

Sygn. akt I C 951/18

## WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 17 stycznia 2019 r.

Sąd Rejonowy w Gdyni I Wydział Cywilny:  
Przewodniczący: SSR Tadeusz Kotuk  
Protokolant: st. sekr. sąd. Anna Szymańska

po rozpoznaniu na rozprawie w dniu 17 stycznia 2019 r. w G. sprawy z powództwa R. Ż. (1) przeciwko (...) S.A. w G.

o zapłatę

I. zasądza od pozwanego (...) S.A. w G. na rzecz powoda R. Ż. (1) kwotę 4.000 zł (czterech tysięcy złotych) oraz odsetki ustawowe za opóźnienie: od kwoty 3.000 zł za okres od dnia 4 sierpnia 2018 r. do dnia zapłaty i od kwoty 1.000 zł od dnia 25 września 2018 r. do dnia zapłaty;

II. zasądza od pozwanego (...) S.A. w G. na rzecz powoda R. Ż. (1) kwotę 200 zł (dwustu złotych) tytułem zwrotu kosztów procesu.

Sygn. akt I C 951/18

## UZASADNIENIE

R. Ż. (1) nigdy nie był zobowiązany z tytułu długu, do którego czynności windykacyjne miał prawo wykonywać (...) S.A. w G..

Okoliczność bezsporna (vide, pismo pozwanego z 28 sierpnia 2018 r., k. 7)

Od lutego 2018 r. na prywatny numer telefonu komórkowego R. Ż. (1) (519-735-279) telefonowali pracownicy (...) S.A. w G. (m.in. z numerów: (...), (...), (...), (...), (...), (...)). Początkowo pytali o I. Ż. (1). R. Ż. (1) informował, że nie jest to numer telefonu I. Ż. (1). Pytano więc, czy w miejscowości, w której mieszka zamieszkuje I. Ż. (1). Po odpowiedzi odmownej i zażądaniu zaprzestania telefonów powód został poinformowany, że jego numer telefonu zostanie odznaczony i nie będzie więcej prób kontaktu, został też przeproszony. Następnie w marcu i kwietniu 2018 r. takich telefonów nie było.

Dowód: zeznania R. Ż., k. 62-63

kopia listy połączeń z telefonu powoda, k. 9-10

W maju 2018 r. ponownie około trzydziestu razy telefonowano z czterech numerów (...) S.A. w G. do powoda (różniących się tylko końcówkami). Nie odbierał większości połączeń. Powód pracuje w handlu (z klientami), w przerwach w pracy lub po pracy widział na ekranie swojego telefonu notyfikacje z nieodebranymi połączeniami. Kiedy raz oddzwonił, włączała się automatyczna sekretarka witając w firmie (...) S.A., wtedy powód rozłączył się. Dwa razy ponadto rozmawiał z konsultatem, lecz załatwienie czegokolwiek wymagało podania danych osobowych (imię, nazwisko, numer PESEL), powód nie chciał tych danych udostępnić i nic nie udawało mu się osiągnąć.

Pod koniec maja odebrał telefon i ze złością powiedział, że nie życzy sobie takich telefonów, rozmówca z (...) S.A. zasugerowała mu wzięcie trzech głębokich oddechów i przekazanie do telefonu I. Ż. (1). Powód odpowiedział, że nie ma takiej osoby.

Dowód: zeznania R. Ż., k. 63

Od połowy czerwca 2018 r. telefony do powoda z (...) S.A. tym razem koncentrowały się już tylko na innej osobie – R. Ż. (3). W trakcie jednej z takich rozmów powód był tak zdenerwowany, że dał telefon swojemu znajomemu P. Ł. (1), który powiedział, że numer telefonu nie należy do R. Ż. (3) oraz że cały czas dzwonią. Osoba z (...) S.A. odpowiedziała, że każdy może tak powiedzieć, a dług sam się nie spłaci. Powód był zdenerwowany sytuacją, w przeszłości wyłudzone od niego skan dowodu osobistego i obawiał się, że ktoś na jego dane pobrał kredyt.

Dowód: zeznania R. Ż., k. 63

zeznania P. Ł., k. 61

W dniu 10 lipca 2018 r. w trakcie pobytu na działce z bratem i bratową powód poprosił bratową o rozmowę z telefonem od (...) S.A. Skoro odebrała kobieta, pytanie ze strony dzwoniącego dotyczyło ponownie I. Ż. (1). Bratowa powoda (I. Ż. (2)) odpowiedziała, że nie zna takiej osoby. (...) S.A. pytała też, do jakiej miejscowości się dodzwoniła. Bratowa powoda odpowiedziała, że do E.. Następnie ze strony (...) S.A. nastąpiły przeprosiny i obietnica skreślenia telefonu z bazy danych.

Dowód: zeznania R. Ż., k. 63

zeznania I. R.-Ż., k. 61

nagranie rozmowy, CD-R k. 16

Telefony od (...) S.A. do powoda jednak trwały dalej, tym razem ponownie wypytywano o R. Ż. (3). Stan ten trwał od połowy lipca do połowy sierpnia. Łącznie od lutego 2018 r. było kilkaset prób połączeń od (...) S.A. Telefony zaczynały się około godziny 7 rano do około 21:15 wieczorem. Telefony te (nawet nieodebrane) zakłócały życie prywatne powoda, były przyczyną złego samopoczucia (stres), poczucia bezradności. Przez to telefonowanie od pozwanego powoda bolała głowa i brzuch, z uwagi na zdenerwowanie miał podwyższone ciśnienie krwi i musiał brać zwiększone dawki leku.

Dowód: zeznania R. Ż., k. 63-64

Powód jest osobą niepełnosprawną w stopniu umiarkowanym, choruje na zespół wazowagalny.

Dowód: orzeczenie o niepełnosprawności, k. 23

karta leczenia szpitalnego, k. 24

Następnie w dniu 25 lipca 2018 r. powód napisał do (...) S. A. pismo wzywające do zaprzestania naruszania jego dóbr osobistych i zapłaty 3.000 zł zadośćuczynienia. Odebrane przez pozwanego w dniu 27 lipca 2018 r.

Dowód: pismo z zpo, k. 12-13

### **Ocena dowodów**

Zeznania świadków, powoda oraz przykładowa lista połączeń w dni 28 lipca – 4 sierpnia 2018 r. (co ważne – już po otrzymaniu przez pozwanego pisemnego wezwania do zaprzestania naruszeń dóbr osobistych) świadczy jednoznacznie, że nie jest prawdą twierdzenie pozwanego, że do pozwanego telefonowano tylko dwa razy. Choćby w dniu 2 sierpnia 2018 r. było 6 prób połączeń. W tym kontekście wiarygodnym jest zeznanie powoda, że tych telefonów dziennie było po kilka, łącznie kilkaset w całym okresie od lutego do sierpnia 2018 r. Zeznania świadków są logiczne, szczerze, wewnątrznie niesprzeczne. Zeznania powoda są szczegółowe, precyzyjne, nie stwierdza się w nich żadnych znamion agravacji. Jeżeli w określonych okresach nie było telefonów – powód szczerze to przyznawał. Nie budzi także wątpliwości to, że powód mógł się czuć bardzo zdenerwowany, bezsilny i mogło to mieć niekorzystny wpływ na jego zdrowie, w tym somatyczne. Zważywszy, że powód miał świadomość, że jest niepełnosprawny, zażywa

stale leki, choruje na zespół wazowagalny, to dodatkowy czynnik stresowy w postaci bezzasadnych telefonów z firmy windykacyjnej niewątpliwie negatywnie rzutował na jego dobrostan psychiczny.

### **Kwalifikacja prawna**

Kilkaset całkowicie bezzasadnych telefonów i prób połączeń na prywatny numer osoby fizycznej w celach windykacyjnych jest zachowaniem bezwzględnie sprzecznym z prawem. Niewątpliwie więc ich ilość i częstotliwość było zachowaniem nieustępliwym i uporczywym. Mimo kilku prób wytłumaczenia pomyłki i przyznania przez dzwoniącego z (...) S.A., że nie będzie więcej takich telefonów sytuacja się powtarzała i telefony po pewnym czasie pojawiały się ponownie z taką samą intensywnością.

Powód jest osobą niepełnosprawną, przewlekle chorującą, w przeszłości wyłudzo od niego dane (skan) dowodu osobistego, stąd istniał po jego stronie uzasadniony zbiektywizowanymi przesłankami stan lęku o własne zdrowie z uwagi na stres i obawa, że być może windykacja ma jakiś związek z wyłudzeniem dowodu osobistego. Wobec ilości i uporczywości telefonów, bezskutecznych prób tłumaczenia pomyłki, w pewnym momencie u pozwanego zdenerwowanie zaczęło łączyć się z poczuciem bezsilności, a więc był to uogólniony lęk, że taki stan będzie trwać w nieskończoność. Przypomina to tzw. sytuację kafkowską (losy głównego bohatera (...) F. K.).

Od strony przedmiotowej doszło więc bezsprzecznie do zrealizowania znamion czynu zabronionego z art. 190a § 1 Kodeksu karnego, co z punktu widzenia prawa cywilnego stanowi delikt w rozumieniu art. 415 k.c. Wina pozwanego jest ewidentna i rażąca: próby spokojnego tłumaczenia przez telefon pomyłki kilkakrotnie były przyjmowane z obietnicą skasowania telefonu z bazy danych pozwanego, lecz telefony pojawiały się ponownie – dowodem jest nagranie rozmowy z I. R.-Ż. i nawet telefony po otrzymaniu przez pozwanego pisemnego wezwania do zaprzestania naruszeń dóbr osobistych powoda. Pozwany – mimo że jest profesjonalną firmą windykacyjną – zupełnie lekceważył prawa obywateli do niezakłóconego życia prywatnego. Telefon powoda z niepodanych w tym procesie przyczyn nie został skasowany z bazy danych pozwanego aż do ok. połowy sierpnia 2018 r. Zdaniem Sądu było to celowe i bezprawne zachowanie pozwanego, którego najważniejszym „kapitałem” w windykacji niebezpośredniej jest baza danych telefonów, wykorzystywana nawet niezgodnie z przepisami o ochronie danych osobowych do poszukiwania różnych dłużników (próby wyłudzenia informacji o różnych osobach o nazwisku tożsamym z nazwiskiem powoda). Dobrym uzasadnieniem podejrzliwości i przyjmowania wyjaśnień tłumaczących pomyłkę jako zwykłego wykrętu jest cytat z rozmowy z P. Ł., że zdaniem pracownika (...) S.A. każdy może się wyprzeć tożsamości, „a długi się same nie spłacą”. To zdaniem Sądu logicznie tłumaczy uporczywość i odmawianie wiary wyjaśnieniom o pomyłce. Pozwany najwyraźniej kalkuluje, że ryzyko naruszenia dóbr osobistych osoby nie będącej dłużnikiem jest mniej ważne, niż błędnie pojmowana nieustępliwość preradzająca się w zwyczajne nękanie. Można zasadnie przypuszczać, że osób pokrzywdzonych występujących w takich sytuacjach na drogę sądową przeciwko pozwanemu jest niewielu i nie ma istotnego wpływu na biznes.

W dzisiejszych czasach podstawowym narzędziem prywatnych kontaktów towarzyskich są telefony komórkowe, które nosi się ze sobą. Współczesne smartfony są punktem ogniskowania się dużej części życia prywatnego ludzi. Uporczywe telefonowanie na tak osobisty, niemal intymny przedmiot użytku codziennego, w istotny sposób zakłóca spokój (telefony nosi się przy sobie, korzysta się nich w przeglądaniu internetu, portalu społecznościowych, sprawdza się pogodę itd.). Jest to więc punkt wyjątkowo wrażliwy na „mapie” dostępnych sposobów bezprawnej ingerencji w życie prywatne. Jeżeli windykator np. wielokrotnie pukałby do drzwi w czasie pracy, kiedy powoda nie było w mieszkaniu lub wysyłał listy, które można po prostu wyrzucić bez czytania, byłoby to znacznie mniej dolegliwe, niż telefonowanie na wciąż używany i aktywny smartfon osoby fizycznej. Nawet nieodbierane telefony wciąż absorbują uwagę, bo trzeba podnosić telefon, sprawdzać kto dzwoni, wykonywać ruch odmawiający odebrania połączenia; to wszystko odrywa od normalnego, niezakłóconego życia prywatnego (np. tylko w maju pozwany dokonał około 30 prób połączeń z czterech różnych numerów, k. 63). Numery telefonów pozwanego wciąż zmieniały się, stąd nie można ich łatwo zablokować, po zablokowaniu ktoś znowu będzie dzwonił z innego numeru w tej samej sprawie.

Reasumując, w niniejszej sprawie powód udowodnił, że doszło do rażącego naruszenia jego dobra osobistego w postaci niezakłóconego życia prywatnego. Na prywatny numer telefonu osoby fizycznej, który nie został nigdy udostępniony publicznie nie można uporczywie telefonować wiedząc, że abonent tego sobie nie życzy. Co więcej, wiedząc, że sprawa z którą się dzwoni – w ewidentny sposób go nie dotyczy. Profesjonalna firma windykacyjna zanim zacznie telefonować, powinna się ponad wszelką wątpliwość upewnić, że telefonuje do właściwej osoby. Jeżeli nie ma takiej możliwości, musi się od tego rodzaju praktyk wstrzymać. Zachowanie sprzeczne z powyższym jest naruszeniem prywatności posiadacza numeru (art. 23 k.c.).

Zachowanie pozwanego było zawinione i bezprawne. Pozwany – mimo ciężącego na nim ciężaru – nie udowodnił w żaden sposób, że działał zgodnie z prawem (art. 6 k.c.). Powołanie się na jakiś, bliżej nieznaną wewnętrzną „kodeks etyczny” można potraktować w kontekście realiów niniejszej sprawy jedynie za swoisty zabieg retoryczny.

Jeżeli chodzi o wysokość zadośćuczynienia pieniężnego za naruszenie dobra osobistego, to dochodzona pozwem kwota (łącznie 4.000 zł tytułem należności głównej) jest zdaniem Sądu w pełni odpowiednia, gdyż stopień bezprawnej ingerencji w życie prywatne pozwanego był długotrwały, uporczywy, dokuczliwy i wywołał istotne negatywne skutki (pogorszenie samopoczucia, zwiększone dawki leków, wielokrotne zdenerwowanie, poczucie bezsilności). Przeprosiny wystosowane przez pozwanego post factum, nie mają w sprawie żądanego wpływu na rozstrzygnięcie, gdyż same w sobie w żaden sposób nie kompensują negatywnych przeżyć powoda w okresie od lutego do sierpnia 2018 r.

Wymagalność części należności (3.000 zł) nastąpiła po przedsądowym wezwaniu do zapłaty (doręczenie nastąpiło 27 lipca 2018 r.). Pozostała część (1.000 zł) od dnia następnego po doręczeniu odpisu pozwu w niniejszej sprawie (co nastąpiło 24 września 2018 r.).

Reasumując, powództwo w całości okazało się zasadne i orzeczono jak w **punkcie I**. sentencji na mocy art. 23 k.c., art. 24 § 1 k.c., art. 448 k.c. w zw. z art. 415 k.c. i art. 455 k.c. w zw. z art. 481 § 1 i § 2 k.c.

### ***Koszty procesu***

O kosztach procesu orzeczono na mocy art. 98 § 1 k.p.c. zasądzając należne koszty od przegrywającego pozwanego. Składa się nań opłata sądowa od pozwu (200 zł – **punkt II**. sentencji).