

Sygn. akt I ACa 247/17

## WYROK

### W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 8 września 2017 r.

Sąd Apelacyjny w Katowicach I Wydział Cywilny

w składzie:

Przewodniczący :	SSA Małgorzata Wołczańska (spr.)
Sędziowie :	SA Elżbieta Karpeta SO del. Lucyna Morys-Magiera
Protokolant :	Agnieszka Szymocha

po rozpoznaniu w dniu 8 września 2017 r. w Katowicach

na rozprawie

sprawy z powództwa M. F.

przeciwko (...) Spółce z ograniczoną odpowiedzialnością we W.

o ochronę dóbr osobistych

na skutek apelacji pozwanej

od wyroku Sądu Okręgowego w Katowicach

z dnia 20 grudnia 2016 r., sygn. akt II C 807/16

1) oddala apelację;

2) zasądza od pozwanej na rzecz powoda 1 350 (tysiąc trzysta pięćdziesiąt) złotych z tytułu kosztów postępowania apelacyjnego.

SSO del. Lucyna Morys-Magiera	SSA Małgorzata Wołczańska	SSA Elżbieta Karpeta
-------------------------------	---------------------------	----------------------

Sygn. akta I ACa 247/17

## UZASADNIENIE

Zaskarżonym wyrokiem Sąd Okręgowy w Katowicach zasądził od pozwanej (...) Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością we W. na rzecz powoda M. F. kwotę 10 000 zł z ustawowymi odsetkami za opóźnienie od dnia

28 września 2016 r. (punkt 1), oddalając powództwo w pozostałym zakresie (punkt 2) i orzekając o kosztach procesu (punkt 3).

Sąd Okręgowy ustalił, że pozwana (...) Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością we W. prowadzi działalność gospodarczą, której przedmiotem jest m.in. windykacja wierzytelności na rzecz podmiotów zewnętrznych. Spółka prowadziła windykację wierzytelności przysługującej M. B. i Z. Ś. przeciwko (...) Spółce Akcyjnej, której członkiem zarządu uprawnionym do samodzielnej reprezentacji był powód M. F.. Pracownicy pozwanej zaczęli kontaktować się z powodem począwszy od dnia 21 grudnia 2015 r. przez wysyłanie wiadomości e – mail o treści wzywającej do zapłaty długu na rzecz M. B.. W piśmie z dnia 22 grudnia 2015 r. powód, ustosunkowując się do otrzymanego wezwania do zapłaty, uznał je za bezzasadne, podpierając swoje stanowisko wyrokiem Sądu Okręgowego, który zapadł na korzyść powoda. Pomimo nieuznania zasadności roszczenia, pozwana w dalszym ciągu kierowała do niego pisma wzywające go do zapłaty – w okresie od miesiąca grudnia 2015 r. aż do dnia wytoczenia powództwa pozwana wielokrotnie kontaktowała się z powodem w celu windykacji powierzonych jej do obsługi wierzytelności. Na zintensyfikowanie dolegliwości odczuwanych przez powoda nałożyło się prowadzenie przez pozwaną spółkę kolejnego postępowania – tym razem z wniosku Z. Ś.. Działania te polegały głównie na wielokrotnym wysyłaniu o różnych porach dnia wiadomości e – mail z różnych adresów, a następnie nawiązywania połączeń telefonicznych z różnych numerów telefonu i wysyłania wiadomości SMS przypominających o obowiązku spłaty zadłużenia wraz ze wskazaniem rachunku bankowego, na który wpłaty należy dokonać. Nadto grożono powodowi sankcjami jak np. skierowania sprawy na drogę postępowania sądowego, skierowania sprawy do egzekucji komorniczej, wpisania jego spółki do Krajowego Rejestru Długów, co ostatecznie uczyniono, oraz zamiaru wszczęcia w Urzędzie Skarbowym procedury korekty podatku VAT w stosunku do powoda. Twierdzenia M. F., iż nie uznaje długu oraz złożenie przez niego obszernych wyjaśnień, nie powodowały zaprzestania przez pozwaną podejmowanych działań. W przypadku wierzytelności Z. Ś. powód został poinformowany, że pracownicy firmy windykacyjnej nie mogą skontaktować się z wierzycielem i zweryfikować żądania, natomiast M. B. podtrzymywała swoje stanowisko o przysługiwaniu jej wierzytelności wobec powoda. Sposób prowadzenia postępowania celem uzyskania zaspokojenia roszczeń klientów pozwanej stresował powoda i pozbawiał go spokoju. Zawiadomienia wystosowywane przez pracowników pozwanej były różnorodne – począwszy od przypomnienia o konieczności uregulowania zadłużenia, po wskazanie sankcji za niewykonanie zobowiązania, a ich treść i forma przekazu stresowała powoda, powodowała w nim poczucie zagrożenia. W szczególności użyte w korespondencji z powodem sformułowanie „nasi klienci objęci są specjalną ochroną” powodowało w nim lęk, gdyż powód nie wiedział, jakie mogą być jeszcze konsekwencje prowadzonych w stosunku do niego działań. Dopiero w chwili wytoczenia powództwa w niniejszej sprawie, próby windykacji należności ustały.

Stan faktyczny sprawy Sąd I instancji ustalił na podstawie zgromadzonego materiału dowodowego, na który składały się raport z prowadzonych spraw, pisma kierowane do powoda, w tym w formie korespondencji elektronicznej, a nadto zeznania powoda, którym Sąd Okręgowy dał wiarę w całości jako pozostającym w logicznym związku z pozostałym materiałem dowodowym. Sąd I instancji oddalił wniosek powoda o przedstawienie wykazów przychodzących połączeń telefonicznych i wiadomości tekstowych, gdyż okoliczności, które miały zostać wykazane za pomocą tych środków dowodowych, z jednej strony zostały częściowo przyznane pozwaną, a z drugiej - częściowo wynikały z przedłożonego w toku postępowania przez pozwaną raportu, dając tym samym kompletny obraz sprawy.

W tak ustalonych okolicznościach faktycznych Sąd Okręgowy poddał ocenie żądanie powoda dotyczące tego, czy sposób prowadzenia przez pracowników pozwanej spółki postępowania mógł stanowić naruszenie dóbr osobistych powoda, w szczególności prywatności, spokoju, wolności, a jeżeli tak, to czy działania te były bezprawne. Ostatecznie, Sąd I instancji doszedł do przekonania, że powództwo częściowo zasługiwało na uwzględnienie. Powód domagał się zasądzenia na jego rzecz kwoty 10 000 zł tytułem zadośćuczynienia za doznaną przez niego krzywdę w postaci naruszenia jego dóbr osobistych takich jak prywatność, spokój, wolność i mir domowy oraz nakazanie pozwanej zaprzestania naruszania tych dóbr. Podstawowe znaczenie dla oceny stanu prawnego sprawy miały, zdaniem Sądu Okręgowego, przepisy Kodeksu cywilnego kwalifikujące pewne dobra osobiste człowieka jako przedmiot szczególnej prawnej ochrony, której udzielenia można żądać na drodze postępowania sądowego.

Sąd I instancji wskazał, że zgodnie z treścią przepisu art. 24 k.c., ten czyje dobre osobiste zostaje zagrożone cudzym działaniem, może żądać zaniechania tego działania, chyba że nie jest ono bezprawne. Przysługuje mu również żądanie zadośćuczynienia pieniężnego. Z normy tej wynika, iż niemajątkowa ochrona dóbr osobistych uzależniona jest od kumulatywnego wystąpienia dwóch przesłanek: zagrożenia lub naruszenia dobra osobistego oraz bezprawności zachowania prowadzącego do naruszenia tego dobra. Sąd podkreślił, że dyspozycja przytoczonego przepisu wprowadza domniemanie bezprawności, a ciężar udowodnienia odmiennego charakteru prowadzonych działań obciąża osobę, która dobro osobiste naruszyła. Opierając się na rozumieniu pojęcia „bezprawności działania” ugruntowanego w literaturze i orzecznictwie, Sąd Okręgowy podał, że badając zasadność powództwa był zobligowany do dokonania oceny, czy podejmowane przez pozwaną działania, mające na celu wymuszenie na powodzie zapłaty, stanowiły naruszenie jego dóbr osobistych i charakteryzowały się cechą bezprawności. Niezbędne było przy tym wykazanie winy sprawcy naruszenia, albowiem przyznanie „odpowiedniej sumy tytułem zadośćuczynienia za doznaną krzywdę” wymaga, oprócz ustalenia rodzaju dobra, które zostało naruszone, stopnia nasilenia i czasu trwania ujemnych przeżyć psychicznych spowodowanych naruszeniem, a nadto uwzględnienia stopnia winy osoby naruszającej dobra osobiste. W ocenie Sądu Okręgowego, w oparciu w szczególności o dowody z korespondencji e – mail, raportu oraz z przesłuchania powoda, podejmowane przez pozwaną działania stanowiły naruszenie dóbr osobistych powoda. Wielokrotność podejmowanych prób kontaktu z powodem, wysyłanie wiadomości e – mail, wykonywanie kilku połączeń telefonicznych na dzień, jak i straszenie powoda sankcjami i konsekwencjami niespłacenia zadłużenia (w tym w szczególności wpisanie go do (...)), powinny być zakwalifikowane jako działania bezprawne. Sąd Okręgowy zwrócił przy tym uwagę, że choć pozwana wyznaczała powodowi termin na odpowiedź na wezwanie, nie oczekiwała na jego upływ i podejmowała kolejne próby kontaktu z powodem. Zdaniem Sądu I instancji zasadnym było przyjęcie, że stopień nasilenia tych działań równoznaczny był z nękaniami – nie sposób było zdaniem Sądu Okręgowego uznać, że usprawiedliwionym było kilkukrotne przypominanie powodowi w ciągu doby o konieczności spłaty zadłużenia. Co więcej, skierowanie do powoda słów, iż klienci pozwanej objęci są szczególną ochroną, mogło spowodować uzasadniony lęk i wywołać nieprzyjemne skojarzenia, zwłaszcza biorąc pod uwagę dotychczas przedsięwzięte przez pozwaną środki. Także działania polegające na wskazaniu, iż zostanie przeciwko powodowi wszczęta procedura korekty podatku VAT przed Urzędem Skarbowym, zdaniem Sądu Okręgowego, miały na celu zastraszenie go i wywarcie na nim presji psychicznej, zmuszającej do spełnienia świadczeń, które on sam uważał za nienależne. Sąd I instancji zwrócił uwagę, że sam powód wskazał, iż zaczął się bać, czego może się w dalszym toku spodziewać ze strony pozwanej. Oceniając podejmowane przez pracowników pozwanej działania, Sąd Okręgowy doszedł do wniosku, że ich celem było wzbudzenie u powoda poczucia zagrożenia. To z kolei wpływało nie tylko na kondycję psychiczną powoda, ale też utrudniało prowadzenie mu działalności gospodarczej, gdyż znaczną część czasu powód musiał poświęcić na odczytywanie wiadomości czy prowadzenie rozmów telefonicznych z pracownikami pozwanej spółki. Istotnym jest przy tym, że przedsięwzięte przez pozwaną środki nie dotyczyły jedynie samej sfery psychiki powoda, ale rzutowały także na jego wiarygodność względem kontrahentów, a to wobec wpisania go do (...). Sąd Okręgowy wielokrotnie zwracał uwagę, że przy każdym kontakcie pozwanej

z powodem, negocjował on istnienie po jego stronie zobowiązania względem zleceniodawców pozwanej, co i tak nie wpływało na zmianę postępowania pozwanej. Na marginesie Sąd I instancji zwrócił także uwagę, że nawet jeśli powód był dłużnikiem zleceniodawców pozwanej, to forma jaką przyjęto do egzekucji należności była prawnie niedopuszczalna. Idąc dalej, Sąd Okręgowy zwrócił uwagę, że stanowisko pozwanej, jakoby powód błędnie wskazał jako jedną sprawę dwie osobne windykacje prowadzone w stosunku do niego nie mogło rzutować na zasadność zgłoszonego przez niego żądania, gdyż nawet oceniając zachowanie pracowników pozwanej jednostkowo to i tak w ocenie Sądu Okręgowego było ono niewłaściwe, nadmierne i stanowiło zawinione naruszenie dóbr osobistych powoda. Zdaniem Sądu

I instancji nie zasługiwała na uwzględnienie także argumentacja pozwanej, iż wypełniała ona jedynie powierzone jej zadania, za których niewykonanie groziłaby jej odpowiedzialność z tytułu niewykonania zobowiązania. W tym kontekście Sąd Okręgowy podkreślił, że to pozwana sama przedstawiała do dyspozycji swoim klientom takie środki windykacji i ustaliła intensyfikację ich stosowania. Już samo przedstawienie przez stronę powodową kilkudziesięciu wiadomości e – mail wysłanych w okresie kilku miesięcy było dla Sądu Okręgowego wystarczające dla uznania, że działania te były nadmierne, a przeciw korespondencja ta stanowiła wycinek działań podejmowanych przez pracowników firmy windykacyjnej. W przekonaniu Sądu Okręgowego, pozwana tym zachowaniem nadużyła

przysługującego jej prawa do działania mającego na celu przedsądową windykację długu, a takie zachowanie na mocy art. 5 k.c. nie korzysta z ochrony. Stosowane przez pozwaną praktyki windykacyjne, zdaniem Sądu I instancji, godziły w szczególnie cenione wartości przysługujące każdemu człowiekowi takie jak prywatność, spokój i wolność osobistą. Te dobra osobiste należą do kategorii praw podmiotowych bezwzględnych, co oznacza, że na każdej osobie ciąży obowiązek nieingerowania w sferę praw wchodzących w ich zakres. W kontekście omówionych okoliczności, biorąc przy tym pod uwagę sposób działania strony pozwanej, Sąd Okręgowy doszedł do wniosku, że bezprawne naruszenie dóbr osobistych powoda było przez pozwaną zawinione, co oznaczało, że pozwanej jako sprawcy szkody można było postawić zarzut niewłaściwości zachowania zarówno w sensie obiektywnym, jak i subiektywnym. Zdaniem Sądu I instancji podejmowane przez pozwaną zachowania wypełniły kryterium obiektywne winy, gdyż nie każde podjęte działanie wierzyciela zmierzające do odzyskania długu uzasadnia wkroczenie w sferę dóbr osobistych dłużnika. Działanie nadmierne, nakierowane na zastraszenie dłużnika i zmierzające do wywarcia na nim silnej presji psychicznej, mające charakter przemocy emocjonalnej nie może być oceniane inaczej niż jako wadliwe. W rozpoznawanej sprawie, w związku z brakiem tytułu wykonawczego, wierzyciel był niewątpliwie uprawniony wezwać dłużnika do zapłaty długu, jednakże uporczywe wzywanie dłużnika do zapłaty, straszenie go konsekwencjami i ciągnięcie takiego stanu rzeczy miesiącami nie było adekwatne do zamierzonego celu (zwłaszcza, że powód istnienie zobowiązania wielokrotnie negował) i godziło w dobra osobiste dłużnika. Sąd Okręgowy zwrócił przy tym uwagę, że pozwana zaprzestała tych praktyk dopiero po wytoczeniu powództwa w niniejszej sprawie. Podsumowując swoje rozważania Sąd I instancji wskazał, że całokształt okoliczności niniejszej sprawy, a w szczególności sposób działania pozwanej, a także okres czasu, w którym naruszane były dobra osobiste powoda, przemawiał za koniecznością uwzględnienia powództwa w zakresie żądania zapłaty zadośćuczynienia w kwocie 10 000 zł wraz z ustawowymi odsetkami, w całości. Jeśli chodzi o wysokość zadośćuczynienia Sąd Okręgowy uznał, że dochodzona przez powoda z tego tytułu kwota była odpowiednia do rozmiaru dokonanych naruszeń i nie była wygórowana, a podstawę jej zasądzenia stanowiły przepisy art. 24 k.c. i 448 k.c. Jednocześnie Sąd Okręgowy oddalił żądanie powoda o zaniechanie naruszeń jego dóbr osobistych albowiem, jak sam powód wskazał na rozprawie, działania te ustały z chwilą wniesienia pozwu i od tego momentu nie powtarzały się. Tym samym cel, jaki powód chciał uzyskać, został już osiągnięty. Zważając, że powód nie cofnął

w tym zakresie swojego pozwu, a pozwana tego żądania nie uznała, powództwo w tej części podlegało oddaleniu jako bezzasadne. O kosztach procesu Sąd Okręgowy orzekł z mocy art. 98 k.p.c., zasądzając je w całości od pozwanej na rzecz powoda. Sąd wyjaśnił, że choć powództwo w części żądania niemajątkowego zostało oddalone, to zdaniem Sądu powód wygrał sprawę w całości, gdyż w wyniku wszczętego postępowania, wszystkie żądania powoda zostały zrealizowane. Istotnym było przy tym to, że na dzień wytoczenia powództwa roszczenie niemajątkowe powoda było zasadne, a bezzasadne stało się dopiero wskutek zaprzestania przez pozwaną – w toku procesu – stosowania nieprawidłowych praktyk.

Apelację od przedstawionego wyroku wywiodła pozwana, zaskarżając go w części co do rozstrzygnięcia zawartego w punktach 1. i 3. jego sentencji. W warstwie zarzutów naruszenia prawa materialnego pozwana zarzuciła naruszenie: art. 24 k.c. przez jego niewłaściwe zastosowanie i przyjęcie, że doszło do naruszenia dóbr osobistych powoda w sytuacji, gdy pracownicy pozwanej działali w granicach obowiązujących przepisów prawa oraz w imieniu i na rzecz M. B. i Z. Ś., zgodnie z istniejącym między tymi podmiotami stosunkiem prawnym, dalej art. 24 k.c. w zw. z art. 6 k.c. przez jego niewłaściwe zastosowanie i przyjęcie, że pozwana nie wykazała okoliczności wyłączających bezprawność naruszenia dobra osobistego powoda, podczas gdy pozwana w tym zakresie przedstawiła szczegółowe rozważania prawne oparte na wyczerpującym materiale dowodowym, które ostatecznie nie zostały uwzględnione podczas rozstrzygnięcia sprawy co do jej istoty, nadto art. 448 k.c. w zw. z art. 24 k.c. przez jego niewłaściwe zastosowanie przejawiające się w nałożeniu na pozwaną obowiązku uiszczenia zadośćuczynienia pieniężnego w sytuacji, gdy nie doszło do zawinionego naruszenia dobra osobistego oraz wyrządzenia szkody i w końcu art. 448 k.c. przez jego niewłaściwe zastosowanie wyrażające się w zasądzeniu kwoty zadośćuczynienia rażąco wygórowanej i niespełniającej wymogu odpowiedniości. Z kolei w sferze naruszenia norm proceduralnych, pozwana zarzuciła: naruszenie art. 233 k.p.c. w zw. z art. 448 k.c. przez brak wszechstronnego rozważenia całokształtu okoliczności faktycznych i zgromadzonego materiału dowodowego (tj. faktu działania pozwanej w imieniu i na rzecz jej zleceniodawców) w kontekście oceny ogólnych wytycznych interpretacyjnych dla wysokości zadośćuczynienia pieniężnego oraz brak

indywidualizacji tych kryteriów (winy sprawcy naruszenia i jej stopień, rodzaj naruszonego dobra, czas trwania naruszeń), nadto art. 232 k.p.c. w zw. z art. 6 k.c. przez przyjęcie, że powód udowodnił fakt istnienia dobra osobistego, jego naruszenia i wyrządzenia krzywdy w sytuacji, gdy zgromadzony materiał dowodowy wprost wskazywał, że powód nie sprostał ciężarowi dowodowemu ciężącemu na nim w tym zakresie, oraz art. 233 § 1 k.p.c. przez błędną ocenę dowodu w postaci raportu ze spraw i nieuwzględnieniu przez Sąd I instancji w swoich rozważaniach faktu, że dokument ten obejmuje wszelkie czynności podjęte w sprawie, w tym wiadomości przychodzące od dłużnika, nieudane próby połączeń lub wysyłki wiadomości SMS, notatki osoby prowadzącej sprawę, które nie stanowiły działań podlegających ocenie z perspektywy częstotliwości czynności uznanych przez Sąd za naruszenie dóbr osobistych, dalej błędne ustalenie stanu faktycznego wyrażające się w przyjęciu, iż na zintensyfikowanie dolegliwości nałożyło się prowadzenie przez pozwaną kolejnego postępowania z wniosku Z. Ś., podczas gdy windykacja prowadzona na jej zlecenie miała miejsce w innym okresie niż windykacja prowadzona na zlecenie M. B., nadto że powód przedłożył obszerne wyjaśnienia przemawiające za niezasadnością roszczeń klientów pozwanej w sytuacji, gdy informacje te nie dawały uzasadnionej podstawy do takiego wniosku, w szczególności w świetle wyjaśnień przedstawionych przez kontrahentów pozwanej, ponadto że powód poświęcał „znaczną część czasu” na odczytanie wiadomości oraz prowadzenie rozmów telefonicznych z pracownikami pozwanej spółki w sytuacji, gdy z przedstawionego raportu ze spraw wprost wynika, iż uwzględnia on m. in. nieudane próby połączeń lub wysyłki wiadomości SMS na różne numery telefonów i adres e – mail związane z (...) Spółką Akcyjną, a w końcu przyjęciu, że ucierpiała wiarygodność powoda względem kontrahentów przez wpis w (...) pomimo, że powód nie przedstawił jakiegokolwiek dowodu, który dowodziłby zasadności takiego twierdzenia. Ostatecznie pozwana zarzuciła także naruszenie art. 233 § 1 k.p.c. w zw. z art. 15 ust. 1 ustawy o udostępnianiu informacji gospodarczych oraz wymianie danych gospodarczych przez błędne ustalenie stanu faktycznego wyrażające się w przyjęciu, że czynności windykacyjne podejmowane przez pracowników pozwanej doprowadziły do utraty wiarygodności powoda względem jego kontrahentów w sytuacji, gdy pozwana nie dokonała wpisu informacji gospodarczej na temat powoda, lecz informowała go o możliwości skorzystania z tego uprawnienia, które przysługiwało tylko i wyłącznie wierzycielowi. W kontekście tak sformułowanych zarzutów pozwana wniosła o zmianę zaskarżonego wyroku przez oddalenie powództwa w całości oraz zasądzenie od powoda na rzecz pozwanej kosztów postępowania za pierwszą instancję, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych, oraz zasądzenie na jej rzecz kosztów postępowania apelacyjnego.

W odpowiedzi na apelację, powód domagał się jej oddalenia oraz zasądzenia na jego rzecz kosztów postępowania apelacyjnego według norm przepisanych.

Sąd Apelacyjny zważył, co następuje:

Apelacja pozbawiona jest uzasadnionych podstaw. W pierwszej kolejności stwierdzić należy, że zgromadzony w sprawie materiał dowodowy dawał Sądowi Okręgowemu podstawy do dokonania ustaleń faktycznych istotnych dla rozstrzygnięcia o treści przedstawionej w uzasadnieniu zaskarżonego wyroku. Dokonane przez Sąd I instancji ustalenia dotyczące działań windykacyjnych pozwanej są wynikiem zgodnej z zasadami logiki i doświadczenia życiowego oceny zgromadzonych dowodów. Ocena ta nie narusza dyspozycji art. 233 § 1 k.p.c., który to przepis wyraża jedną z podstawowych zasad postępowania cywilnego, czyli zasadę swobodnej oceny dowodów. Ustalenia te w zasadniczej części oparte są zresztą o dowody z dokumentów (w tym przede wszystkim o złożony przez pozwaną raport), które potwierdzały zeznania powoda. Z tego względu dokonane przez Sąd I instancji istotne faktyczne ustalenia Sąd Apelacyjny aprobuje i uznaje za własne. Poprawne są także, co do zasady, rozważania prawne zawarte w uzasadnieniu zaskarżonego orzeczenia. Tylko w pewnym zakresie motywy wyroku wskazane przez Sąd Okręgowy wymagają korekty (o czym będzie mowa w dalszej części rozważań), co jednak nie waży na zasadności kontrolowanego, na skutek apelacji pozwanej, rozstrzygnięcia.

Odnosząc się kolejno do sformułowanych przez pozwaną zarzutów naruszenia przez Sąd I instancji naruszeń przepisów procesowych stwierdzić trzeba, że jawią się one jako nieuzasadnione. Sąd Okręgowy w oparciu o zgromadzony materiał dowodowy, przeanalizował wszystkie działania podejmowane przez pozwaną wobec powoda i dokonał trafnej ich oceny pod kątem bezprawności oraz zawiniania jako naruszających dobra osobiste powoda, oraz właściwie oszacował krzywdę powoda z tym związaną wpływającą na rozmiar zadośćuczynienia pieniężnego. I tak

wskazać należy, iż fakt, że pozwana działała w ramach zlecenia windykacji udzielonego jej przez kontrahentów nie oznaczał, że była uprawniona do stosowania wobec powoda wszelkich działań, które w założeniu miały przymusić go do spełnienia świadczenia na rzecz kontrahentów skarżących. Niewątpliwie czynności w postaci wezwania do zapłaty zadłużenia są dopuszczalne prawnie, a nawet wskazane przed wystąpieniem na drogę sądową, w tej sprawie chodzi jednak o skalę tych działań, które – jak określił to Sąd Okręgowy – przybrały znamiona „nękania” i tym samym stały się bezprawne. Kwestia odpowiedzialności pozwanej za skuteczność podjętych działań windykacyjnych wobec jej kontrahentów, z punktu widzenia powoda, była dla niego irrelevantna – dotyczyła ona wyłącznie stron tej umowy. Ponadto to pozwana, jako specjalizująca się w windykacji, ustaliła plan działania zmierzającego do realizacji przyjętego przez nią zlecenia i to ona te działania podejmowała. Za podejmowane działania to pozwana jako sprawca ponosi więc odpowiedzialność deliktową wobec powoda. Podejmowane działania – ich powtarzalność i uciążliwość dawała też podstawy do przyjęcia, że stanowią one o winie pozwanej w dopuszczaniu się naruszenia dóbr osobistych powoda.

Wbrew nadto bowiem twierdzeniom apelacji, powód sprostował obciążającemu go obowiązki dowodzenia zarówno co do istnienia dobra osobistego, które zostało naruszone działaniami pozwanej oraz wyrządzenia mu tym działaniem krzywdy. W procesie o ochronę dóbr osobistych powód musi wykazać, że doszło do zagrożenia lub naruszenia istniejących dóbr osobistych, które przykładowo zostały wymienione w art. 23 k.c. Nie wystarcza powołanie się na naruszenie „dóbr osobistych”, rozumiane jako bliżej nieokreślona krzywda, dyskomfort lub ujemne przeżycie psychiczne, dlatego na poszkodowanym spoczywa obowiązek wskazania, które z jego dóbr osobistych zostały naruszone. Powód temu obowiązkowi zadośćczynił powołując się na naruszenie dóbr osobistych w postaci wolności, spokoju i prywatności. O ile twierdzenia powoda o naruszeniu działaniami pozwanej prawa powoda do wolności i spokoju były wątpliwe, o tyle na pełną akceptację zasługiwało zakwalifikowanie działań jako naruszających jego prawo do prywatności przez wręcz złośliwe niepokojenie wysyłaniem masowo wiadomości SMS, wielokrotnym telefonowaniem i wysyłaniem korespondencji e – mail. Te działania pozwanej, choć teoretycznie mieszczące się w sferze działań dozwolonych, przy wysokim stopniu ich częstotliwości, były dla powoda uciążliwe i prowadziły do naruszenia jego prywatności.

Oczywiście bezzasadny był zarzut przydania przez Sąd I instancji błędnej wagi dokumentowi w postaci raportu ze sprawy, w którym pozwana zapisywała podejmowane wobec powoda czynności windykacyjne. Wbrew twierdzeniom pozwanej, Sąd Okręgowy uwzględnił fakt, że dokument ten zawierał opis wszystkich czynności podjętych w sprawie i zasadnie wziął pod uwagę okoliczność, że obrazuje on, z jaką częstotliwością skarżąca podejmowała próby skontaktowania się z powodem w celu wywarcia na nim presji skutkującej zapłatą należności na rzecz jej kontrahentów. O stopniu uciążliwości tych działań oczywiście nie decyduje to, czy próby nawiązania kontaktu z powodem były skuteczne czy też nie, ale ilość podejmowanych w tej mierze prób, skoro z racji wykorzystywanych środków przekazu powód miał świadomość podejmowanych przez pozwaną owych „prób” nawiązania z nim kontaktu. Mimo też jasnego sprzeciwu ze strony powoda, który

w odpowiedzi na pierwsze skierowane do niego wezwanie zakwestionował istnienie wierzytelności kontrahentów pozwanej, pozwana uporczywie kontynuowała działania, które miały przymusić powoda do zapłaty. W tych okolicznościach (kwestionowania istnienia długu przez powoda), kwestia zasadności roszczenia kontrahentów pozwanej była niewątpliwie sporna i na pewno nie przestała taką być w wyniku tego, że klienci pozwanej potwierdzili jej istnienie. Pozwana winna była zatem zweryfikować postępowanie i zrezygnować z dalszego prowadzenia działań windykacyjnych na rzecz zasugerowania swoim klientom wystąpienia na drogę postępowania sądowego w celu potwierdzenia ich roszczeń. Pozwana zdecydowała się jednak na kontynuowanie wręcz „masowego” kierowania (w różnej formie) wezwań do zapłaty, dodatkowo „sygnalizując” możliwość dalszych działań, co miało na celu skłonienie powoda do zapłaty windykowanej należności. Takie postępowanie nie może być akceptowane, gdyż jedyną prawnie dopuszczalną formą przymusowej realizacji obowiązku zapłaty jest egzekucja prowadzona przez organ egzekucyjny na podstawie tytułu wykonawczego. Podejmowane przez pozwaną działania obiektywnie były dolegliwe i uciążliwe dla powoda, mogły wywoływać w nim poczucie frustracji i obawy o to, jakie jeszcze dalsze środki zostaną wobec niego zastosowane w celu doprowadzenia do zapłaty.

Bez znaczenia pozostawał zarzut skarżącej, jakoby na zintensyfikowanie dolegliwości odczuwanych przez powoda w związku z prowadzoną przez pozwaną windykacją nie mógł mieć wpływu fakt, że działania na zlecenie swoich dwóch kontrahentów prowadziła ona w pewnym odstępnie czasowym. Odstęp ten był krótki, a podejmowane przez pozwaną działania już na rzecz pierwszego z jej kontrahentów przybrały niedopuszczalne rozmiary. Istotne jest też to, że podstawą odpowiedzialności pozwanej w tej sprawie jest całokształt bezprawnych działań, które podjęła wobec powoda celem windykacji należności na rzecz swoich dwóch klientów, a co decydowało o jej odpowiedzialności deliktowej, stanowiąc podstawę faktyczną dochodzonego żądania.

Jeśli chodzi zaś o przyjęcie, że na skutek działań pozwanej ucierpiała wiarygodność powoda względem jego kontrahentów to zgodzić się można z apelacją co do tego, iż tego rodzaju następstwo działań pozwanej nie zostało wykazane. Niemniej zauważyć trzeba, że już sama możliwość powiązania spółki, w której powód był prezesem zarządu, z jej rzekomym nierzetelnym postępowaniem i niewywiązywaniem się z obciążających ją zobowiązań – czy to przez wpisanie spółki do Krajowego Rejestru Długów, czy umieszczenie jej na ogólnodostępnej, internetowej liście dłużników stworzonej przez pozwaną, wobec których pozwana prowadzi czynności windykacyjne – co najmniej mogła wpłynąć na wiarygodność samej spółki i powoda. Jest oczywistym, że w dobie swobodnego dostępu do internetu i weryfikowania potencjalnych kontrahentów w oparciu o dane wyszukiwane w sieci, wszelkie negatywne informacje zawarte w jej zasobach rzutują na renomę wyszukiwanych podmiotów gospodarczych. Nadmienić w tym miejscu także można, że zagrożenie utraty wiarygodności względem kontrahentów powoda (spółki, której był prezesem) nie stanowiło samodzielnego argumentu przemawiającego za przyznaniem na jego rzecz zadośćuczynienia, lecz niewątpliwie wpływało na rozmiar krzywdy powoda.

W dalszej kolejności podkreślić jeszcze raz należy, gdyż jest to kluczowe zagadnienie w sprawie, że działania pozwanej podjęte w celu przymuszenia powoda do zapłaty długu, którego nadto istnienia nie potwierdzał, były bezprawne. Przesądza o tym intensywność owych działań, które przekraczały akceptowalne granice, w ramach których można żądać od kogoś oczekiwanego zachowania (tu: zapłaty). Sąd Apelacyjny zwrócił już również uwagę, że częstotliwość prób kontaktów z powodem (równocześnie podejmowana za pomocą wiadomości tekstowych - SMS, telefonicznych oraz korespondencji mailowej w wyjątkowo krótkich odstępach czasu – 1 czy 2 dni), a także rodzaj środków, którymi pozwana chciała sankcjonować brak zapłaty przez powoda (m. in. zagrożenie wszczęciem postępowania przed urzędem skarbowym, wpisanie spółki do Krajowego Rejestru Długów), przybierał znamiona zakłócania powodowi jego sfery prywatnej, dezorganizując ją przez owe uporczywe działania. W konsekwencji zatem powód mógł domagać się przyznania odpowiedniego zadośćuczynienia w oparciu o art. 448 k.c.

Przechodząc do analizy zarzutu apelacji dotyczącego właśnie naruszenia art. 448 k.c. mającego, według apelującego, skutkować rażącym zawyżeniem wysokości zadośćuczynienia zasądzonego na rzecz powoda, w pierwszej kolejności należy zwrócić uwagę, że o wysokości zadośćuczynienia za doznaną krzywdę decyduje sąd biorąc pod rozwagę wszystkie okoliczności sprawy, które składają się na rozmiar tejże krzywdy. Sprawy takie mają charakter ocenny, a przepisy kodeksu cywilnego nie zawierają żadnych kryteriów, jakie należy uwzględniać przy ustalaniu jego wysokości. Dlatego przy ustaleniu zadośćuczynienia nie stosuje się automatyzmu, a każda krzywda jest oceniana przez pryzmat konkretnych okoliczności. Zgodnie z utrwalonym orzecznictwem Sądu Najwyższego, zarzut niewłaściwego określenia wysokości zadośćuczynienia może być uwzględniony przez sąd odwoławczy tylko wtedy, gdy nie zostały wzięte pod uwagę wszystkie istotne kryteria wpływające na tę postać kompensaty (vide: wyrok Sądu Najwyższego z dnia 24 stycznia 2000 roku, III CKN 536/98, niepubl.; wyrok z dnia 26 lipca 2001 roku, II CKN 889/00, niepubl.). Uwzględnienie omawianego zarzutu mogłoby nastąpić także wówczas, gdyby sąd uczynił jedno z wielu kryteriów decydujących o wysokości zadośćuczynienia elementem dominującym i przede wszystkim w oparciu o nie określił wysokość takiego zadośćuczynienia (vide: wyrok Sądu Najwyższego z dnia 26 września 2002 roku, III CKN 1037/00, LEX nr 56905). Korygowanie przez sąd drugiej instancji zasądzonego zadośćuczynienia może być aktualne tylko wtedy, gdy przy uwzględnieniu wszystkich okoliczności sprawy, mających wpływ na jego wysokość, jest ono niewspółmiernie nieodpowiednie, czyli albo rażąco wygórowane, albo rażąco niskie (porównaj: wyrok Sądu Najwyższego z dnia 18 listopada 2004 roku, I CK 219/04, LEX nr 146356, wyrok Sądu Apelacyjnego w Łodzi z dnia 27 września 2012 roku, I ACa 607/12, LEX nr 1223370).

Uwzględniając kompensacyjną funkcję zadośćuczynienia za doznaną krzywdę, którego głównym celem jest zatarcie lub co najmniej złagodzenie następstw naruszenia dóbr osobistych uznaje się, że dla sprecyzowania wysokości zadośćuczynienia i przyjęcia jej „odpowiedniej” sumy uwzględnić należy takie okoliczności, jak rodzaj naruszonego dobra, rozmiar doznanej krzywdy, intensywność naruszenia, stopień negatywnych konsekwencji dla pokrzywdzonego wynikających z dokonanego naruszenia dobra osobistego, w tym także niewymiernych majątkowo, nieodwracalność skutków naruszenia, stopień winy sprawcy oraz sytuację majątkową i osobistą zobowiązanego (por.: wyrok Sądu Najwyższego z dnia 16 kwietnia 2002 r., V CKN 1010/00, OSNC 2003, nr 4, poz. 56; wyrok Sądu Najwyższego z dnia 13 czerwca 2002 r., V CKN 1421/2000, niepubl.; wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 22 lutego 2004 r., II ACa 641/03, Wokanda 2004, nr 9, s. 44; wyrok Sądu Najwyższego z dnia 19 kwietnia 2006 r., II PK 245/2005, OSNP 2007, nr 7-8, poz. 101; wyrok Sądu Apelacyjnego we Wrocławiu z dnia 24 lipca 2008 r., I ACa 1150/06, OSAW 2008, nr 4, poz. 110; G. Bieniek (w:) Komentarz..., s. 457; Z. Radwański, A. Olejniczak, Zobowiązania..., s. 263). Istotnym jest przy tym i to, że zasądzona kwota zadośćuczynienia nie może być symboliczna - musi mieć charakter kompensacyjny, ale musi spełniać także funkcję represyjną wobec sprawcy naruszenia (por.: wyrok Sądu Apelacyjnego w Lublinie z dnia 27 listopada 2008 r., I ACa 565/2008, niepubl.). Jak wskazano, celem przepisu art. 448 k.c., obok funkcji kompensacyjnej, jest także udzielenie poszkodowanemu satysfakcji, a jej uzyskanie możliwe jest wtedy, gdy wysokość zasądzonego zadośćuczynienia pieniężnego będzie dla sprawcy naruszenia odczuwalną „sankcją” majątkową. Określenie odpowiedniej sumy pieniężnej z tytułu zadośćuczynienia wymaga zatem uwzględnienia sytuacji majątkowej osoby odpowiedzialnej za naruszenie, a suma ta powinna być tak dobrana, by jej wysokość była majątkowo doniosła dla osoby odpowiedzialnej za naruszenie (por.: wyrok Sądu Apelacyjnego w Krakowie z dnia 5 listopada 2002 r., I ACa 869/02, TPP 2003, nr 3, s. 109).

Przenosząc te ogólne rozważania na grunt niniejszej sprawy stwierdzić należy, że zadośćuczynienie w zasądzonej zaskarżonym wyrokiem wysokości, opisanym kryteriom odpowiada i w należyty sposób spełnia wszystkie funkcje. Sąd I instancji prawidłowo bowiem uznał, że wysokość zadośćuczynienia, którego domagał się powód, była odpowiednia do stopnia, formy i intensywności, z jaką pozwana dopuściła się naruszenia. Po pierwsze, rodzaj naruszonego przez pozwaną dobra w postaci prawa do prywatności, jest jednym z dóbr zapewniających człowiekowi poczucie komfortu i swobody. Po drugie, działania pozwanej podejmowane wobec powoda – jako reprezentanta spółki – były nad wyraz uciążliwe, z jednej strony z uwagi na ich częstotliwość, a z drugiej na stosowane przez pozwaną środki, które miały oddziaływać na sferę komfortu psychicznego powoda i zmusić go do określonego działania (tu: zapłaty na rzecz kontrahentów pozwanej). Istotnym jest przy tym też to, że powód pierwszych skierowanych do niego wezwań do zapłaty, dotyczących każdego z dwóch kontrahentów pozwanej, nie pozostawił bez odpowiedzi i zajął stanowisko co do zasadności zgłaszanych wobec niego żądań, które – co istotne – nie były stwierdzone tytułem wykonawczym. Pozwana odstąpiła zaś od stosowanych praktyk dopiero po wytoczeniu przez powoda powództwa w tej sprawie. Po trzecie, uporczywe działania pozwanej skutkowały obawą powoda o utratę wiarygodności w obrocie gospodarczym, co mogłoby w konsekwencji mogłoby zadecydować o dalszym powodzeniu (lub raczej niepowodzeniu) w prowadzonej działalności gospodarczej. I ostatecznie, sytuacja majątkowa pozwanej wskazuje, że obciążenie ją obowiązkiem zapłaty zadośćuczynienia spełni, choć w części, funkcję represyjną. Pozwana jest jednym z kilku rozpoznawalnych podmiotów zajmujących się działalnością windykacyjną. Renoma, z jaką pozwana zapewne chce być kojarzona na rynku tych usług, nie daje się jednak pogodzić z formą, w jakiej pozwana swoją działalność prowadzi. Należy stanowczo sprzeciwić się stosowaniu przez podmioty świadczące usługi windykacyjne nierzetelnych i przekraczających granice prawa oraz dobrych obyczajów praktyk, które mają na celu przymuszenie dłużników do spłaty długów. W szczególności, gdy ich istnienie staje się sporne już na wstępie procesu windykacyjnego. Z tej przyczyny obciążenie pozwanej obowiązkiem zapłaty zadośćuczynienia w kwocie żądanej przez poszkodowanego ma stanowić nadto dla skarżącej bodziec do zweryfikowania podejmowanych przez nią działań i oparcie swojej działalności na zasadzie poszanowania innych uczestników obrotu rynkowego, bez wywierania na nich nieuzasadnionej i bezprawnej presji tylko dla realizacji własnego celu gospodarczego.



Z przedstawionych względów ustalone przez Sąd Okręgowy zadośćuczynienie w wysokości 10 000 zł jest adekwatne do realiów sprawy i tym samym do krzywdy powoda. W żadnym razie nie może być uznane za rażąco wygórowane. Zarzut naruszenia art. 448 k.c. w zw. z art. 24 k.c. był zatem chybiony.

Z omówionych przyczyn, podzielając stanowisko Sądu I instancji, Sąd Apelacyjny oddalił apelację - art. 385 k.p.c., o kosztach postępowania apelacyjnego orzekając na mocy art. 98 § 1 i 3 k.p.c. oraz § 10 ust. 1 pkt 2 w zw. z § 2 pkt 4 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 22 października 2015 r. w sprawie opłat za czynności adwokackie (Dz. U. z 2015 r., poz. 1800 ze zm.).

SSO del. Lucyna Morys-Magiera	SSA Małgorzata Wołczańska	SSA Elżbieta Karpeta
-------------------------------	---------------------------	----------------------