

Sygn. akt I C 260/13

## WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 5 grudnia 2013 r.

Sąd Okręgowy Warszawa-Praga w Warszawie I Wydział Cywilny

w składzie następującym:

Przewodniczący SSO Marta Szerel

Protokolant prot. sąd. Paulina Skoczyń

po rozpoznaniu w dniu 21 listopada 2013 r. w Warszawie

sprawy z powództwa (...) I. K., (...) spółki jawnej z siedzibą w W.

przeciwko K. L.

o ochronę dóbr osobistych

I. zobowiązuje pozwanego K. L. do:

1. trzykrotnego opublikowania na profilu pozwanego w serwisie społecznościowym F. (www(...)), w odstępach dwudniowych, poczynając od daty uprawomocnienia się niniejszego orzeczenia, oświadczenia o następującej treści:

„K. L. przeprasza dystrybutora odzieży marki T. firmę (...) -K., (...) spółkę jawną z siedzibą w W. za opublikowanie w dniu 30 stycznia 2013 r. na swoim profilu w serwisie społecznościowym F. nieprawdziwych informacji bezpodstawnie zarzucających sieci T. nieuczciwość, a personelowi jej sklepu w (...) niekompetencję w zakresie przyjmowania reklamacji od klientów, czym naruszył dobre imię i renomę (...) I. K., (...) spółki jawnej z siedzibą w W.. K. L. oświadcza ponadto, iż został prawidłowo pouczony przez pracowników wskazanego wyżej sklepu o nieobowiązaniu w chwili zakupu przez niego towaru przepisów Kodeksu cywilnego dotyczących rękojmi w odniesieniu do konsumentów, które to przepisy zostały w tym zakresie zastąpione przepisami ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego z dnia 27 lipca 2002 r.”, podpisanego pełnym imieniem i nazwiskiem pozwanego;

2. następnie – po trzykrotnym opublikowaniu powyższego oświadczenia – do usunięcia z profilu pozwanego w serwisie społecznościowym F. (www(...)) wpisu z dnia 30 stycznia 2013 r. dotyczącego marki T.;

II. zasądza od K. L. na rzecz (...) I. K., (...) spółki jawnej z siedzibą w W. kwotę 977 (dziewięćset siedemdziesiąt siedem) zł tytułem zwrotu kosztów procesu.

Sygn. akt I C 260/13

## UZASADNIENIE

W dniu 21 lutego 2013 r. powódka (...) I. K., (...) spółka jawna z siedzibą w W., reprezentowana przez profesjonalnego pełnomocnika (pełnomocnictwo k. 11), złożyła do Sądu Okręgowego Warszawa-Praga w Warszawie pozew o ochronę dóbr osobistych przeciwko K. L. (pозew k. 5-9). W pkt 1 pozwu strona powodowa wniosła o zobowiązanie pozwanego do usunięcia dokonanego naruszenia dóbr osobistych powoda poprzez trzykrotne opublikowanie na profilu pozwanego w serwisie społecznościowym F. (www(...)), w odstępach dwudniowych, poczynając od dnia uprawomocnienia się wyroku w przedmiotowej sprawie, przeprosin o następującej treści i formie: „K. L. przeprasza dystrybutora odzieży marki T. firmę (...) -K., G. L. Sp.j. w W. za opublikowanie w dniu 30 stycznia 2013 r. na

swoim profilu w serwisie społecznościowym F. nieprawdziwych informacji dotyczących marki T. bezpodstawnie zarzucających sieci T. nieuczciwość, a personelowi jej sklepu w (...) niekompetencję w zakresie przyjmowania reklamacji od klientów, czym naruszył dobre imię i renomę (...) I. K., G. L. Sp.j. K. L. oświadcza ponadto, iż został prawidłowo pouczony przez pracowników wskazanego wyżej sklepu o nieobowiązaniu w chwili zakupu przez niego towaru przepisów kodeksu cywilnego dotyczących rękojmi w odniesieniu do konsumentów, które to przepisy zostały w tym zakresie zastąpione przepisami ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego z dnia 27 lipca 2002 r.". Strona powodowa zażądała aby powyższe oświadczenie było podpisane pełnym imieniem i nazwiskiem pozwanego. Powódka wiosła również by po trzykrotnym opublikowaniu przedmiotowego oświadczenia pozwany usunął wpis z dnia 30 stycznia 2013 r. dotyczący marki T. ze swojego profilu w serwisie społecznościowym F.. W pkt 2 pozwu strona powodowa wniosła o nakazanie pozwanemu zapłaty kwoty 5.000 zł na rzecz Schroniska (...) w W., jako na wskazany przez powoda cel społeczny, w terminie trzech dni od uprawomocnienia się wyroku wydanego w przedmiotowej sprawie. Powódka wniosła również o zasądzenie od pozwanego na jej rzecz kosztów postępowania sądowego, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm prawem przepisanych wraz ze zwrotem kwoty 17 zł uiszczony tytułem opłaty skarbowej od pełnomocnictwa.

W uzasadnieniu pozwu powódka podniosła, że pozwany zamieścił na swoim profilu w serwisie społecznościowym F. wpis o treści naruszającej dobre imię i renomę marki T., należącej do powodowej spółki oraz naruszającej dobre imię pracowników sklepu (...) w galerii (...) w W.. Strona powodowa wskazała, iż pozwany w przedmiotowym wpisie nazwał T. „nieuczciwą siecią”, która „nabija klientów w butelkę”, „prowadzi biznes w bandyckim stylu” i „bezcelnie oszukuje klientów w biały dzień w centrum miasta w jednej z najmodniejszych galerii handlowych”. Powódka zaznaczyła, iż przedmiotowy wpis mógł być w samym dniu jego opublikowania widoczny dla ponad 5.000 osób będących znajomymi pozwanego oraz około 900 osób subskrybujących i obserwujących jego profil. Powódka podkreśliła ponadto, że wpis dokonany przez pozwanego zebrał kilkadziesiąt komentarzy oraz wywołał dyskusję krzywdzącą dobre imię i renomę powódki. Strona powodowa zaznaczyła również, że wpis pozwanego dotyczący powódki jest dostępny dla nieograniczonego grona użytkowników serwisu (...).

Zarządzeniem z dnia 28 marca 2013 r. zwrócono pozew w zakresie roszczenia majątkowego na podstawie art. 130<sup>2</sup> § 1 k.p.c. (k. 30).

W odpowiedzi na pozew pozwany wniosł o oddalenie powództwa w całości oraz o zasądzenie od powódki na rzecz pozwanego kosztów postępowania według norm przepisanych (k. 46 – 49).

Uzasadniając swoje stanowisko pozwany podniósł, iż w jego ocenie strona powodowa nie może żądać ochrony swoich dóbr osobistych poprzez zakazanie wyrażania negatywnych opinii o swojej działalności handlowej prowadzonej w sferze publicznej oraz że prawo do wyrażania własnych opinii w tym opinii krytycznych na temat standardów działalności handlowej przedsiębiorców jest podstawą tworzenia się dobrych praktyk na tzw. rynku lub wymuszenia na nim poszanowania praw i uczciwości wobec konsumentów. Zdaniem pozwanego użyte przez niego sformułowania, zawarte we wpisie na jego profilu w serwisie społecznościowym F., są dosadne, jednakże żadna z nich nie jest bezpodstawną a kwestie bezprawności należy ocenić w świetle stanowiska Sądu Najwyższego, wyrażonego w orzeczeniu z dnia 18 stycznia 2013 r., w sprawie IV CSK 270/12.

W toku postępowania zarówno strona powodowa, jak i pozwany, reprezentowany przez profesjonalnego pełnomocnika (pełnomocnictwo k. 67) podtrzymali prezentowane przez siebie stanowiska (protokół rozprawy k. 78, k. 84).

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

Pozwany zakupił spodnie w sklepie marki T., należącym do strony powodowej, znajdującym się w W. w galerii handlowej (...). W dniu 30 stycznia 2013 r. pozwany przybył do wspomnianego sklepu i dokonał reklamacji zakupionego towaru. Pozwany chciał by przyjęto jego reklamację na podstawie przepisów o rękojmi, zażądał przy tym natychmiastowego zwrotu gotówki. Pracownicy sklepu stwierdzili, iż nie jest możliwy natychmiastowy zwrot

pieniędzy oraz że procedura rozpatrzenia reklamacji trwa 14 dni. Poinformowali również pozwanego, iż nie mogą przyjąć reklamacji z tytułu rękojmi, bowiem w zaistniałej sytuacji możliwe jest jedynie przyjęcie reklamacji z tytułu niezgodności towaru z umową, zgodnie z ustawą o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej i zmianie Kodeksu cywilnego. Pozwany nie chciał zgodzić się ze stanowiskiem pracowników sklepu i wciąż podtrzymywał swoje żądanie. Ostatecznie po konsultacji kierownika sklepu marki T. w (...) z głównym księgowym, zatrudnionym przez stronę powodową, reklamacja pozwanego została przyjęta zgodnie, zgodnie z jego żądaniem. Pozwany wypełnił zgłoszenie reklamacyjne, w którym zażądał zwrotu gotówki z tytułu rękojmi. Sprzedawca poinformował nabywcę, że złożona przez niego reklamacja zostanie rozpatrzona w terminie do 14 lutego 2013 r. Reklamacja pozwanego została rozpatrzona w dniu 8 lutego 2013 r. Strona powodowa uwzględniła żądanie pozwanego i zwróciła mu kwotę, którą zapłacił za zakup spodni (dowody: zeznania świadka W. D. k. 78 – 80, zeznania świadka W. K. k. 81, zeznania świadka M. P. k. 82 – 83, zgłoszenie reklamacyjne k. 56).

Pozwany w dniu 30 stycznia 2013 r. zamieścił na swoim profilu w serwisie społecznościowym F. wpis o następującej treści:

„kiedy dzisiaj próbowałem reklamować zakupioną w sklepie (...) w (...) rzecz usłyszałem od sprzedawczynie a następnie kierowniczkę sklepu, że mogę zgłosić reklamację wyłącznie z tytułu gwarancji a nie mogę z tytułu rękojmi bo: „po pierwsze nie przyjmujemy reklamacji z tytułu rękojmi; po drugie przepisy o rękojmi już nie obowiązują” ...Oczywiście po awanturze wymusiłem to co chciałem ale zapewne dziennie setki innych klientów tej nieuczciwej sieci (nie posiadającej wykształcenia prawniczego lub odpowiedniej wiedzy w tym zakresie) jest nabijanych w butelkę. Jestem w szoku, że można prowadzić biznes w tak bandyckim stylu i bezczelnie oszukiwać klientów w biały dzień w centrum miasta w jednej z najmodniejszych galerii handlowych.”

Wpis pozwanego wywołał dyskusję użytkowników serwisu społecznościowego F., w której wzięło udział kilkadziesiąt osób. Duża grupa osób wyraziła również aprobatę dla treści wpisu dokonanego przez pozwanego (dowody: wydruk zawartości profilu F. pozwanego k. 16 – 20).

W dniu 6 lutego 2013 r. pełnomocnik strony powodowej skierował do pozwanego K. L. przedsądowe wezwanie do usunięcia naruszenia dóbr osobistych, w którym przedstawił żądania o identycznej treści jak w pozwie złożonym w niniejszej sprawie. Pozwany w odpowiedzi na wspomniane wezwanie wysłał do pełnomocnika strony powodowej wiadomość e-mail, w której wskazał, iż nie zamierza przeproszać powodki za dokonany przez siebie wpis w serwisie społecznościowym F.. Pozwany zaznaczył również, że z przyjemnością przyjmie pozew skierowany przeciwko niemu przez stronę pozwaną (dowody: przedsądowe wezwanie do usunięcia naruszenia dóbr osobistych k. 21 – 23, dowód nadania k. 24, wiadomość e-mail k. 25).

Powyższy stan faktyczny Sąd ustalił na podstawie powołanych wyżej dokumentów złożonych do akt sprawy, których wiarygodności nie kwestionowała żadna ze stron oraz zeznań świadków W. D., W. K., oraz M. P.. Sąd w całości dał wiarę zeznaniom świadków, które były spójne oraz korespondowały z pozostałą częścią materiału dowodowego (postanowienie k. 78, k. 83 – 84).

Sąd oddalił wniosek o przesłuchanie pozwanego (protokół k. 84). Należy podkreślić, iż Sąd dopuszcza dowód z przesłuchania stron jeżeli po wyczerpaniu środków dowodowych lub ich braku pozostały niewyjaśnione fakty istotne dla rozstrzygnięcia sprawy. Zdaniem Sądu materiał dowodowy zgromadzony w sprawie jest wystarczający do rozstrzygnięcia niniejszego powództwa. Dopuszczenie przez Sąd wspomnianego dowodu byłoby zatem niecelowe, a ponadto prowadziłyby do nieuzasadnionego przedłużenia toczącego się postępowania bowiem pozwany, będąc prawidłowo zawiadomiony o terminie rozprawy, nie stawił się na posiedzeniu w dniu 21 listopada 2013 r. (protokół k. 77). W tych okolicznościach zgłoszony dopiero na rozprawie wniosek o przesłuchanie powoda podlegał pominięciu. Zgodnie bowiem z art. 207 § 6 k.p.c. Sąd pomija spóźnione dowody, chyba że strona uprawdopodobni, że nie zgłosiła ich w pozwie lub dalszym piśmie przygotowawczym bez swojej winy lub że uwzględnienie spóźnionych dowodów nie spowoduje zwłoki w rozpoznaniu sprawy albo że występują inne wyjątkowe okoliczności. Takie okoliczności w sprawie niniejszej nie zachodziły.

### **Sąd zważył, co następuje:**

Powództwo jest zasadne i zasługuje na uwzględnienie w całości.

Strona powodowa oparła swoje roszczenie w sprawie niniejszej na art. 23 k.c. oraz art. 24 k.c., wskazując, iż pozwany bezprawnie naruszył jej dobra osobiste w postaci dobrego imienia i renomy marki T., należącej do powódki.

Zgodnie z dyspozycją 23 k.c. dobra osobiste człowieka, jak w szczególności zdrowie, wolność, cześć, swoboda sumienia, nazwisko lub pseudonim, wizerunek, tajemnica korespondencji, nietykalność mieszkania, twórczość naukowa, artystyczna, wynalazcza i racjonalizatorska, pozostają pod ochroną prawa cywilnego niezależnie od ochrony przewidzianej w innych przepisach.

W myśl 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.

Zgodnie z treścią art. 43 k.c. przepisy o ochronie dóbr osobistych osób fizycznych stosuje się odpowiednio do osób prawnych.

Z kolei art. 33<sup>1</sup> § 1 k.c. stanowi, iż do jednostek organizacyjnych niebędących osobami prawnymi, którym ustawa przyznaje zdolność prawną, stosuje się odpowiednio przepisy o osobach prawnych.

Mając na uwadze treść powyższych przepisów należy stwierdzić, iż art. 23 k.c. oraz 24 k.c. znajdują zastosowanie w sprawie niniejszej.

Z samej konstrukcji cytowanego powyżej art. 23 k.c. wynika, iż dokonane w nim wyliczenie dóbr osobistych nie jest wyczerpujące. Brak jest w polskim systemie prawnym przepisów zawierających wyczerpujący katalog dóbr osobistych. Powszechnie przyjmuje się, iż dobrami osobistymi osób prawnych są chociażby: dobre imię, renoma, wizerunek firmy, nazwa, tajemnica korespondencji. Tutaj również nie ma mowy o zamkniętym katalogu dóbr podlegających ochronie.

Zdaniem Sądu strona powodowa wykazała w toku postępowania, iż działanie pozwanego polegające na zamieszczeniu w dniu 30 stycznia 2013 r. na swoim profilu w serwisie społecznościowym F. wpisu dotyczącego marki T., należącej do powodowej spółki, naruszyło dobra osobiste powódki w postaci dobrego imienia i renomy marki .. (...) ocenie Sądu sformułowania użyte przez pozwanego w przedmiotowym wpisie wykroczyły znacząco poza próg dopuszczalnej oceny działalności strony powodowej. Pozwany stwierdził m.in., iż T. jest „nieuczciwą siecią”, która „nabija klientów w butelkę” oraz „prowadzi biznes w bandyckim stylu”. Mając na uwadze znaczenie wymienionych wyżej określeń należy stwierdzić, że publiczne użycie wobec jakiegokolwiek osoby fizycznej lub prawnej podobnych sformułowań stawiałoby taką osobę w bardzo negatywnym kontekście. Zauważyć należy również, że sposób w jaki pozwany naruszył dobra osobiste strony powodowej może rodzić dla niej dalsze negatywne konsekwencje w postaci utraty zaufania klientów lub potencjalnych klientów do marki T., a co za tym idzie zmniejszenia jej dochodów. Bez wątplenia dostęp do zamieszczonego przez pozwanego wpisu może mieć bardzo duża grupa osób – każdy z licznego grona użytkowników serwisu (...), co sprawia, iż naruszenie dóbr osobistych strony powodowej przez pozwanego jest bardziej dotkliwie.

Biorąc pod uwagę, iż strona powodowa udowodniła, że pozwany naruszył jej dobra osobiste w sprawie niniejszej należało rozważyć czy naruszenie to miało bezprawny charakter.

Norma prawna zawarta w art. 24 k.c. ustanawia domniemanie bezprawności naruszenia dobra osobistego. Dlatego na powodzie spoczywa ciężar udowodnienia faktu, że jego dobra osobiste zostały naruszone (art. 6 k.c.), zaś na pozwanym ciężar udowodnienia, że naruszenie to nie było bezprawne.

Okolicznościami wyłączającymi bezprawność naruszenia dóbr osobistych są: zgoda uprawnionego, działanie naruszającego dobro na podstawie przepisu lub w wykonaniu prawa podmiotowego, nadużycie prawa podmiotowego przez uprawnionego oraz działanie naruszającego dobro w obronie uzasadnionego interesu społecznego lub prywatnego.

Pozwany powoływał się na ostatnią z wymienionych wyżej okoliczności, wskazując iż jego działanie było podyktowane uzasadnionym interesem publicznym. Argument ten w ocenie Sądu jest bezzasadny. Pozwany nie wskazał precyzyjnie w jaki sposób jego działanie miałyby chronić uzasadniony interes publiczny. W tym miejscu należy stwierdzić, iż zarzuty sformułowane przez pozwanego w stosunku do strony podmiotowej, dotyczące jakości obsługi klientów oraz prawidłowości procedury reklamacyjnej w sklepie należącym do powódki są całkowicie niezasadne. Strona powodowa słusznie informowała pozwanego, iż nie może przyjąć jego reklamacji na podstawie przepisów o rękojmi bowiem w stosunkach pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem znajdują zastosowanie przepisy ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej i zmianie Kodeksu cywilnego. Art. 1 ust 4 wspomnianej ustawy stanowi wyraźnie, że do sprzedaży konsumenckiej nie stosuje się przepisów art. 556 – 581 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny. Na podkreślenie zasługuje również fakt, iż ostatecznie reklamacja pozwanego została rozpoznana zgodnie z jego życzeniem. Procedura reklamacyjna trwała jedynie 8 dni i zakończyła się zwrotem gotówki pozwanemu. Biorąc pod uwagę powyższe należy stwierdzić, iż pozwany w żaden sposób nie wykazał by jego działanie nie miało bezprawnego charakteru.

Pozwany w odpowiedzi na pozew powoływał się na fragment uzasadnienia wyroku Sądu Najwyższego z dnia 18 stycznia 2013 r., w sprawie IV CSK 270/12. W orzeczeniu tym Sąd Najwyższy stwierdził: Rozważając kwestie bezprawności wypowiedzi nie można pomijać, że została ona zamieszczona na forum internetowym. Właściwości takiego dyskursu i charakter jego ekspresji uzasadniają większe, niż przeciętne, przyzwolenie na ostrzejsze, często skrótowe, dobitne i przejawiskawione opinie, co oczywiście nie usuwa potrzeby udzielania ochrony przed naruszeniami dóbr osobistych przez wypowiedzi nie mieszczące się w dopuszczalnej formule, do których nader często w tym dyskursie dochodzi.

W ocenie Sądu sformułowania użyte przez pozwanego w umieszczonym przez niego wpisie w serwisie internetowym F. zdecydowanie nie mieszczą się w dopuszczalnej formule i prowadzą do bezprawnego naruszenia dóbr osobistych strony powodowej.

Sąd zobowiązał pozwanego do trzykrotnego opublikowania na profilu pozwanego w serwisie społecznościowym F., w odstępach dwudniowych, oświadczenia wskazanego w sentencji wyroku bowiem dzięki temu ze wspomnianym oświadczeniem będzie mogła zapoznać się podobna liczba osób jak z wpisem dokonany przez pozwanego, który naruszał dobra osobiste strony powodowej. Sposób ochrony dobra osobistego powinien być bowiem adekwatny do jego naruszenia, do rodzaju naruszonego dobra i rozmiaru jego naruszenia, a także uwzględniać całokształt okoliczności, a czynność skierowana na usunięcie skutków naruszenia powinna być dobrana stosownie do rodzaju, intensywności i zasięgu dokonanego naruszenia. W ocenie Sądu trzykrotna publikacja wspomnianego oświadczenia jest konieczna ze względu na sposób funkcjonowania serwisu społecznościowego F.. Dodawanie każdego kolejnego wpisu czy informacji powoduje, iż starsze wpisy stają się mniej dostępne, ponieważ wyświetlają się w dalszej kolejności i nie są widoczne dla szerokiego grona odbiorców. Poza tym, po umieszczeniu wpisu, dany wpis może być natychmiast usunięty. Ponowienie publikacji w dwudniowych odstępach pozwoli, aby – nawet w przypadku usunięcia wpisu lub umieszczenia innych, dalszych wpisów – z treścią zapoznało się odpowiednie grono odbiorców. Mając powyższe na względzie, w ocenie Sądu wskazany sposób publikacji oświadczenia przez pozwanego pozwoli na usunięcie skutków naruszenia dobra osobistego strony powodowej. Sąd postanowił również o usunięciu z profilu pozwanego wpisu z dnia 30 stycznia 2013 r. dotyczącego marki T. aby nie dochodziło do dalszego naruszania dóbr osobistych strony powodowej.

Zważywszy na powyższe, na podstawie powołanych przepisów, orzeczono jak w sentencji.

O kosztach procesu postanowiono na podstawie art. 98 § 1 i 3 k.p.c., obciążając nimi stronę przegrywającą sprawę. Całość kosztów procesu to kwota 977 zł, na którą składa się opłata od pozwu w kwocie 600 zł, kwota 360 zł tytułem wynagrodzenia pełnomocnika według stawki minimalnej, określonej w § 11 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 oraz opłata od pełnomocnictwa w kwocie 17 zł.

Zarządzenie:

Odpis wyroku wraz z uzasadnieniem doręczyć pełnomocnikom stron.