem, albowiem jego następstwem są pewne objawy chorobowe, które wymagały skonsultowania. Sąd winien, choć leży to wyłącznie w swobodnej jego decyzji, zastosować dyspozycję art. 322 k.p.c.

Strona pozwana wniosła o oddalenie apelacji i zasądzenie na swoją rzecz kosztów postępowania.

Sąd Apelacyjny zważył, co następuje:

Apelacja nie zasługiwała na uwzględnienie.

W pierwszej kolejności wskazać należy, iż nie zachodzi zarzucany w apelacji błąd w ustaleniach faktycznych dokonanych przez Sąd Okręgowy. Ustalenia faktyczne Sądu I instancji są prawidłowe i w związku z tym Sąd Apelacyjny przyjmuje je za własne. Podkreślić należy, że Sąd Okręgowy przeprowadził postępowanie dowodowe w sposób odpowiadający regułom wynikającym z przepisów procedury cywilnej, a ostateczne ustalenia poczynione zostały po przeprowadzeniu nadzwyczaj szczegółowej analizy wszystkich zebranych w sprawie dowodów w postaci dokumentów, zeznań świadków i dowodu z przesłuchania powódki. Z okoliczności ujawnionych w toku przewodu sądowego Sąd Okręgowy wyciągnął trafne wnioski, odpowiadające prawidłowości i logiczności rozumowania, a także zasadom swobodnej oceny dowodów.

Ustosunkowując się do poszczególnych zarzutów apelacji, podkreślić należy, że Sąd Okręgowy przyjmując, że świadek A. K. (2) zadzwonił grzecznościowo jeden raz w dniu 27 grudnia 2012 r. do powódki z pytaniem „czy przypadkiem nie zabrała umowy z dnia 18 grudnia 2012 r.” oparł się na jego zeznaniach, albowiem w świetle okoliczności rozpoznawanej sprawy to one, a nie zeznania powódki i jej matki zasługiwały na wiarę. Przyjmując wersję zdarzenia podaną przez świadka należało mieć na uwadze, że w dniu 27 grudnia 2012 r. powódka zjawiała się w oddziale (...) w G. celem zaciągnięcia pożyczki chwilowej. A. K. (2), okazując powódce dokumenty zawartej w dniu 18 grudnia 2012 r. umowy, wytłumaczył jej niemożność zaciągnięcia kolejnej pożyczki do chwili spłacenia wcześniejszej. Sytuacja taka miejsce dwukrotnie tj. o godz. 9:42 oraz o godzinie 10:56. Po drugiej rozmowie z powódką odłożył dokumenty umowy z dnia 18 grudnia 2012 r. do niewłaściwego skoroszytu. W tej sytuacji nie budzi zastrzeżeń wykonany przez pracownika strony pozwanej o godzinie 14:32 telefon do powódki z zapytaniem, czy przez przypadek nie zabrała umowy, która była jej okazywana. Przebieg dwóch wizyt powódki w oddziale (...) znalazł potwierdzenie w zapisie z kamer monitoringu z tego dnia, na którym widać, że A. K. (2) rozmawia z powódką i pokazuje jej dokumenty. Na podstawie powyższych okoliczności nie sposób podzielić wersję prezentowaną przez powódkę, jakoby A. K. (2) dzwonił do powódki kilkakrotnie, grożąc jej. Brak jest bowiem uzasadnionych podstaw, aby przyjąć za prawdziwe twierdzenia powódki i jej matki co do takiego zachowania się pracownika strony pozwanej, który przecież nie miał dowodów, że

powódka zabrała umowę, a nadto wiedział, że wszystkie jego czynności są monitorowane. Twierdzenie o rzekomych rozmowach wykonywanych z innych niż służbowe telefonów należy uznać za całkowicie nieudowodnione.

Zarzut apelacyjny dotyczący tego, że Sąd Rejonowy ustalił stan faktyczny jednostronnie, wręcz wyłącznie w oparciu o zeznania świadków strony pozwanej przy jednoczesnej odmowie wiarygodności zeznaniom powódki i jej świadkom - jest w całej rozciągłości chybiony. Ponownie należy podkreślić, iż obszerne uzasadnienie Sądu I Instancji, które Sąd Apelacyjny w pełni podziela, zawiera dogłębną analizę zeznań wszystkich świadków występujących w sprawie, a także prawidłową ocenę wszystkich zebranych w sprawie dowodów. Sąd wyczerpująco wskazał zeznania których świadków i dlaczego obdarza walorem wiarygodności i wbrew twierdzeniu apelującej dokładnie również wskazał, jakimi kryteriami się przy tym kierował. To, że świadkowie zeznawali nie pomyśli powódki jest bez znaczenia dla rozstrzygnięcia. Godzi się zauważyć, że to do sądu orzekającego należy ocena wiarygodności i mocy dowodów dokonywana na podstawie własnego przekonania, przy uwzględnieniu całokształtu zebranego materiału. Wskazany obowiązek wyraża istotę sądenia i jest podstawowym zadaniem sądu orzekającego. W podobnym duchu wypowiedział się Sąd Najwyższy w niepublikowanym orzeczeniu z dnia z 16 lutego 1996 r., II CRN 173/95. Skuteczne postawienie zarzutu naruszenia przez sąd art. 233 § 1 k.p.c. wymaga wykazania, że sąd uchybił zasadom logicznego rozumowania lub doświadczenia życiowego, to bowiem jedynie może być przeciwstawione uprawnieniu sądu do dokonywania swobodnej oceny dowodów. Nie jest natomiast wystarczające przekonanie strony o innej niż przyjął sąd wadze (doniosłości) poszczególnych dowodów i ich odmiennej ocenie niż ocena sądu. W ocenie Sądu Apelacyjnego powódka nie wykazała, aby Sąd Okręgowy dopuścił się naruszenia wskazanego wyżej przepisu art. 233§1 k.p.c.

Prawdą jest, że oceniając zeznania powódki Sąd miał na uwadze, że pozostaje w leczeniu psychiatrycznym jednakże, wbrew twierdzeniom apelującej, okoliczność ta nie była decydująca przy ocenie jej zeznań. Decydujący był bowiem fakt, że twierdzenia powódki pozostawały w sprzeczności z pozostałym zebrany w sprawie materiałem dowodowym, ocenionym przez Sąd jako wiarygodny. Choroba powódki niewątpliwie natomiast tłumaczyła jej emocjonalne nastawienie do sprawy, co ujawniało się na tle rzeczowej relacji przesłuchanych w sprawie świadków.

Odnosząc się do zarzutu pominięcia przez Sąd I Instancji okoliczności jakoby strona pozwana zataiła nagranie z monitoringu ze stycznia 2013 r. podnieść należy, że dowód z nagrania z monitoringu ze stycznia 2013 r. nie był wnioskowany ani przez powódkę ani przez stronę pozwaną. Stąd też postawiony zarzut nie znajduje uzasadnienia.

Sąd Apelacyjny nie dopatrył się naruszenia przepisów art. 217 § 1 k.p.c. w zw. z art. 227 k.p.c. Przede wszystkim podnieść należy, że zarządzeniem z dnia 5 lutego 2014 r. pełnomocnik powódki został wezwany do zgłoszenia wszystkich wniosków dowodowych w terminie 14 dni pod rygorem pominięcia później zgłoszonych. W piśmie z dnia 26 lutego 2014 r. wniosek o przesłuchanie L. S. (2) nie został zgłoszony, a dopiero na rozprawie w dniu 5 czerwca 2014 r. Tym samym wobec niezgłoszenia dowodu z przesłuchania L. S. (2) na wcześniejszym etapie postępowania, mimo wezwania zarządzeniem z dnia 5 lutego 2014 r., zasadnie podlegał oddaleniu. Ponadto zauważyć należy, że dowód z przesłuchania córki powódki był wnioskowany na okoliczność negatywnych skutków naruszenia dóbr osobistych powódki przez stronę pozwaną. Nie jest zatem prawdą jakoby potrzeba powołania tego świadka zaktualizowała się dopiero po zapoznaniu z nagraniami płyt CD dostarczonymi przez stronę pozwaną oraz wydrukiem rozmów telefonicznych, gdyż te okoliczności miały na celu wyjaśnienie przebiegu zdarzenia, a nie jego skutków, o których miała zeznawać córka powódki. Istotne jest jednak to, że powyższy wniosek był nieprzydatny dla rozstrzygnięcia sprawy. W sprawie nie wykazano bowiem naruszenia dóbr osobistych, a zatem przeprowadzanie dowodu na okoliczność negatywnych skutków naruszenia dóbr było bezprzedmiotowe.

Odnosnie zarzutu dotyczącego nieprawidłowego stanowiska Sądu I instancji, zgodnie z którym powódka nie wykazała poniesienia szkody w kwocie 600zł, należy wskazać, iż oddalenie powództwa w części dotyczącej żądania zasądzenia odszkodowania wynika w pierwszej kolejności z niewykazania przez powódkę związku przyczynowego pomiędzy działaniem strony pozwanej a poniesionymi kosztami dojazdu do W. czy do G., jak również z niewykazaniem bezprawności działania pracownika strony pozwanej, który wykonał rozmowę telefoniczną w celu ustalenia, czy powódka nie zabrała dokumentu umowy.



Odnosząc się do kwestii dalszego korzystania przez powódkę z usług strony pozwanej, podzielić należy stanowisko apelującej, że w sytuacji zaciągniętych pożyczek w pozwanym (...), jej obecność w oddziale strony pozwanej w G. nie może świadczyć o naruszeniu lub braku naruszenia dóbr osobistych powódki. Z całą stanowczością należy jednakże podkreślić, iż ustalenia Sądu Okręgowego dotyczące braku naruszenia dóbr osobistych powódki poczynione zostały w oparciu o całokształt materiału dowodowego zebranego w sprawie, którego ocena została dokonana w sposób logiczny i zgodnie z doświadczeniem życiowym.

Wobec powyższego, apelacja powódki jako bezzasadna podlegała oddaleniu na podstawie art. 385 k.p.c.

O kosztach postępowania apelacyjnego orzeczono na podstawie art. 102 k.p.c., przyjmując, że sytuacja osobista apelującej, która nie zmieniła się od momentu wydania zaskarżonego wyroku, uzasadnia odstąpienie od obciążania jej obowiązkiem zwrotu tych kosztów.

O wynagrodzeniu pełnomocnika apelującej Sąd orzekł na podstawie § 2 ust. 3 w zw. z § 6 pkt 7 w zw. z § 13 ust. 1 pkt 2 Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 września 2002 r. w sprawie opłat za czynności adwokackie oraz ponoszenia przez Skarb Państwa kosztów nieopłaconej pomocy prawnej udzielonej z urzędu (Dz.U.2013.461 j.t.).