

**Sygn. akt I ACa 1267/15**

## WYROK

**W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ**

Dnia 11 grudnia 2015 r.

Sąd Apelacyjny w Krakowie – Wydział I Cywilny

w składzie:

<b>Przewodniczący:</b>	<b>SSA Wojciech Kościółek (spr.)</b>
<b>Sędziowie:</b>	<b>SSA Józef Wąsik</b> <b>SSA Teresa Rak</b>
<b>Protokolant:</b>	<b>st.sekr.sądowy Urszula Kłosińska</b>

po rozpoznaniu w dniu 11 grudnia 2015 r. w Krakowie na rozprawie

sprawy z powództwa **T. S.**

przeciwko **B. A.**

o ochronę dóbr osobistych

na skutek apelacji powoda

od wyroku Sądu Okręgowego w Krakowie

z dnia 2 czerwca 2015 r. sygn. akt I C 64/15

1. **oddala apelację;**

2. **zasądza od powoda na rzecz pozwanej kwotę 270 zł (dwieście siedemdziesiąt złotych) tytułem kosztów postępowania apelacyjnego.**

SSA Teresa Rak SSA Wojciech Kościółek SSA Józef Wąsik

**Sygn. akt I ACa 1267/15**

## UZASADNIENIE

Powód T. S. wniósł o nakazanie pozwanej B. A.:

- zaniechania dalszego naruszania dóbr osobistych powoda, poprzez zaprzestanie utrzymywania przez pozwaną w serwisie internetowym portalu (...) komentarza z dnia 10 listopada 2014 r. do transakcji o numerze (...) zawierającego nieprawdziwe, pomawiające oraz wprowadzające w błąd informacje o jego osobie, prowadzonym przez niego przedsiębiorstwie, jego towarach i usługach,

- usunięcia lub wyrażenia odpowiedniej zgody na usunięcie lub wyrażenia odpowiedniej zgody na unieważnienie umieszczonego w dniu 10 listopada 2014 r. przez pozwaną i utrzymywanego w serwisie internetowym portalu (...)komentarza do transakcji z powodem o numerze (...),

- zamieszczenia w terminie 7 dni od daty uprawomocnienia się orzeczenia, na własny koszt w serwisie internetowym portalu(...), w polu nie mniejszym niż 10 cm na 10 cm, w czerwonym obramowaniu, z czerwoną czcionką o rozmiarze 12, oświadczenia o treści : „Ja, B. A. przepraszam Pana T. S. prowadzącego internetową (...)i użytkownika (...)za to, że bezprawnie naruszyłam jego część, dobre imię oraz renomę jako przedsiębiorcy, zamieszczając w komentarzu w serwisie internetowym (...)nieprawdziwe, pomawiające oraz wprowadzające w błąd informacje”, a także nakazanie pozwanej utrzymania publikacji w.w. oświadczenia przez okres 3 miesięcy od daty zamieszczenia,

nadto o zasądzenie od pozwanej na rzecz powoda kosztów postępowania, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych.

**Pozwana B. A.** odpowiedzi na pozew wniosła o oddalenie powództwa oraz zasądzenie od powoda na jej rzecz kosztów procesu.

Zaskarżonym wyrokiem Sąd Okręgowy w Krakowie oddalił powództwo i zasądził od powoda na rzecz pozwanej koszty procesu.

W motywach orzeczenia wskazał Sąd Okręgowy na następujące fakty;

Powód T. S. od 2009 r. prowadzi działalność gospodarczą pod firmą (...) zajmującą się sprzedażą wysyłkową perfum przez Internet. W ramach tej działalności gospodarczej powód prowadzi jako użytkownik (...)sklep internetowy w serwisie internetowym portalu(...)o nazwie (...).

Powód jest uczestnikiem programu „(...)” oraz „(...)”, ma wdrożony Program ochrony kupujących oraz System wiarygodnych opinii. W 2013 r. i 2014 roku został laureatem rankingu (...) W serwisie (...)powoda polecany jest przez 100 % kontrahentów.

Na dzień wniesienia pozwu w niniejszej sprawie do Sądu powód jako użytkownik (...)posiadał (...) pozytywnych komentarzy, 1 negatywny komentarz i 2 komentarze neutralne.

Stosownie do zapisów Regulaminu korzystania ze sklepu (...)przedmiotem działalności sklepu jest sprzedaż towarów. Sprzedawane towary wraz z **dokładnym opisem** i ceną prezentowane są na odnośnych podstronach sklepu - § 2 ust. 2 Regulaminu.

Na każdej aukcji powód podaje cenę towaru, jego nazwę oraz zamieszcza zdjęcie w formie miniaturki.

W regulaminie jest podana informacja o opakowaniu zastępczym przeznaczonym dla „testera”.

Perfumy jakie otrzymywał powód od producenta były pakowane po 3 sztuki do jednego pudełka i foliowane.

W dacie dokonania zakupu przez pozwaną w.w. Regulamin nie zawierał definicji „(...)”. Definicja ta o treści: (...) - towar w zastępczym kartoniku bez zatyczki na atomizerze, przez co tańszy od produktu sklepowego. Na opakowaniu i butelce mogą być naklejki lub nadruki z informacją o produkcie testerowym. Zazwyczaj opakowania testerowe nie są foliowane" zamieszczona została na stronie internetowej w okresie późniejszym, po transakcji z pozwaną.

Pozwana jest z zawodu nauczycielem, jako zwykły użytkownik dokonuje zakupów drogą internetową, nie jest związana z żadną firmą zajmującą się handlem lub dystrybucją perfum, wód toaletowych etc. Nie prowadzi działalności gospodarczej w zakresie handlu perfumami.

W dniu 10 listopada 2014 r. pozwana kupiła od powoda za pośrednictwem serwisu internetowego (...) wodę toaletową H. B. edt o pojemności 75 ml. Przed zakupem pozwana zapoznała się z opisem produktu oraz informacją zamieszczoną na stronie internetowej powoda o treści: „Na aukcjach prezentujemy (...) oferowanych produktów. Zdjęcia są wyłącznie naszą własnością i w pełni obrazują jak powinien wyglądać 100% oryginał. Mogą się czasem różnić od aktualnie sprzedawanych pozycji w zależności od dostaw pojemności czy też rodzaju (...) lub(...)”. W ofercie w dwóch miejscach było zamieszczone zastrzeżenie, że produkt jest (...)” oraz że posiada zastępcze pudełko.

Pozwana zwróciła uwagę na to czy butelka ma oryginalny korek, gdyż perfumy miały być prezentem dla koleżanki. Obok opisu oferowanego produktu była zamieszczona fotografia, na której widniał flakon w.w. perfum zaopatrzony w oryginalny ozdobny korek. Na tej podstawie pozwana uznała, że nabędzie produkt taki jaki jest zamieszczony na zdjęciu.

Perfumy, które otrzymała pozwana były zapakowane w pudełko zastępcze, nie posiadały oryginalnego korka, miały plastikową, przezroczysto - mleczną zakrętkę (korek zastępczy). Z uwagi na powyższe pozwana nie była zadowolona z transakcji, gdyż nie mogły stanowić prezentu.

Po dokonanej transakcji pozwana zwróciła się do powoda drogą mailową o możliwości dosłania jej oryginalnego korka. W odpowiedzi na powyższe powód zaproponował możliwość odesłania zakupionego towaru. Na rozwiązanie to pozwana nie przystała na z uwagi na względy czasowe i koszty przesyłki. Pomimo niezadowolenia ostatecznie zaakceptowała zakup przeznaczając go na własny użytek.

Następnie pozwana umieściła na stronie internetowej serwisu (...) komentarz neutralny do transakcji o treści: „Perfumy nie miały oryginalnego korka, tak, jak pokazane na zdjęciu, tylko zwykłą plastikową zakrętkę. Nie nadają się na prezent. Sprzedawca zamieścił informację o pudełku zastępczym, o korku zastępczym już nie. Odsyłanie, to strata czasu i pieniędzy.”

W odpowiedzi na komentarz pozwanej powód zamieścił swój komentarz o treści: „Przedmiot jest zgodny z opisem. Jeśli kupujący celowo wystawia neutralny komentarz nie odsyłając towaru przez swoje niedoczytanie opisów to jest to wyłącznie jego wina i zamierzone działanie. Na innej Aukcji miał produkt z korkiem, a wybrał ten.”

Na stronie internetowej z oferowanym produktem wpisał także adnotację: „Z racji, że niektórzy kupujący mają problem z czytaniem opisów i regulaminów - (...) z tej aukcji NIE posiada korka, na innej aukcji jest produkt czyli wersja z korkiem”.

Zgodnie z art. 11 ust. 1 Regulaminu serwisu internetowego(...), „w ramach(...)Użytkownikom udostępniony jest system komentarzy zarówno w formie opisowej jak i graficznej (tj. graficzna ocena sprzedaży), który służy do **wymiany subiektywnych opinii o przebiegu Transakcji i realizacji umowy**. Jeżeli Transakcja zakończyła się przybiciem albo miało miejsce skorzystanie z opcji Kup Teraz, Kupujący może jednokrotnie wystawić komentarz Sprzedającemu, a Sprzedający -Kupującemu, z zastrzeżeniem art. 8.3. zd. 3 oraz art. 11.4. zd. 2. Użytkownik, który otrzymał komentarz może go jednokrotnie uzupełnić o swoją odpowiedź (nie dotyczy to komentarzy w formie graficznej oceny sprzedaży). Wystawienie komentarza nie jest możliwe w sytuacji, gdy Kupujący dokonał zakupu na zasadach opisanych w Art 2.15.” Komentarz w formie opisowej może być pozytywny, negatywny albo neutralny. Komentarz w formie graficznej pozwala ocenić Kupującemu w skali od 1 do 5 prawidłowość realizacji umowy przez Sprzedającego pod względem następujących parametrów: zgodność Towaru z opisem, kontakt ze Sprzedającym, czas realizacji zamówienia, koszt wysyłki – tak art. 11 ust. 4 regulaminu. Zgodnie z ust. 5 w.w. artykułu komentarze i odpowiedzi do nich powinny być zredagowane w czytelny sposób i nie mogą zawierać:

- wulgaryzmów, treści obscenicznych, pornograficznych lub nawołujących do szerzenia nienawiści, rasizmu, ksenofobii oraz konfliktów między narodami,

- danych kontaktowych Użytkowników lub innych osób, w szczególności: imienia i nazwiska, miejsca zamieszkania, numeru telefonu lub adresu e-mail; z wyjątkiem loginów Kupującego oraz Sprzedającego biorących udział w danej Transakcji,
- adresów stron internetowych,
- treści o charakterze reklamowym.

Pozwana wybierając sklep powoda kierowała się między innymi 100% ilością pozytywnych komentarzy wystawionych dla sprzedającego. Dopiero po dokonaniu transakcji po skontaktowaniu z innym klientem sprawdziła komentarze neutralne i negatywne. Okazało się wówczas, że powód otrzymał kilkadziesiąt takich komentarzy, które poza kilkoma ostatnimi zostały unieważnione. W odpowiedzi na niekorzystne komentarze powód odpisywał swoim klientom m.in.: "Negatyw za celowy komentarz. Blokujcie tego kupującego, nie pozwólcie mu psuć renomy sklepu. Nie potrafi odróżnić towaru oryginalnego od podbródki. Sprawa trafia do (...)w celu zawieszenia konta tej osoby", "Sprawa skierowana do (...) dalej do kancelarii prawnej z racji celowego działania tej osoby".

W licznej korespondencji mailowej prowadzonej między stronami pozwana informowała powoda, że nie jest zainteresowana wymianą towaru. Chciała otrzymać oryginalny korek. Nie otrzymała go i zaakceptowała wybrakowany towar, wystawiała komentarz i zakończyła transakcję. Ostatecznie mając na względzie, że pozwanemu zależało na unieważnieniu neutralnego komentarza zaproponowała porozumienie - "ugodę" polegającą na przeproszeniu jej za swoje liczne maile, w których powód przypisywał pozwanej pracę w konkurencji i dokonanie celowo zakupu produktu, aby móc sprzedającemu wystawić komentarz neutralny. Powód nie zgodził się na tego rodzaju rozwiązanie i ostatecznie założył w serwisie (...) z pozwaną spór. W związku transakcją z powodem pozwana napisała także do w.w. serwisu skargę o nękanie jej przez powoda niechcianymi mailami i ofertami.

Pismem z dnia 25 listopada 2014 r. powód wezwał pozwaną do zaniechania działania poprzez usunięcie neutralnego komentarza z portalu(...), zamieszczenia na w.w. oświadczenia zawierającego przeprosiny powoda oraz zapłaty kwoty 5.000 zł tytułem zadośćuczynienia za dokonane naruszenia.

W kolejnym piśmie z dnia 11 grudnia 2014 r. powód działając przez swojego pełnomocnika zwrócił się do pozwanej z propozycją ugodowego rozwiązania konfliktu, które to rozwiązanie miało polegać (oprócz sprawnie przeprowadzonej reklamacji) na podarowaniu jej w ramach prezentu z okazji zbliżających się Świąt, dowolnie wybranych perfum damskich lub męskich, z listy która miała zostać udostępniona, w zamian za natychmiastowe usunięcie przez pozwaną neutralnego komentarza.

W ocenie Sądu Okręgowego powództwo nie zasługiwało na uwzględnienie.

W świetle zgromadzonego materiału dowodowego Sąd I instancji uznał, że w niniejszej sprawie nie doszło do naruszenia dóbr osobistych powoda, a jeśliby nawet przyjąć odmienne stanowisko, że do tego naruszenia doszło w rozumieniu subiektywnych odczuć powoda, to naruszenie to nie miało z pewnością charakteru bezprawnego. Bezprawne jest bowiem zachowanie sprzeczne z normami prawa lub zasadami współżycia społecznego, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Wskazać także trzeba, że nie ma bezprawności działania jeżeli zarzut był nie tylko subiektywnie, ale i obiektywnie prawdziwy, a został postawiony niepublicznie w celu ochrony uzasadnionego interesu sprawcy działania lub interesu społecznego (zob. wyrok SN z dnia 25 października 1982 r., I CR 239/1982, LEX nr 8478). W swoich orzeczeniach Sąd Apelacyjny w Krakowie podkreślał zaś, iż podstawowe znaczenie dla klasyfikacji zarzutów krytycznych ma rozróżnienie twierdzeń co do faktów oraz ujemnych ocen. Zależy ono od stopnia natężenia w wypowiedzi krytycznej elementów wartościowania osoby krytykowanej i jej postępowania oraz elementów deskryptywnych odnoszących się do jej postępowania. Stwierdzenia faktów odnoszą się do zdarzeń lub sytuacji, które mogą być obiektywnie ustalone i sprawdzone w kategoriach prawdy i fałszu, natomiast oceny działalności czy postępowania osoby krytykowanej nie podlegają takiej weryfikacji ze względu na ich subiektywny charakter. W pierwszym przypadku zarzut krytyczny może być przedmiotem dowodzenia, a jeśli sprawca naruszenia nie wykaże jego

prawdziwości, nie może zasadnie powoływać się na swobodę krytyki jako okoliczność usprawiedliwiająca; natomiast w drugim wypadku zarzut krytyczny nie podlega sprawdzalności w kategoriach prawdy i fałszu, a badanie jego treści w kategoriach słuszności, czy zasadności pozbawione byłoby obiektywnej miary i – w konsekwencji – zawsze prowadziło do kwestyjnego rezultatu i czyniłoby z sądu arbitra najróżnorodniejszych ocen w dziedzinie krytyki społecznej, artystycznej, naukowej itd. (zob. wyroki: z dnia 12 stycznia 1994 r., I A Cr 314/93; z dnia 2 marca 1994 r., I A Cr 76/94; z dnia 19 listopada 1996 r., I A Cr 515/96, I Aca 710/98 - zamieszczone [w:] B. Gawlik, *Dobra osobiste*, Zbiór orzeczeń Sądu Apelacyjnego w Krakowie, Zakamycze, 1999).

Wypowiedź zamieszczona przez pozwaną w spornym komentarzu zawiera stwierdzenia co do faktów, opisuje w niej jedynie przebieg dokonanej transakcji z pozwanym, zawiera suche fakty, bez dokonywania oceny, zarówno pozytywnej jak i negatywnej. Jest to relacja z tego co miało miejsce w rzeczywistości. Pozwana wskazuje w niej, że perfumy, które zakupiła od pozwanego nie miały oryginalnego korka. Element ten miał dla pozwanej istotne znaczenie, ponieważ zakup miał stanowić prezent dla koleżanki. Faktycznie pozwana pomimo, iż na fotografii umieszczonej obok opisu produktu flakon miał korek oryginalny otrzymała perfumy z korkiem zastępczym – zwykłym korkiem plastikowym. Zamieszczając komentarz pozwana skorzystała z uprawnień jakie wynikają z Regulaminu serwisu internetowego (...). Postanowienia w nim zawarte (w szczególności art. 11 regulaminu) dają uprawnienia użytkownikom do wymiany subiektywnych opinii o przebiegu transakcji i realizacji umowy. Pozwana dodała komentarz neutralny zawierając opis transakcji z odniesieniem się do braku oryginalnego korka do perfum, co miało dla niej niewątpliwie istotne znaczenie z uwagi na przeznaczenie zakupionego produktu. Należy wskazać przy tym, że opis produktu zawierał informacje o pudełku zastępczym, natomiast brak w nim było informacji o korku zastępczym, co w połączeniu z zamieszczonym obok opisu zdjęciem produktu (nazywanym na stronie powoda jako (...)) zawierającego korek ozdobny, dawało podstawę do przyjęcia, że produkt będzie miał opakowanie z oryginalnym korkiem.

Informacja, na którą powołuje się powód mówiąca o tym, że w.w. zdjęcia „mogą czasem się różnić od aktualnie sprzedawanych pozycji w zależności od dostaw” nie jest precyzyjna, nie pozwala bowiem ustalić na czym miały polegać rzeczne różnice. Takie sformułowanie nie odnosi się do żadnych konkretnych parametrów, czy właściwości danego produktu, nie stanowi bynajmniej o pełnym i rzetelnym informowaniu klientów o oferowanym produkcie.

Wbrew twierdzeniom powoda pozwana nie kwestionowała, że dostarczone perfumy nie są towarem o najwyższej jakości, ani nie sugerowała również, że nie były one oryginalne.

Motywy działania pozwanej z pewnością nie była chęć spowodowania utraty przez powoda kontrahentów. Pozwana nigdy nie była też związana z żadną firmą konkurencyjną, która rzekomo miałyby działać na szkodę powoda.

O kosztach procesu orzeczono w pkt II wyroku na podstawie art. 98 k.p.c.,.

Apelację od wyroku złożył powód zaskarżając wyrok w całości.

Zaskarżonemu wyrokowi zarzucił;

- naruszenie przepisów postępowania , a to art. 233 k.p.c.:

\* przez niewskazanie przyczyn dla których nie dał wiary zeznaniom powoda;

\* przyjęcie, że dla rozstrzygnięcia sprawy ma znaczenie treść i zmiany treści regulaminu sklepu powoda i wprowadzenie definicji testera, w sytuacji gdy pozwana nie wskazywała, że przed zakupem zapoznawała się z jego treścią i że miał znaczenie dla niej przy podjęciu decyzji o zakupie;

\* błędne przyjęcie, że z faktu, iż pozwana nie jest pracownikiem firmy konkurencyjnej wynika, że jej działanie nie było ukierunkowane na wyrządzenie szkody powodowi;

- naruszenie prawa materialnego , a to art.24 k.c.

Na tych podstawach domagał się zmiany zaskarżonego wyroku przez uwzględnienie powództwa.

Pozwana wniosła o oddalenie apelacji i o zasądzenie kosztów postępowania apelacyjnego.

Rozpoznając apelację zważył Sąd Apelacyjny co następuje;

Apelacja jest bezzasadna.

Istota sprawy sprowadza się do wyjaśnienia charakteru wypowiedzi pozwanej związanej z zakupem przez pozwaną perfum określonej marki u powoda w ramach prowadzonej przez niego sprzedaży internetowej, perfum znajdujących się w butelce zamkniętej zakrętką, która nie odpowiadała kształtem wyglądowi korka ze zdjęcia.

W szczególności wyjaśnienia wymaga, czy dokonane w informacji o powodzie zastrzeżenie, że sprzedawane produkty mogą różnić się od aktualnie sprzedawanych pozycji w zależności od dostaw, pojemności, czy rodzaju edt (woda toaletowa – przypis )lub edp (woda perfumowana - przypis) obiektywnie usprawiedliwiać powinno przekonanie pozwanej, że ryzykiem handlowym kupowanego produktu objęty jest zakup perfum z zakrętką inną od wskazanej na zdjęciach oraz czy usprawiedliwiało to jej stwierdzenie, że „Perfumy nie miały oryginalnego korka”, a także dalsze oświadczenie, że taki zakup wywołany został brakiem informacji o możliwości zakupu zaangażował ponad czasową miarę pozwaną ze strony powoda i wykluczał przeznaczenie tego towaru jako prezentu. Obszar zatem okoliczności faktycznych posiadających znaczenie dla rozstrzygnięcia sprawy jest dostatecznie wyjaśniony przez Sąd I instancji i fakty stanowiące kanwę rozważań prawnych uznał Sąd Apelacyjny za własne. W tym kontekście nie podziela Sąd Apelacyjny zarzutów apelacji powoda o naruszeniu art. 233 k.p.c. Jak to wynikać będzie z poniższych rozważań nie tyle kwestie zaangażowania handlowego i znajomości po stronie pozwanej treści regulaminu mają znaczenie w sprawie, co motyw jej działania wynikający z formy działalności powoda przy rzeczywistej możliwości zapoznania się z warunkami sprzedaży towaru oferowanego przez powoda.

Należy przyznać rację powodowi, gdy twierdzi, że wypowiedź w tym opinia, o które w sprawie chodzi, zawiera elementy naruszające jego dobra osobiste (art.23 k.c.). Dotyczy to w szczególności godności (czci wewnętrznej) rozumianej jako poczucie własnej wartości i oczekiwanie szacunku ze strony innych ludzi. Sporną wypowiedź można też objąć szeroko obecnie rozumianym pojęciem naruszenia dobrego imienia (czci zewnętrznej), w którym zawiera się przypisanie danej osobie właściwości lub postępowania, mogących poniżyć ją w opinii publicznej lub narazić na utratę zaufania potrzebnego do wykonywania działalności handlowej. Uszczerbek wyrządzony reputacji jednostki odzwierciedla się zarówno w sferze jej samoidentyfikacji, jak i w postrzeganiu przez inne osoby.

Należy przy tym mieć na względzie, że odwołanie się do obiektywnych, a więc kształtowanych przez opinie ludzi rozsądnie i uczciwie myślących kryteriów naruszenia dóbr osobistych nie oznacza, że decydujące znaczenie ma reakcja, jaką dane zachowanie wywołuje, gdyż nie reakcja jest tu ważna, ale występująca w społeczeństwie opinia (por. wyroki Sądu Najwyższego z dnia 11 marca 1997 r., III CKN 33/97, OSNC 1997, nr 6-7, poz. 93, z dnia 18 czerwca 2009 r., II CSK 58/09, niepubl. i z dnia 29 października 2010 r., V CSK 19/10, OSNC- ZD 2011, nr B, s. 37). A ta ostatnia, bez względu na skalę skutków wypowiedzi pozwanej, a co wynika z przesłuchania powoda, wpłynęła na zmniejszenie zainteresowania klientów sprzedawanymi przez niego towarami.

W rezultacie kluczowe znaczenie dla rozstrzygnięcia ma odpowiedź na pytanie, czy naruszenie dóbr osobistych powoda miało charakter bezprawny, a ściślej, czy zachodziły okoliczności wyłączające bezprawność. W rozważanym wypadku chodzi o kontratyp ujmowany jako działanie w obronie uzasadnionego interesu, którym jest tu wolność wypowiedzi.

To właśnie swoboda wyrażania poglądów i ocen, która najczęściej "konkuruje" z prawem do ochrony czci, może - w konkretnych okolicznościach sprawy - prowadzić do wniosku, że działanie osoby korzystającej z wolności słowa, nieprzekraczające jej granic, było dozwolone, a w konsekwencji naruszenie czci nie było bezprawne.

Odnosząc się w tym kontekście do zarzutów powoda należy stwierdzić, że forma spornej wypowiedzi nie jest szczególnie ostra ani drastyczna, nie zawiera określeń oszczerczych bądź obraźliwych, oraz że nieuzasadnione są twierdzenia powoda, iż opinia pozwanej zmierza do wyrządzenia szkody przez dążenie do zmniejszenia liczby klientów.

Ta ocena powoda jest wyolbrzymiona i pozbawiona rzeczowych podstaw. Sporny wpis to niewątpliwie wypowiedź krytyczna, ale nikt nie może wymagać od innych ludzi wyłącznie afirmacji swojej osoby lub postępowania.

Skoro powód wykonuje zawód sprzedawcy, nie może też żądać milczenia i powstrzymania się od wyrażania ocen przez osoby zainteresowane; to i musi godzić się na poddanie swojej aktywności jawnej krytyce.

Tak należy rozumieć znaczenie wyeksponowanego przez Sąd I instancji faktu, że podejmując działalność handlową i to w specyficznej formie sprzedaży internetowej powód poddał się ocenie i reakcji opinii publicznej wyrażanej w tej formie wypowiedzi (skoro sam prowadzi statystykę opinii pozytywnych i negatywnych).

Błędne jest odmienne przekonanie powoda, które znalazło wyraz w rodzaju zgłoszonych żądań, m.in. zakazu zamieszczania kiedykolwiek jakichkolwiek wpisów i opinii dotyczących powoda, wykonywanego przez niego zawodu i prowadzonej działalności handlowej.

Rozważając kwestie bezprawności wypowiedzi nie można pomijać, że została ona zamieszczona na forum internetowym.

Właściwości takiej formy wypowiedzi i charakter jego ekspresji uzasadniają większe niż przeciętne przyzwolenie na ostrzejsze, często skrótowe, opinie, co oczywiście nie usuwa potrzeby udzielania ochrony przed naruszeniami dóbr osobistych przez wypowiedzi niemieszczące się w dopuszczalnej formule, do których często w tym dyskursie dochodzi (por. wyroki Sądu Najwyższego z dnia 8 lipca 2011 r., IV CSK 665/10, OSNC 2012, nr 2, poz. 27 i z dnia 8 marca 2012 r., V CSK 109/11, OSNC 2012, nr 10, poz. 119).

Specyfika tego forum polega przede wszystkim na stworzeniu szerokiej możliwości otwartej oraz nieskrępowanej wymiany poglądów i ocen. Gdy chodzi o oceny, są one obecnie w internecie tak rozpowszechnione, że dotyczą wszystkich przejawów życia społecznego i możliwych sfer działalności, poczynając od politycznej, przez społeczną artystyczną, zawodową, do gospodarczej.

Swoboda wypowiedzi, której znaczenie we współczesnym społeczeństwie ma - pomimo związanych z nią zagrożeń - niezaprzeczalną wartość, uzasadnia powoływanie się na realizację ważnego interesu publicznego lub prywatnego.

Chociaż niejednokrotnie trudne okazuje się wyznaczenie granicy pomiędzy formułą dopuszczalną, a taką, którą trzeba uznać za niemożliwą do przyjęcia, to na pewno granica ta nie przebiega według wyobrażenia skarżącego. Gdyby je podzielić, należałoby dopuścić jedynie wypowiedzi i oceny pozytywne, odrzucając wszystko co zawiera elementy krytyczne i negatywne.

Taka koncepcja granic wolności słowa jest niemożliwa do obrony, a opinie i sądy krytyczne mieszczą się w ramach chronionego prawem uprawnienia do wyrażenia ujemnej oceny. Należy przy tym podkreślić, że opinie, czyli wypowiedzi wartościujące, stanowią wyraz subiektywnego punktu widzenia ich autora i mieszczą się w granicach dopuszczalnej krytyki, nawet jeżeli jest ona niesprawiedliwa.

Konkludując, należy uznać za uzasadniony wniosek, że działanie pozwanej, korzystającej ze swobody wypowiedzi w sposób nieprzekraczający jej granic (w zakresie dotyczącym tak określenia charakteru dostarczanego jej korka do butelki jak i formy w zakresie informacji o sprzedawanym towarze – co do braku informacji o towarze nie posiadającym korka zilustrowanego zdjęciem), nie było bezprawne.

Nadto rozważenia wymaga zarzut, czy kwestionowana wypowiedź nie miała charakteru wyłącznie ocennego, co wymagało - przy badaniu bezprawności naruszenia - "ustalenia, czy wpis jest prawdziwy i rzetelny".

Do oceny, czy wypowiedź krytyczna mieści się w granicach chronionych zasadą wolności wypowiedzi jest konieczne jej zakwalifikowanie jako wypowiedzi o faktach lub wypowiedzi ocennej opinii, chociaż w praktyce rzadko dana wypowiedź przybiera taką jednoznaczną, "czystą" postać.

Najczęściej występują w niej - w różnym natężeniu - elementy faktyczne i ocenne, a stopień ich natężenia oraz proporcje, w jakich występują stanowią podstawę przyjęcia określonego charakteru wypowiedzi.

W takich wypadkach należy zbadać, czy w wypowiedzi można wyodrębnić elementy poddające się testowi według kryterium prawdy lub fałszu, po czym - konsekwentnie - test taki przeprowadzić.

Taka konfrontacja może też przebiegać według linii nie tak ostro zarysowanej, przy uwzględnieniu kryterium zastosowanego m.in. w orzeczeniach Europejskiego Trybunału Praw Człowieka (wyrok z dnia 28 sierpnia 1992 r., nr 13704/88, Schwabe przeciwko Austrii, wyrok z dnia 27 maja 2001 r., nr 26958/95 w sprawie Jerusalem przeciwko Austrii i z dnia 12 lipca 2001 r., nr 29032/95, w sprawie Feldek przeciwko Słowacji). W orzeczeniach tych Trybunał w odniesieniu do wypowiedzi o charakterze ocennym dopuścił możliwość badania, czy "fakty na podstawie których skarżący sformułował swoją ocenę były zasadniczo prawdziwe", bądź - inaczej ujmując - czy wyrażone sądy korzystały z "wystarczającej podstawy faktycznej". Powołując się na te orzeczenia należy jednak mieć na względzie, że wypowiedzi, których one dotyczyły, obejmowały stwierdzenie, iż określone organizacje "są sektami o charakterze totalitarnym", że opisana osoba publiczna ma "faszystowską przeszłość" albo oceny moralnych kwalifikacji polityków do pełnienia ich funkcji, której elementem było przypomnienie wypadków drogowych przez nich spowodowanych, i ich okoliczności. Powołane orzeczenia dotyczyły więc opinii zawierających sugestię co do zniesławiających, nadających się do ustalenia faktów.

Kwestionowana opinia pozwanej nie ma takiego charakteru. W pierwszej kolejności nie budzi wątpliwości, że w informacji dotyczącej powoda poprzedzającej opis zdjęcia zawarto zastrzeżenie, że sprzedawane towary są identyczne jak w stacjonarnych perfumeriach tylko sprzedawane na bardzo niskich marżach i bez dodatkowych kosztów ( k.16 akt). Uczynienie przez powoda powyższego zastrzeżenia stwarza po stronie klienta usprawiedliwione przekonanie, że kupuje towar o cechach podobnych do oferowanych w innym obrocie z jedynym ryzykiem, że opakowanie towaru będzie inne (porównaj ustaloną przez Sąd I instancji treść regulaminu w dacie sprzedaży towaru).

Stąd użycie w wypowiedzi pozwanej określenia o nieoryginalnym korku nie było pozbawione oparcia w zapewnieniu sprzedawcy (skoro nie definiował w dacie dokonywanej czynności pojęcia testera, który jako taki w stacjonarnych perfumeriach nie jest sprzedawany na ogólnych zasadach). W tym kontekście za irrelevantny uznać należy zarzut apelacji, co do potrzeby ustalania w sprawie zaznajomienia się przez pozwaną z treścią zmienianego później regulaminu. Ostatnia z okoliczności posiadałaby bowiem znaczenie jedynie w wypadku, gdyby w dacie zakupu przez pozwaną perfum „definicja pojęcia (...)” jako przedmiotu sprzedaży znajdowała się w regulaminie, a co za tym idzie pozwana miałaby możliwość zapoznania się z treścią definiującą także takie pojęcie sprzedawanego towaru.

W konsekwencji – gdy nie jest sporne między stronami, że takiego zapisu w regulaminie nie było w dacie sprzedaży, to stwierdzenie pozwanej w jej internetowym oświadczeniu, że sprzedawca zamieścił informacje o pudelku zastępczym, a o korku już nie - jest usprawiedliwiona.

Z kolei opinie, że tak jak to miało miejsce w sprawie przesłanie towaru do rąk pozwanej wyklucza te perfumy jako prezent, a ich odsyłanie sprzedawcy stanowi stratę czasu i pieniędzy stanowi wyłącznie opinię pozwanej. Opinia ta nie poddaje się obiektywnej weryfikacji i może być rozumiana wyłącznie jako subiektywny punkt widzenia jej autora tej wypowiedzi. Taki też należy założyć jej odbiór przez rozsądnie myślących czytelników strony internetowej, otwartej właśnie dla swobodnego wyrażania takich opinii przez osoby będące klientami powoda. (porównaj także motywy wyroku Sądu Najwyższego z dnia z dnia 18 stycznia 2013 r. IV CSK 270/12, OSNC 2013/7-8/94, Biul.SN



2013/4/14, M.Prawn. 2013/19/1040 – który stanowił niemal wierną podstawę rozważań prawnych w niniejszej sprawie, z uwagi na tożsamą istotę problemu prawnego związanego ze znaczeniem zasady wolności słowa w relacji do zasady bezwzględnej ochrony dóbr osobistych, z tą tylko różnicą, że we wskazanej ostatniej sprawie, podmiotem domagającym się ochrony był adwokat. Różnica ta nie stwarza wszakże podstaw dla przyjęcia różnic jakościowych w ocenie zagadnienia prawnego, który posiada analogiczny wymiar także w stosunku do osoby trudniącej się handlem przy użyciu środka informatycznego).

Mając na uwadze powyższe orzekł Sąd Apelacyjny jak w wyroku na podstawie wskazanych w sprawie przepisów i ich powszechnej oceny prawnej oraz na podstawie art. 385 k.p.c. z konsekwencjami w zakresie kosztów postępowania apelacyjnego na podstawie art.98 § 1 k.p.c. przy uwzględnieniu normatywnych stawek wynagrodzenia należnego zawodowemu pełnomocnikowi pozwanej.

SSA T.Rak SSA W.Kościółek SSA J.Wąsik