

Sygn. akt I ACa 453/14

## WYROK

**W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ**

Dnia 4 czerwca 2014 r.

Sąd Apelacyjny w Krakowie – Wydział I Cywilny

w składzie:

Przewodniczący:	SSA Barbara Górczanowska (spr.)
Sędziowie:	SSA Maria Kus-Trybek SSA Jerzy Bess
Protokolant:	sekr.sądowy Marta Matys

po rozpoznaniu w dniu 4 czerwca 2014 r. w Krakowie na rozprawie

sprawy z powództwa R. W.

przeciwko (...) S.A. w W. (poprzednio (...) S.A. w W.)

o ochronę dóbr osobistych i zapłatę

na skutek apelacji strony pozwanej

od wyroku Sądu Okręgowego w Krakowie

z dnia 13 grudnia 2013 r. sygn. akt I C 164/11

**oddala apelację.**

## UZASADNIENIE

wyroku Sądu Apelacyjnego w Krakowie

z dnia 4 czerwca 2014 r.

Powód R. W. wystąpił przeciwko pozwanej (...) S.A. w K., ostatecznie domagając się: nakazania stronie pozwanej przeprowadzenia wszelkich formalności zmierzających do przywrócenia usługi świadczonej przez firmę (...) S.A. według stanu na dzień 1 marca 2010 r., a to: zwolnienia łącza telefonicznego celem umożliwienia powodowi korzystania z usług innego operatora telekomunikacyjnego, złożenia oświadczenia wobec (...) S.A., iż (...) S.A. nie miała i nie ma skutecznie zawartej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z powodem, złożenia oświadczenia wobec (...) S.A., iż dokument z dnia 4 marca 2010 r., zatytułowany „oświadczenie o wypowiedzeniu umowy z Dialog” nie został podpisany przez powoda, zasądzenia na jego rzecz od strony pozwanej kwoty 14.000 zł, tytułem zadośćuczynienia za naruszenie dobrego imienia, zasądzenia na jego rzecz od strony pozwanej kwoty 1.002,96 zł, tytułem odszkodowania, zasądzenia od strony pozwanej na rzecz Hospicjum św. Ł. w K. ul. (...) kwoty 10.000 zł,

umieszczenia przez pozwanego w rubryce ogłoszenia Dziennika Polskiego oraz Gazety (...) przeprosin o następującej treści: (...) S.A. przeprasza Pana R. W. za naruszenie jego dobrego imienia polegającego na bezprawnym pozbawieniu możliwości korzystania z łącza telekomunikacyjnego w związku z nieprawdziwymi zarzutami dotyczącymi nie wywiązania się z umowy”.

Strona pozwana (...) S.A. w W. wniosła o oddalenie powództwa i zasądzenie kosztów procesu.

Wyrokiem z dnia 13 grudnia 2013 r. Sąd Okręgowy w Krakowie Wydział I Cywilny nakazał stronie pozwanej (...) Spółce Akcyjnej w W. zwolnienie łącza telefonicznego dla numeru (...) celem umożliwienia powodowi R. W. korzystania z usług innego operatora telekomunikacyjnego; zasądził od strony pozwanej (...) Spółki Akcyjnej w W. na rzecz powoda R. W. kwotę 6.002,96 zł; w części cofniętej postępowanie umorzył; w pozostałym zakresie powództwo oddalił; zasądził od strony pozwanej (...) Spółki Akcyjnej w W. na rzecz powoda R. W. kwotę 301 zł tytułem zwrotu kosztów procesu, a w pozostałym zakresie koszty procesu między stronami wzajemnie znosi; zasądził od strony pozwanej (...) Spółki Akcyjnej w W. na rzecz Skarbu Państwa – Sądu Okręgowego w Krakowie kwotę 3.182,24 zł tytułem brakującej zaliczki na koszty opinii biegłego

Podstawą rozstrzygnięcia były następujące ustalenia faktyczne:

W dniu 4 marca 2010 r. powód był abonentem telefonii (...) S.A. na podstawie umowy zawartej na czas nieokreślony w przedmiocie świadczenia usług telefonicznych. Nie był zainteresowany zawarciem nowej umowy w tym zakresie (usługi telefonicznej). Zainteresowany był ewentualnie korzystniejszą, niż posiadał, ofertą dotyczącą Internetu i taką ofertę przedstawiła mu telefonicznie osoba podająca się za przedstawiciela (...) S.A. W dniu 4 marca 2010 r. powód zawarł ze stroną pozwaną, poprzez pracownika firmy (...), umowę datowaną (na prośbę tej osoby) na dzień 23 lutego 2010 r. o świadczenie usług w zakresie neostrady i pakietu TV oraz przekazania sprzętu. Podpisał się parafą na dokumencie umowy i na oświadczeniu o przetwarzaniu danych z datą 23 lutego 2010 r. oraz złożył dwie parafy na dokumencie potwierdzającym przyjęcie sprzętu. Były to wszystkie dokumenty jakie powód podpisał w dniu 4 marca 2010 r. w Z. podczas instalacji neostrady. W dniu 4 marca 2010 r. w trakcie instalacji neostrady przedstawiciel (...) S.A. został poinformowany, że powód ma zawartą umowę abonencką na telefon stacjonarny z firmą (...) S.A., co nie stanowiło według niego przeszkody do zrealizowania usługi w zakresie Internetu.

Na podstawie opinii biegłego sądowego z zakresu kryminalistycznych badań dokumentów (pismoznawstwa) prof. dr hab. A. F., Sąd Okręgowy ustalił, że podpisami sfalszowanymi przez naśladownictwo są: dwa kwestionowane podpisy - parafy o imieniu i nazwisku mającym obrazować brzmienie (...) usytuowane w rubrykach „czytelny podpis za Abonenta Płatnik” pod tekstem „Umowa o świadczenie dostępnych usług telekomunikacyjnych w tym usługi powszechnej (klient indywidualny)” z datą 04.03.2010 r. w Z. (k. 21-23), dwa kwestionowane podpisy - parafy o imieniu i nazwisku mającym obrazować brzmienie (...) usytuowane w rubrykach „czytelny podpis Abonenta (imię i nazwisko) lub osoby upoważnionej do występowania w imieniu Abonenta” – a) „Upoważnienie dla TP Upoważniam (...) do występowania wobec (...) ...”, b) „Oświadczenie abonenta o rozwiązaniu umowy o świadczeniu usług z (...) ...” – obydwie podpisy na jednym dokumencie z nagłówkiem „Oświadczenie o wypowiedzeniu umowy z (...) z datą: 04.03.2010 r. ; podpis-parafa mający obrazować imię i nazwisko o brzmieniu (...), usytuowany w rubryce „Czytelny podpis” na dokumencie z nagłówkiem (...) S.A. ul. (...) (...) (...) W., sporządzonym z datą „(...) 4.03.2010”. Podpis występujący w formie parafy mającej obrazować imię i nazwisko o brzmieniu (...) w rubryce „Podpis Abonenta”, sporządzony na dokumencie „Oświadczenie Abonenta” z datą „04.03.2010” (przy przerobionej dacie dnia) jest autentyczny.

Sąd pierwszej instancji podał, że w kwietniu 2010 r. powód otrzymał z (...) S.A. pismo informujące o rozwiązaniu umowy nr (...), na skutek jej zerwania przez powoda. Po tym jak dowiedział się, że realizowała to strona pozwana zadzwonił na tzw. „błękitną linię” i dowiedział się o rzekomym zawarciu przez niego umowy z dnia 4 marca 2010 r. na telefon stacjonarny z (...) S.A. Zwrócił się o przesłanie kserokopii tej umowy. Następnie w maju 2010 roku powód otrzymał fakturę z (...) S.A. tytułem świadczonych usług abonenckich na podstawie umowy przez niego podpisanej. Wszelkie pisemne i telefoniczne prośby i reklamacje zostały negatywnie rozpatrzone pomimo, że powód wskazywał

już w maju 2010 roku, iż na umowie (...) S.A. i w oświadczeniu do (...) S.A. figurują podrabiane jego parafki, a nie wymagane czytelne podpisy. Informował też o wszczęciu postępowania karnego w przedmiocie wyjaśnienia podrabianych podpisów. (...) S.A. w zasadzie nie przeprowadziła żadnego postępowania wyjaśniającego we własnym zakresie co do autentyczności podpisów na wielokrotnie kwestionowanych przez powoda dokumentach, przyjmując początkowe założenie, że pochodzą one od powoda i powielając następnie takie stanowisko. Nie zwróciła się nawet do K. D. (osoby która miała podpisywać kwestionowaną umowę i inne dokumenty z powodem jako przedstawiciel Data (...)) o wyjaśnienie tej kwestii. W maju 2010 r. powód otrzymał notę księgową od (...) S.A. na kwotę 144,80 zł, jako karę umowną tytułem naruszenia postanowień regulaminu promocji/oferty specjalnej wraz z pismem zawierającym informację o rozwiązaniu umowy.

Według ustaleń Sądu Okręgowego stroną pozwaną oraz M. W. i A. W. prowadzących działalność gospodarczą pod nazwą Data (...) łączyła umowa nr (...) z dnia 1 listopada 2007 r., której przedmiotem było pośredniczenie przez Partnera Handlowego, za stosownym wynagrodzeniem, przy przyjmowaniu od klientów zamówień oraz przy zawieraniu z klientami umów o świadczenie usług lub umów towarzyszących na rzecz podmiotów Grupy(...), podmiotów współpracujących oraz wykonywanie innych usług określonych w umowie.

Sąd Okręgowy ustalił ponadto, że powód zamieszkuje w Z.. Jest emerytem, ale pracuje w niepełnym wymiarze czasu pracy (0,6 etatu) w K. przy ul. (...), choć charakter jego pracy wiąże się niejednokrotnie z podróżami służbowymi na terenie całego kraju. Powód pełni funkcje społeczne - jest przedstawicielem Rady Osiedla i członkiem Rady (...) w Gminie Z.. Od dnia 18 maja 2010 r. w domu powoda przebywała jego matka, która ukończyła 90 lat. Nie może się ona samodzielnie poruszać, jest obłożnie chora, a dostęp do telefonu jest jej niezbędny z uwagi na schorzenia, które wymagają niejednokrotnie szybkiej i nagłej pomocy. Z uwagi na brak telefonu stacjonarnego powód musiał dowozić osobę, która opiekowała się jego matką w trakcie jego pobytu w pracy albo sam w tym czasie przyjeżdżał sprawdzać sytuację w domu. Dodatkowo w okresie od stycznia do czerwca 2012 r. pokonał (z uwagi na brak telefonu stacjonarnego) 1.200 km (w ciągu 75 dni). Jego żona w tym okresie pozostawała za granicą i powód sprawował wyłączną opiekę nad matką. Matka powoda z uwagi na reumatyzm nie może korzystać z telefonu komórkowego, telefon stacjonarny jest odpowiedniej dla niej wielkości. Powód posiada telefon komórkowy (zasięg sygnału jest ograniczony w miejscu zamieszkania powoda) i zastrzeżony numer w pracy. Powód stale i wielu osobom był zmuszony wyjaśniać powody zablokowania linii telefonu stacjonarnego.

Sąd podał wreszcie, że w pierwszej kolejności została powodowi zablokowana możliwość wykonywania połączeń wychodzących (od dnia 15 września 2010 r.), a w dniu 1 lutego 2011 r. linia telefoniczna nr 12 285-02-96 została całkowicie zablokowana. Spowodowało to niemożność korzystania z telefonu stacjonarnego, ale także z Internetu, za który powód uiszczał opłaty. W dniu 13 czerwca 2011 r. zerwano z powodem umowę prawidłowo podpisaną i tę, na której widniał sfalszowany podpis powoda. Blokada linii telefonicznej uniemożliwia powodowi zawarcie umowy z innym operatorem telefonicznym. Strona pozwana przekazała dane dotyczące numeru telefonu komórkowego powoda i jego kuzynki firmie windykacyjnej I. J.. Na te telefony otrzymywał wezwania (sms-y) o dokonanie zapłaty długu, otrzymywał także wezwania listowne. Czynności te były wielokrotnie powtarzane. Dopiero wyjaśnienia powoda (wraz z przesłaniem dokumentów z postępowania przygotowawczego, w tym opinii biegłego grafologa) spowodowało umorzenie postępowania przez ten podmiot. Działanie strony pozwanej spowodowało też windykację należności przysługującej (...) S.A. od powoda przez firmy windykacyjne (...) i (...).

Postanowieniem Prokuratury Rejonowej K.-P. w K. z dnia 2 listopada 2011 r. umorzone zostało postępowanie w sprawie podrobienia w dniu 4 marca 2010 r. w Z. podpisu powoda na dokumencie „Umowa nr (...) zawarta w dniu 4 marca 2010 r. w Z. o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych”, a także na dokumencie – piśmie adresowanym do (...) S.A. z dnia 4 marca 2010 r. dotyczącym przedstawienia wymaganej dokumentacji do jej uzupełnienia i podpisania oraz na dokumencie „Oświadczenie o wypowiedzeniu umowy z (...)z dnia 4 kwietnia 2010 r., nr (...)”, tj. o przestępstwo z art. 270 § 1 k.k. wobec nie wykrycia sprawcy przestępstwa. W piśmie z dnia 19 września 2012 r. strona pozwana poinformowała powoda, że decyzja o anulowaniu not obciążeniowych na kwoty 657,13 zł i 950 zł została podjęta po weryfikacji zasadności obciążenia w związku z przesłanymi dokumentami: opinii z dnia 29 sierpnia 2011 r. o sfalszowaniu podpisów i postanowienia o umorzeniu postępowania z dnia 2 listopada 2011 r. Za

bezsporne Sąd uznał fakt, iż łącze telefoniczne dla numeru 12 285-02-96 (z którego korzystał powód) jest do chwili obecnej zablokowane przez stronę pozwaną.

Powyższy stan faktyczny doprowadził Sąd pierwszej instancji do uznania powództwa za częściowo uzasadnione. Odnosząc się w pierwszej kolejności do kwestii naruszenia dóbr osobistych Sąd podkreślił, że dobrami osobistymi człowieka są uznawane przez system prawny wartości, obejmujące fizyczną i psychiczną integralność człowieka. Wśród przykładowo wymienionych w art. 23 k.c. dóbr osobistych podlegających ochronie prawa cywilnego wskazana jest m.in. cześć (godność osobista, dobre imię). Przez dobre imię należy rozumieć wyraz pozytywnego ustosunkowania się innych ludzi do wartości osobistej i społecznej określonej jednostki. Cześć - godność osobista, dobre imię są pojęciami obejmującymi wszystkie dziedziny życia osobistego, zawodowego i społecznego. Ich naruszenie może nastąpić zarówno przez pomówienie o ujemne postępowanie w życiu osobistym, rodzinnym, jak i w życiu zawodowym, mogące narazić daną osobę na utratę zaufania potrzebnego do wykonywania zawodu lub innej działalności (zob. wyrok SN z dnia 29 października 1971 r., II CR 455/71, OSNCP 1972, nr 4, poz. 77 oraz wyrok SN z dnia 8 października 1987 r., II CR 269/87, OSNCP 1989, nr 4, poz. 66). Treścią pomówienia mogą być zarówno właściwości, jak i sposób postępowania, które mają charakter poniżający w opinii publicznej albo podrywający zaufanie społeczne. Stosownie do 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. Bezprawność działania, czyli sprzeczność z prawem lub zasadami współżycia społecznego musi być obalona przez pozwanego, gdyż art. 24 k.c. zawiera domniemanie bezprawności naruszenia dóbr osobistych. Do okoliczności wyłączających bezprawność naruszenia dóbr osobistych zalicza się: działanie w ramach porządku prawnego, podjęte w obronie uzasadnionego interesu, wykonywanie prawa podmiotowego oraz zgodę pokrzywdzonego (por. wyrok SN z dnia 19 października 1989 r., II CR 419/89, OSP 1990, nr 11-12, poz. 377). Kwestię naruszenia dóbr osobistych należy ujmować w płaszczyźnie faktycznej prowadzącej do ustalenia, czy dane zachowanie, biorąc pod uwagę przeciętne reakcje ludzkie, może obiektywnie stać się podstawą do negatywnych odczuć po stronie pokrzywdzonego. Tym samym abstrahuje się od subiektywnych odczuć osób nadwrażliwych oraz takich, które z różnych względów nie mają zdolności do reagowania emocjonalnego na określone zachowania innych podmiotów.

Odnosząc powyższe rozważania do stanu faktycznego niniejszej sprawy Sąd Okręgowy uznał, że powód dowodowo wykazał, iż obiektywnie doszło do naruszenia jego dobrego imienia. Działania, za które ponosi odpowiedzialność strona pozwana mogły zdeprecjonować powoda, pokazać go jako człowieka nierzetelnego, nie wywiązującego się ze swoich zobowiązań finansowych. Wprawdzie nie zostało wykazane, czym usprawiedliwiła się strona pozwana, żeby na skutek jej działania doszło do rozpowszechnienia informacji (upublicznienia) faktu nie wywiązania powoda z zawartej umowy oraz blokady linii telefonicznej, ale przez sam fakt tej blokady informacja taka docierała do osób, które próbowały nawiązać kontakt z powodem, który jest także lokalnym działaczem, a więc nie była to wąska grupa rodziny i znajomych. Niewątpliwie zmuszało to powoda do podejmowania wysiłków tłumaczenia przyczyn zaistniałej sytuacji, stawiając go w niekomfortowej sytuacji. Nadto, powód mógł być postrzegany jako nierzetelny klient także przez telefonię (...) S.A. i firmy windykacyjne. Wobec domniemanie bezprawności naruszenia dóbr osobistych, to na stronie pozwanej spoczywał ciężar jego obalenia, czemu nie sprostała. Chociaż strona pozwana przy zawieraniu kwestionowanej umowy (wraz z załącznikami) korzystała z pośrednictwa firmy zewnętrznej, to ponosi winę w wyborze (art. 429 k.c.). Wątpliwości Sądu pierwszej instancji wzbudził profesjonalizm tej Firmy, zważywszy na brak doświadczenia i sposób postępowania jej pracowników, co ujawniły ich zeznania. Natomiast podejmowane przez pozwaną działania zmierzające do wyegzekwowania należności, mających wynikać ze sfałszowanych dokumentów, były niewątpliwie bezprawne. Nawet gdyby przyjąć, że strona pozwana nie ponosi winy w wyborze Firmy, która w jej imieniu miała podpisać sporną umowę (i inne związane z nią dokumenty), to niewątpliwie na dalszym etapie postępowania (już po ich podpisaniu i przesłaniu do (...) S.A.) nie dochowała wymaganej, należytej staranności, aby wyjaśnić, czy zarzuty powoda są zasadne. Sposób postępowania (...) S.A. w sytuacji złożenia reklamacji przez powoda i aktywnej jego postawy w celu wyjaśnienia zaistniałej sytuacji był zdaniem Sądu Okręgowego niedostateczny,

niezgodny z podstawowymi standardami rzetelności. Strona pozwana miała wiedzę o toczącym się postępowaniu przygotowawczym, nie wyjaśniła też sprawy podpisów kwestionowanych przez powoda z osobą, która w jej imieniu miała te sporne dokumenty z nim podpisać. Wykazała się nazbyt rutynowym i schematycznym działaniem, które nie zmierzało do rzeczywistego wyjaśnienia sprawy, ale miało na celu szybkie „załatwienie” jednej z wielu zgłaszanych reklamacji i to na niekorzyść klienta. Niewątpliwie takie zachowanie silniejszego podmiotu wobec konsumenta nie może być ocenione jako prawidłowe i usprawiedliwione. Brak należytej staranności czyni zachowanie strony pozwanej zawinionym, choć nie była to wina umyślna. Stopień winy ma natomiast znaczenie dla zasadności zgłoszonych przez powoda żądań (co do ich rodzaju i zakresu).

Według Sądu Okręgowego wobec bezprawności postępowania strony pozwanej powodowi przysługuje ochrona przewidziana w art. 24 k.c. Z uwagi na brak podpisania przez powoda umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z (...) S.A. i wobec blokady przez nią łącza i numeru, z którego korzystał powód (co w dalszym ciągu narusza jego dobre imię), a co uniemożliwia mu zawarcie umowy z innym operatorem konieczne było nakazanie pozwanemu zwolnienie łącza dla numeru 12 285-02-96, celem umożliwienia powodowi korzystania z usług innego operatora telekomunikacyjnego. Sąd uznał, że w związku z naruszeniem dobrego imienia powoda strona pozwana winna uiścić na jego rzecz zadośćuczynienie w kwocie 5.000 zł – w oparciu o art. 24 k.c. w zw. z art. 448 k.c. (jak wskazano wyżej zachowanie strony pozwanej było zawinione). W związku z tym dalej idące żądanie powoda Sąd w tym zakresie oddalił. Rolą Sądu orzekającego było ustalenie sumy odpowiedniej przy uwzględnieniu wszelkich okoliczności dotyczących rodzaju chronionego dobra, rozmiaru doznanego uszczerbku, charakteru następstw naruszenia, stopnia winy strony pozwanej. Szkoda niemajątkowa (krzywda) zawsze polega na pewnym subiektywnym przeżyciu psychicznym, które w konsekwencji jest przesłanką istnienia każdej szkody niemajątkowej podlegającej zadośćuczynieniu. Krzywdą jest każde cierpienie człowieka, które nie jest spowodowane przez stratę pieniędzy i wymyka się jakiegokolwiek ocenie gospodarczej, a obejmuje wszelki ból i cierpienie duchowe, wywołane utratą lub nadwężeniem jakiegokolwiek z posiadanych przezeń dóbr (por. E. Jarra, *Szkody moralne a polski kodeks zobowiązań*, Warszawa 1935, s. 3–4). Szkoda niemajątkowa jest niewymierna i w zasadzie nieodwracalna, dlatego nie da się jej wyrazić i ocenić w sposób adekwatny w kwocie pieniężnej. Można to uczynić jedynie w sposób przybliżony, pośredni, niedoskonały. Przy określaniu wysokości zadośćuczynienia Sąd kierował się dyrektywą nakazującą ustalać wysokość odpowiedniej kwoty tak, aby nie stanowiła ona wartości symbolicznej, lecz ekonomicznie odczuwalną, ale z drugiej strony nie była wygórowana i nie prowadziła do wzbogacenia powoda (por. postanowienie SN z 12 sierpnia 2008 r., V KK 45/08, LEX nr 438427 oraz wyroki SA w Katowicach z 10 marca 2005 roku, II AKA 55/05, LEX nr 151790 i z 21 grudnia 2006 r., I ACa 1253/06, LEX nr 269587). Przyznana suma pieniężna nie usunie szkody niemajątkowej, ale zmierza do wyrównania doznanego przez powoda uszczerbku drogą pośrednią, przez danie mu pewnej satysfakcji. Zadośćuczynienie pieniężne ma na celu naprawienie krzywdy, a zarazem jest dolegliwością majątkową dla sprawcy naruszenia, która ma go powstrzymać przed kolejnymi naruszeniami.

Zasadzając w oparciu o art. 415 k.c. odszkodowanie w żądanej ostatecznie przez powoda wysokości (1.002,96 zł) za okres od stycznia do czerwca 2012 r. Sąd Okręgowy uznał, że wysokość ta nie jest wygórowana, zgodna z rzeczywistym stanem rzeczy i możliwa do zasądzenia w oparciu o art. 322 k.p.c. Powód w okresie, za który domaga się zwrotu kosztów przejazdu (jego lub opiekunki) do jego samotnej, chorej i w podeszłym wieku matki wykazał, że było to niezbędne w celu sprawowania należytej nad nią opieki, a co wymuszała blokada łącza telefonicznego przez stronę pozwaną. Natomiast posługiwanie się telefonem komórkowym przez jego matkę, tak z uwagi na brak stałego zasięgu sieci, jak i brak wystarczającej sprawności w obsłudze takiego telefonu nie było możliwe. Zatem poniesione koszty (według precyzyjnego wyczczenia powoda (k. 541) należało uznać za usprawiedliwione tak co do zasady, jak i wysokości.

Wobec cofnięcia pozwu ze skutkiem prawnym co do części roszczeń, na co strona pozwana wyraziła zgodę, Sąd częściowo umorzył postępowanie, na zasadzie art. 355 k.p.c. w zw. z art. 203 § 1 i § 4 k.p.c. W pozostałym zakresie żądania powoda Sąd Okręgowy uznał za bezzasadne. Z ustawowego sformułowania, że pokrzywdzony może od naruszającego dobro żądać czynności „potrzebnych” do usunięcia skutków naruszenia (art. 24 § 1 zd. 2 k.c.) wynika wymaganie adekwatności takiej czynności do wynikłych konkretnych skutków naruszenia. Wysokość zasadnej - zdaniem Sądu - kwoty zadośćuczynienia została uzasadniona wyżej. Sąd nie znalazł też podstaw do zasądzenia kwoty

pieniężnej na wskazany cel społeczny. Stopień naruszenie dobrego imienia powoda nie miał znacznego nasilenia, (...) S.A. nie upowszechniała w żaden celowy sposób faktu nie wywiązywania się powoda z mającej w jej przekonaniu wiązać umowy, a jej wina, co wskazano wyżej, nie miała charakteru umyślnego.

Za niezasadne Sąd uznał żądanie przeproszenia powoda w (...) i Gazecie (...), które jak wskazał powód miało służyć uświadomieniu społeczeństwu, że jest możliwe skuteczne dochodzenie swoich praw przed sądem, z czego często się rezygnuje, miało służyć walce „z procederem (...)naciągania ludzi”. Dobra osobiste powoda nie zostały naruszone na skalę tak powszechną, że uzasadniałoby to opublikowanie przeproszenia we wskazanych wyżej dziennikach. Przeproszenie ma dotrzeć przede wszystkim do tych odbiorców, do których dotarła informacja o naruszeniu dóbr osobistych powoda, co niewątpliwie nie miałoby miejsca (żądanie to było zbyt daleko idące). Przeproszenie nie służy natomiast (poza usunięciem skutków naruszenia dobra osobistego powoda) innym celom także pozytywnym - uświadamianiu, czy informowaniu społeczeństwa. Wreszcie za niezasadne Sąd uznał żądania złożenia przez stronę pozwaną oświadczenia wobec (...) S.A., iż (...) S.A. nie miała i nie ma skutecznie zawartej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z powodem i że dokument z dnia 4 marca 2010 r. zatytułowany „oświadczenie o wypowiedzeniu umowy z (...) nie został podpisany przez powoda. Podkreślić należy, że oba te twierdzenia powoda są prawdziwe i stały się podstawą uwzględnienia powództwa (choć tylko w uzasadnionym co do stopnia naruszenia dobra osobistego zakresie), wynikają z treści uzasadnienia wyroku (fakt, że podpis pod umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych z (...) S.A. z dnia 4 marca 2010 r. i podpis pod ww. oświadczeniem z tej daty zostały sfalszowane, a zatem umowa nie została zawarta, a oświadczenie jest nieskuteczne). Dlatego w oparciu o wyrok i uzasadnienie powód może te fakty wykazać tak wobec telefonii(...), jak i innych podmiotów i zobowiązanie strony pozwanej do złożenia w tym zakresie oświadczeń nie jest potrzebne.

O kosztach procesu Sąd Okręgowy orzekł w oparciu o art. 100 zd. 1 k.p.c. O należnościach Skarbu Państwa zasądzonych od strony pozwanej Sąd orzekł na podstawie art. 113 ust. 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych przy uwzględnieniu art. 100 zd. 1 k.p.c

Wyrok Sądu Okręgowego w punkcie I i II zaskarżyła strona pozwana (...) S.A. w W. obecnie (...) S.A., wnosząc o zmianę wyroku i oddalenie powództwa oraz o zasądzenie na rzecz strony pozwanej kosztów procesu według norm przepisanych, w tym kosztów zastępstwa procesowego za drugą instancję, względnie o uchylenie wyroku w punkcie I oraz o przekazanie Sądowi I instancji do ponownego rozpoznania. Strona pozwana zarzuciła:

1. naruszenie prawa materialnego przez błędną jego wykładnię oraz niewłaściwe zastosowanie art. 23 i 24 k.c., poprzez przyjęcie, iż doszło do naruszenia przez pozwanego dóbr osobistych powoda, a także przez błędną jego wykładnię oraz niewłaściwe zastosowanie art. 448 k.c. przez przyjęcie, iż istnieje podstawa zasądzenia od pozwanego odszkodowania za naruszenie dóbr osobistych, a ponadto naruszenie art. 415 k.c. poprzez przyjęcie, że powodowi przysługuje odszkodowanie za okres od stycznia do czerwca 2012r. , oraz naruszenia art. 6 k.c. poprzez nieudowodnienie przez powoda okoliczności sprawy, a w szczególności nakazanie pozwanej zwolnienie łącza dla numeru (...) celem umożliwienia powodowi korzystania z usług innego operatora telekomunikacyjnego.

2. niewyjaśnienie wszystkich okoliczności faktycznych istotnych dla rozstrzygnięcia sprawy, a w szczególności nie wyjaśnienia kwestii czy doszło do naruszenia dóbr osobistych powoda, w jaki sposób i czy doszło do uniemożliwienia powodowi zawarcie umowy z innym operatorem, w jaki sposób pozwana weszła w posiadanie informacji o numerze telefonu kuzynki powoda i na jakiej podstawie przekazała numer telefonu kuzynki powoda jako telefon do kontaktu z powodem; kto podpisał w imieniu powoda kwestionowane dokumenty a ponadto

3. sprzeczność istotnych ustaleń sądu z treścią zebranego w dowodowego, a to że: osobą winną naruszenia dóbr osobistych powoda jest pozwany; z uwagi na brak podpisania przez powoda umowy o świadczenie usług z (...) S.A. wobec blokady przez pozwaną łącza i numeru, w dalszym ciągu narusza dobre powoda.

**Sąd Apelacyjny zważył, co następuje:**

Apelacja strony pozwanej nie znajduje uzasadnionych podstaw. Podniesione w niej zarzuty są nietrafne i nie wykazujące wadliwości wydanego rozstrzygnięcia. Sąd Okręgowy poczynił bowiem prawidłowe ustalenia faktyczne, wyrażając oceny, które nie pozostają w sprzeczności z zasadami logiki rozumowania czy doświadczenia życiowego i nie wykazują błędów natury faktycznej. Dokonana przez Sąd pierwszej instancji ocena dowodów nie nasuwa zastrzeżeń gdyż nie wykracza poza uprawnienia wynikające z przepisu art. 233 § 1 k.p.c. Nie mają również miejsca zarzucane w apelacji błędy w ustaleniach faktycznych, przede wszystkim zaś zarzuty te nie podważają ustaleń dokonanych w oparciu o przeprowadzone dowody, że do naruszenia dóbr osobistych powoda doszło wskutek działania strony pozwanej.

Trafnie Sąd pierwszej instancji wskazał, iż dowód, że dobro osobiste zostało zagrożone lub naruszone ciąży na osobie poszukującej ochrony prawnej na podstawie art. 24 k.c., natomiast na tym, kto podjął działanie zagrażające dobru osobistemu innej osoby lub naruszające to dobro, spoczywa ciężar dowodu, że nie było ono bezprawne. Zgodnie z powołanym przepisem osoba, której dobra osobiste zostały naruszone może żądać ochrony przed sądem, chyba że to działanie nie jest bezprawne. Na gruncie kodeksu cywilnego przyjmuje się obiektywne kryteria bezprawności; o bezprawności działania naruszającego dobro osobiste stanowi jego sprzeczność z przepisami prawa lub zasadami współżycia społecznego. Okoliczności te muszą być skonkretyzowane i wykazane przez stronę przeciwną a naruszone przez sprawcę zasady współżycia społecznego muszą zostać wyraźnie określone w sposób umożliwiający stwierdzenie jakie reguły etycznego i uczciwego postępowania naruszył pozwany. Rola zasad współżycia społecznego polega bowiem na synchronizowaniu przepisów prawa z nakazami moralności i obyczajów. Powód twierdził, że w następstwie sfalszowania jego podpisów na przedmiotowych w sprawie dokumentach powstała sytuacja, która godziła w jego dobre imię i godność osobistą, naraziła na utratę zaufania, pozbawiła możliwości korzystania z telefonu, zmuszała do poniesienia dodatkowych kosztów w postaci częstszych przejazdów z miejsca pracy do domu.

W świetle powyższych rozważań i ustalonego stanu faktycznego, nie sposób podważyć stanowiska Sądu pierwszej instancji, że do zarzucanego naruszenia dóbr osobistych powoda doszło. Przede wszystkim dobra osobiste powoda naruszało samo fałszerstwo podpisów powoda na przedmiotowych w sprawie dokumentach, wskutek czego nastąpiło rozwiązanie stosunku umownego z dotychczasowym operatorem telefonicznym przed terminem końcowym. Naraziło to powoda na utratę dobrego imienia, postrzegania go jako klienta nierzetelnego, spowodowało konieczność tłumaczenia się i podejmowania dodatkowych i niekomfortowych dla powoda działań (zajmowało jego czas, uwagę, naraziło na dodatkowe koszty korespondencji). Stanowisko strony pozwanej, że nie ponosi odpowiedzialności za sfalszowanie podpisów powoda bowiem czynności związane z kontaktami z klientami (w tym zawieranie umów) powierzyła osobie trzeciej – A. W. i M. W., działającym pod firmą (...), jest nieuzasadnione. Trafnie bowiem Sąd Okręgowy wskazał, że zastosowanie w niniejszej sprawie znajdzie przepis art. 429 k.c., stanowiący, że kto powierza wykonanie czynności drugiemu, ten jest odpowiedzialny za szkodę wyrządzoną przez sprawcę przy wykonywaniu powierzonej mu czynności, chyba że nie ponosi winy w wyborze albo że wykonanie czynności powierzył osobie, przedsiębiorstwu lub zakładowi, które w zakresie swej działalności zawodowej trudnią się wykonywaniem takich czynności. Powyższy przepis konstruuje zatem wzruszalne domniemanie winy w wyborze powierzającego, obciążając go koniecznością wskazania okoliczności ekskulpujących. Wzruszenie domniemanie jest możliwe wyłącznie w przypadku, gdy znany jest bezpośredni sprawca szkody; jego anonimowość natomiast wyłącza możliwość ekskulpacji powierzającego (por. wyrok SN z 18 października 1982 r., I CR 160/82, OSP 1985, z. 12, poz. 224, z głosem B. Lewaszkiewicz-Petrykowskiej tamże). W niniejszej sprawie sprawca fałszerstwa nie został ustalony i nie jest znany, nie można bowiem z całą odpowiedzialnością stwierdzić, że fałszerstwo to zostało dokonane przez pracownika firmy (...). Z tego względu o obaleniu domniemanie z art. 429 k.c. w odniesieniu do strony pozwanej nie może być mowy. Gdyby nawet dopuścić taką możliwość, to należy stwierdzić, że strona pozwana nie wykazała dochowania należytej staranności przy powierzaniu wykonania czynności drugiemu podmiotowi (Data (...)). Wprawdzie odpowiedzialność powierzającego nie zachodzi, jeżeli powierzył on wykonanie czynności profesjonalistce, a więc „osobie, przedsiębiorstwu lub zakładowi, które w zakresie swej działalności zawodowej trudnią się wykonywaniem takich czynności”, a w takim wypadku ekskulpacja ma charakter uproszczony, ponieważ powierzający nie musi udowadniać zachowania staranności po swojej stronie, a wystarczającym jest wykazanie faktu profesjonalizmu, jednakże samo wykazanie, iż czynność została powierzona profesjonalnemu wykonawcy nie przesądza jeszcze

definitywnie o braku odpowiedzialności. Strona pozwana zresztą nawet nie podjęła próby wykazania, że jej kontrahent, z którym zawarła umowę, oprócz tego że prowadzi działalność gospodarczą, jest profesjonalistą w przedmiotowej dziedzinie, to jest że w zakresie swej działalności zawodowej trudni się wykonywaniem takich czynności. Samo przedstawienie umowy z innym podmiotem nie można uznać za wystarczające, bowiem nie przesądza jakie kwalifikacje, doświadczenie bądź renoma, zaważyły na wyborze tegoż podmiotu. (por. wyrok SN z dnia 16 kwietnia 2003 r., II CKN 1466/00 – lex nr 78809)

Gdyby nawet przyjąć, że doszło do skutecznego powierzenia czynności osobie trzeciej, które na podstawie art. 429 k.c. zwalnia od odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez przedsiębiorstwo trudniące się zawodowo wykonywaniem danych czynności, to i tak strona pozwana ponosi odpowiedzialność za własne działanie, które również doprowadziło do naruszenia dóbr osobistych powoda. Działanie to związane jest z rozpoznawaniem reklamacji powoda, który w sposób stanowczy zaprzeczał by złożył podpis pod dokumentami skutkującymi rozwiązaniem stosunku zobowiązaniowego z operatorem, z którego usług korzystał i wnioskującymi o zawarcie umowy ze stroną pozwaną. Wyjaśnienia powoda nie tylko nie zostały przez stronę pozwaną uwzględnione ale nawet nie podjęła ona wystarczających działań, które mogłyby tę kwestię w stosunkowo krótkim czasie wyjaśnić. Według ustaleń Sądu pierwszej instancji, strona pozwana powołując się jedynie na znajdujący się w jej posiadaniu dokument z jakimś podpisem, który jak się okazało, nie był podpisem powoda, odmówiła uwzględnienia stanowiska powoda, traktując go jak osobę nieuczciwą, podnosząc nieprawdziwe twierdzenia, usiłującą wprowadzić ją w błąd. Nie wykonała przy tym żadnej ekspertyzy pisma powoda (o ile tak dalece stawiałaby opór przed uwzględnieniem racji powoda), nie zwróciła się nawet o wyjaśnienia do osoby, która kontaktowała się z powodem jako przedstawiciel Data (...). Mało tego, gdy powód odmówił częściowej zapłaty za świadczone usługi do czasu uwzględnienia jego zastrzeżeń, wyjaśniając obszernie swoje stanowisko, strona pozwana nie przyjęła tego stanowiska do wiadomości i przekazała swoje roszczenia, w sposób oczywisty sporne, firmom windykacyjnym, narażając powoda na konieczność podjęcia obrony także przed nimi, a następnie doprowadziła do wyłączenia telefonu powoda, pozbawiając go możliwości kontaktu telefonicznego z domem. Strona pozwana miała przy tym wiedzę o toczącym się już z inicjatywy powoda postępowaniu przygotowawczym w sprawie dokonania fałszerstwa kwestionowanych podpisów. Słusznie Sąd Okręgowy stwierdził, że takie działanie było nazbyt rutynowe i schematyczne, naruszało zasady rzetelnego postępowania i lojalności wobec słabszego przecież konsumenta. Strona pozwana nie wykazała nie tylko należytej staranności ale w ogóle nie dołożyła jakiejkolwiek staranności w celu prawidłowego rozpatrzenia reklamacji powoda, co czyni zachowanie strony pozwanej zawinionym. Trafnie Sąd Okręgowy przyjął, że podjęte przez stronę pozwaną działania mogły zdeprecjonować powoda, pokazać go jako człowieka nierzetelnego, nie wywiązującego się ze swoich zobowiązań finansowych. Ma także rację Sąd pierwszej instancji, że bez znaczenia jest to, że po wyłączeniu telefonu strona pozwana nie informowała osób trzecich o przyczynach tego wyłączenia. Sam bowiem fakt, że powód musiał ten przypadek tłumaczyć usiłującym się z nim połączyć osobom (niezależnie od tego czy podając prawdę czy inny, wymyśloną przez niego przyczynę), stanowi o naruszeniu jego godności osobistej i dobrego imienia. To, czy wraz z dokumentacją dotyczącą powoda strona pozwana przekazała firmom windykacyjnym także numer telefonu kuzynki powoda, ma już mniejsze znaczenie, bowiem sam fakt skierowania sprawy spornym należności powoda do windykacji, w okolicznościach niniejszej sprawy, było działaniem naruszającym powszechnie przyjęte zasady. Nie ulega także wątpliwości w świetle materiału dowodowego sprawy, że strona pozwana zablokowała linię telefoniczną powoda o numerze (...) do czasu uregulowania przez niego żądanych należności, co uniemożliwiało powodowi zawarcie umowy dla obsługi tej linii z innym operatorem. Faktu tego strona pozwana w toku sporu nie kwestionowała, a nawet przyznała na rozprawie w dniu 13 grudnia 2013 r. (karta 741, 00:23:15).

Nie sposób także zakwestionować stanowiska Sądu Okręgowego o istnieniu przesłanek do zastosowania art. 448 k.c. Przesłanką przyznania świadczeń przewidzianych w tym przepisie, także zadośćuczynienia, jest wina sprawcy naruszenia dobra osobistego – zarówno umyślna, jak i nieumyślna, w tym nawet culpa levissima, czyli podstawą tej odpowiedzialności jest nie tylko bezprawne, ale także zawinione działanie sprawcy naruszenia dobra osobistego (wyrok SN z dnia 12 grudnia 2002 r., V CKN 1581/2000, OSNC 2004, nr 4, poz. 53; wyrok SN z dnia 15 czerwca 2005 r., IV CK 805/2004, LEX nr 177221). Zachowanie strony pozwanej zdecydowanie miało cechy zawinienia o charakterze, co najmniej, niedbalstwa. Zatem przyznanie powodowi zadośćuczynienia nie może być kwestionowane



ani co do zasady ani co do wysokości. Wysokość zadośćuczynienia przyznawanego na podstawie art. 448 k.c. ma charakter ocenny, a strona może skutecznie zakwestionować w apelacji wysokość zadośćuczynienia tylko wtedy, kiedy nieproporcjonalność do wyrządzonej krzywdy jest wyraźna lub rażąca (por. wyrok SN z dnia 15 października 2009 r., I CSK 83/2009, LEX nr 553662; wyrok SN z dnia 8 sierpnia 2007 r., I CSK 165/2007, OSNC-ZD 2008, nr C, poz. 66). Jednakże zasądzona kwota zadośćuczynienia musi być odpowiednia i uwzględniać wszystkie okoliczności sprawy, musi mieć charakter kompensacyjny i musi spełniać także funkcję represyjną wobec sprawcy naruszenia. Ustalona przez Sąd pierwszej instancji kwota 5.000 zł takie warunki spełnia i nie sposób uznać jej jako rażąco zawyżonej.

Nie zasługuje na uwzględnienie także zarzut strony pozwanej naruszenia art. 415 k.c. albowiem słuszne jest stanowisko Sądu, iż powód wykazał przesłanki odpowiedzialności strony pozwanej w przyjętym zakresie. Dokonane przez Sąd Okręgowy ustalenia faktyczne wskazują bowiem jednoznacznie, że wyłączenie przez stronę pozwaną telefonu, najpierw w zakresie połączeń wychodzących a następnie także przychodzących, było w okolicznościach sprawy bezprawne. Zaległości płatnicze powoda nie wynikały bowiem z uporczywego uchylania się do uczynienia zadość swojemu zobowiązaniu ale były formą powstrzymania się ze spełnieniem świadczenia do czasu uwzględnienia reklamacji powoda i usunięcia nieprawidłowości, powstałych przecież bez winy powoda. Fakt podrobienia podpisu powoda na przedmiotowych dokumentach został wykazany opiniami biegłych zaś gdyby strona pozwana dołożyła chociażby minimalnej staranności przy rozpoznawaniu reklamacji powoda i wyjaśniła sprawę, do wyłączenia telefonu powoda i zablokowania linii by nie doszło. Na podstawie materiału dowodowego, prawidłowo ocenionego przez Sąd Okręgowy, należało przyjąć, że powód poniósł koszty dojazdu, pozostające w bezpośrednim związku przyczynowym z brakiem możliwości kontaktu z chorą matką, spowodowanego pozbawieniem go możliwości połączeń telefonicznych (przychodzących).

Mając powyższe na uwadze Sąd Apelacyjny oddalił apelację strony pozwanej jako nieuzasadnioną, na podstawie art. 385 k.p.c.