

Sygn. akt I ACa 193/15

WYROK

W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 22 maja 2015 r.

Sąd Apelacyjny w Krakowie – Wydział I Cywilny

w składzie:

Przewodniczący:	SSA Wojciech Kościołek
Sędziowie:	SSA Anna Kowacz-Braun (spr.) SSA Grzegorz Krężolek
Protokolant:	sekr.sądowy Marta Matys

po rozpoznaniu w dniu 22 maja 2015 r. w Krakowie na rozprawie

sprawy z powództwa A. B.

przeciwko (...) Spółce z o.o. z siedzibą w W.

o zapłatę

na skutek apelacji powódki

od wyroku Sądu Okręgowego w Krakowie

z dnia 13 listopada 2014 r. sygn. akt IX GC 210/12

1. **oddala apelację;**

2. **zasądza od powódki na rzecz strony pozwanej kwotę 2.700 zł (dwa tysiące siedemset złotych) tytułem kosztów postępowania apelacyjnego.**

Sygn. akt IACa 193/15

UZASADNIENIE

wyroku Sądu Apelacyjnego

z dnia 22 maja 2015 r.

Powódka A. B. żądała od strony pozwanej (...) Spółki z o.o. w W. kwot 80.000 zł wraz z odsetkami, tytułem zadośćuczynienia za szkodę poniesioną w związku z działaniami pozwanego wobec niej, nadto 22.712, 14 zł tytułem odszkodowania i 6545,79 zł tytułem bezpodstawnego wzbogacenia. Jako źródło roszczeń wskazała bezpodstawne pobieranie od niej pieniędzy za usługę numeru (...), której to umowy nie podpisała i nie korzystała, a także nie

korzystała z aparatu telefonicznego, który rzekomo otrzymała. Powódka zarzuca, iż doznała krzywd moralnych, bo pozwana nie potraktowała jej po partnersku, choć jest długoletnim klientem pozwanej (korzysta z innych numerów tego operatora) i przedsiębiorcom, obsługującym 700 osób jako pośrednik ubezpieczeniowy. Wyjaśnianie sprawy sfalszowania jej podpisu kosztowało powódkę bardzo dużo nerwów i zbiegło się z jej problemami zdrowotnymi. Powódka czuje się urażona, iż w sprawie reklamacji nie została przyjęta przez zarząd pozwanego lecz odesłana do punktu obsługi klienta. Zaproponowany przez pozwanego zwrot pobranych należności uważa za zbyt niski, bo nie uwzględnia korzyści które mogła by uzyskać z umowy (tej którą sfalszowano) i propozycję rozliczenie uważa za krzywdząco niską. Nie otrzymała ani telefonu ani darmowych minut przewidzianych w umowie, której nie podpisała, a z której skorzystał ktoś inny, w czym upatruje bezpodstawne wzbogacenie pozwanego. Odszkodowanie powódka wyliczyła (k. 74) w oparciu o koszty wyjazdów z interwencjami do siedziby pozwanego w W. oraz ilość czasu (1000 godzin), który musiała poświęcić na naukę prawa, aby wyjaśniać tą sprawę, zamiast w tym czasie zarabiać.

Strona pozwana wniosła o oddalenie powództwa w całości za przyznaniem kosztów. Pozwany wskazał, iż nie ponosi odpowiedzialności za posługiwanie się sfalszowaną umową przez osobę trzecią (brak legitymacji biernej). Umowę zfabrykował nieustalony sprawca, który działał posługując się danymi ajenta strony pozwanej. Za ewentualne niedopatrzania w tym zakresie odpowiada agent. Po ujawnieniu fałszerstwa pozwana przeprowadziła normalne postępowanie reklamacyjne i zaoferowała powódce zwrot uiszczonych – bez tytułu – wpłat. Pozwana odmówiła zwrotu pozwanej dalszych kwot, które nie pozostają w adekwatnym związku z posłużeniem się umową. Pozwana nie zapraszała powódki do W., ani nie inicjowała postępowań, którymi denerwuje się powódka, choć sama je kolejno wszczyniła. Postępowanie reklamacyjne nie wymagało zaangażowania powódki w relacjonowanym przez nią zakresie. Pozwany odwoła się do art. 6 k.c. kwestionując racjonalność wyliczeń powódki i zarzucając nie wykazanie jakichkolwiek podstaw swojej odpowiedzialności.

Pełnomocnik powódki, zgłaszając się do postępowania, wskazał na nową podstawę żądania zadośćuczynienia (k.388), w odpowiedzialności za naruszenie dób osobistych powódki – art. 23 w zw. z art. 448 k.c. Wskazał na rozstrój zdrowia powódki która od 7 lat boryka się z tak potężnym koncernem, nadto naruszono jej dobre imię jako przedsiębiorcy, bo przedstawiciel powoda posługiwał się jej danymi i fałszował podpisy. Żądanie odszkodowania uzasadniał brakiem nadzoru nad pracownikiem czy też agentem który posługiwał się podrobioną umową. Bezpodstawne wzbogacenie uzasadniał nie skompensowaniem strat powódki już uznaną przez pozwanego kwotą.

W dalszej korespondencji pozwany akcentował, iż przed procesem uznał roszczenie powódki o zwrot kwot wpłaconych przez nią na konto rozliczeń z umowy, która okazała się podrobioną, na kwotę 683,20 zł. którą przedstawiono do dyspozycji powódki.

Wyrokiem z dnia 13 listopada 2014 r. Sąd Okręgowy w Krakowie Wydział IX Gospodarczy oddalił powództwo i zasądził od powódki A. B. na rzecz strony pozwanej (...) Sp. z o.o. z siedzibą w W. kwotę 3617 zł tytułem zwrotu kosztów zastępstwa procesowego.

Orzeczenie to Sąd Okręgowy poprzedził następującymi ustaleniami:

Powódka, prowadząc działalność gospodarczą jako pośrednik ubezpieczeń, zawarła szereg umów z pozwaną na korzystanie z usług telefonicznych. Z kolejnymi ofertami zawierania umów zwracały się do niej, telefonicznie, różne osoby przedstawiające się jako przedstawiciele pozwanej. Przyznała, iż osoba podająca się za P. Z. złożyła jej kolejną ofertę, ale nie doszło do podpisania umowy. Następnie powódka, analizując przysyłane faktury za świadczone usługi pozwanego, dostrzegła bezpodstawne pobieranie od niej pieniędzy za usługę numeru (...), której to umowy nie podpisała, a także nie otrzymała w promocji aparatu telefonicznego. Powódka ustaliła, iż pozwana zaczęła jej naliczać opłaty za rzekomo podpisaną przez nią umowę z dnia 24.06.2008r. Powódka ustaliła, iż u pozwanego jest umowa rzekomo zawarta przez nią z przedstawicielem handlowym pozwanej, P. Z. na numer (...). Powódka rozpoczęła szeroko zakrojone działanie zmierzające do wyjaśnienia tego fałszerstwa i uzyskania zwrotu uiszczonych opłat.

Strona pozwana wdrożyła postępowanie reklamacyjne i przyznała, iż jej agent dostarczył umowę ze sfalszowanym podpisem powódki. Pozwany uwzględnił ustalenia policji, iż nie udało się ustalić kto podrobił podpisy A. B..

Osoby, która dokonała fałszerstwa umowy z 24 czerwca 2008r. bezspornie dotąd nie ustalono. Nie ustalono także kto faktycznie skorzystał z telefonu i numeru objętego sfalszowaną umową. Pozwana zaoferowała powódce zwrot pobranych opłat w kwocie 683,20 zł. Pozwana wystawiła faktury korygujące i wezwała powódkę do wskazania jak chce rozliczyć tę kwotę.

Powódka przyznała, że pozwana zaoferowała jej zwrot kwoty 683,20 zł, ale ona jej nie przyjęła, bo uważa ją za zaniżoną, skoro nie obejmuje tego, że miała obiecane i mogła dostać dalsze świadczenia, w szczególności darmowy telefon i minuty.

Pozwana odparł, iż powódka nie jest poszkodowana skoro wywodzi te dalsze roszczenia z umowy niezawartej. Pozwany podniósł dalej, iż powódka w dowolnym czasie mogła wystąpić z wnioskiem o zawarcie kolejnej umowy, a dopiero wówczas istniała by podstawa do przyznania jej telefonu i darmowych minut.

W ocenie Sądu podstawę i istotę żądań powódki należało ustalić na podstawie jej zeznań w charakterze strony.

Powódka wyjaśniła, iż stratę w kwocie 6.545,76 wyliczyła na podstawie oferty agenta pozwanego – P. Z. – który w rozmowie telefonicznej obiecał jej darmowe minuty, ale nie przysłał jej umowy do podpisu. Dalsze straty wskazane w pozwie powódka wywodzi z kosztów poniesionych od marca 2009r. do lutego 2012r. na dojazdy do siedziby pozwanego w W., w celu wyjaśnienia sprawy fałszerstwa. Powódka oszacowała koszty i stracony czas wolny na naukę prawa gospodarczego, aby samemu rozwiązać tę sprawę. Przyjęła stawkę 20 zł brutto za godzinę starań i pomnożyła przez poświęcone na to 1.000 godzin. Kwotę zadośćuczynienia powódka uzasadniła negatywnymi przeżyciami związanymi z przesłuchaniami w postępowaniach, które zainicjowała. Wskazała na swój ogromny wysiłek i przemęczenie w łączeniu pracy jako pielęgniarka anestezjologiczna, przedsiębiorca świadczący usługi w pośrednictwie ubezpieczeń dla 700 podmiotów, studia pielęgniarskie, naukę prawa, a jednocześnie problem z wyjaśnieniem sprawy fałszerstwa jej podpisu.

Powódka wyjaśniła iż na skutek tak aktywnego życia – praca po 12 godzin dziennie – na przełomie września i października 2011r. znalazła się w szpitalu, gdzie ujawniono arytmie serca z przemęczenia. Powódka wskazała na uaktywnienie się zakrzepu po porodzie. Powódka ograniczyła po tych zdarzeniach pracę w tym wyjazdy samochodem do klientów.

Powódka zwracała uwagę, iż jest utytułowaną przez Unie Europejską artystką. Zarzucała, iż nie może się zajmować działalnością artystyczną lecz traci czas w prokuraturze i sądzie. Powódka szczególny nacisk położyła, na urażenie jej godności, albowiem pozwana ignoruje ją jako przedsiębiorcę prowadzącego tak rozbudowana działalność.

Ostatecznie powódka wyjaśniła, iż żąda zadośćuczynienia za to, że pozwana nie potraktował jej po partnersku. Oczekiwała, iż zostanie przyjęta w siedzibie pozwanej w W., w gabinecie, z szacunkiem, chciała spotkać się z kierownikiem. Gdy tam przyjechała nikt nie chciał sprawy wyjaśnić, ale odesłano ją do punktu obsługi klient. W ten sposób naruszono jej godność. Oświadczyła, w aspekcie rozstroju zdrowia, iż bardzo się denerwuje gdy prokuratura i sady odmawiają jej racji, ale zapowiedziała, iż dalej będzie korzystać z prawa do sądu.

Po przesłuchaniu powódki sąd pominął wnioski pełnomocnika pozwanej z dowodów z opinii biegłego księgowego i lekarza. Wnioski te były nie tylko spóźnione w świetle przepisów o postępowaniu gospodarczym (pозew wniesiono 28 lutego 2012r.), ale nie istniała możliwość sformułowania tezy dowodowej i wskazania materiału do badania przez biegłych. Pełnomocnik powódki wnosil o wezwanie biegłego, aby ten sam ustalił ile powódka faktycznie mogła żądać tytułem strat. W ocenie sądu nie jest rolą biegłego czynić samodzielne ustalenia faktyczne. Co do drugiego wniosku to pomimo wezwań sądu, ani powódka ani pełnomocnik nie wskazali, czy i gdzie jest dokumentacja lekarska i jakie choroby powódki pozostają w związku z posłużeniem się przez pozwaną przedmiotową umową. Sąd wyjaśnił motywy pominięcia dowodów w realiach sprawy, a strony nie złożyły zastrzeżeń do protokołu.

W oparciu o poczynione ustalenia Sąd Okręgowy uznał powództwo za nieuzasadnione.

Powódka wywodziła roszczenia z zachowania pozwanej, na tle posłużenia się przez pozwaną umową, nie podpisaną przez powódkę, a jako podstawę wskazała ostatecznie art. 415 k.c., 430 k.c., a następnie art. 23 k.c. i 448 k.c. Powódka wyraźnie wskazała, iż w sprawie chodzi jej o to, że została urażona obojętnością pozwanej na jej starania o wnikliwe wyjaśnienie sprawy fałszerstwa. Nie została potraktowana poważnie, po partnersku czym naruszono jej godność. Zaangażowanie w tą sprawę kosztuje ją dużo nerwów, kosztów wyjaśniania spraw i utracony czas w pracy i czas wolny. Nadto nie otrzymała profitów z umowy obiecanej jej przez P. Z., choć przyznaje, iż nie przedstawionej jej do podpisu. Z umowy skorzystała nieustalona osoba trzecia, a nie ona.

W ocenie Sadu Okręgowego, rację ma pozwany, iż to nie on dopuścił się deliktu, z którym można by wiązać odpowiedzialność odszkodowawczą. Powódka początkowo upatrywała jako sprawcę P. Z., ale okazało się w toku dochodzenia, iż fałszerstwa jej podpisu dopuściła się jeszcze inna osoba. Nawet gdyby rozważać odpowiedzialność z art. 430 k.c. to nie do pozwanego należał obowiązek nadzorowania pracowników ajenta.

Istotnym, w kontekście żądań określanych jako bezpodstawne wzbogacenie, był fakt, iż pozwany uwzględnił reklamację powódki co do zasady, oferując zwrot świadczenia pobranego bez podstawy prawnej. Powódka przedstawia dalsze żądania oparte na wyliczeniach ile by mogła uzyskać, gdyby kwestionowaną umowę podpisała. Pozwany trafnie jednak wywodzi, iż skoro umowy nie zawarto to powódka nie może na niej opierać wyliczeń. Mogła wystąpić o zawarcie umowy, ale tego nie zrobiła.

Reklamacja powódki została rozpoznana w zwykłym trybie, zgodnie z regulaminem wewnętrznym pozwanego. W ocenie Sadu Okręgowego pozwany nie może ponosić odpowiedzialności za ponadprzeciętne starania powódki o wyjaśnienie sprawy. Wydatki powódki na wyjazdy do W. i czas poświęcony na samokształcenie nie pozostają w adekwatnym związku przyczynowym z posłużeniem się umową przez pozwanego. Powódka podjęła działania nadzwyczajne, do których miała prawo, ale nie może obarczać pozwanego kosztami, które nie mieszczą się w normie art. 363 §1czy § 2 k.c.

Na tle swojego zaangażowania w sprawę powódka wskazywała na przemęczenie i zdenerwowanie. Powódka powiązała to z pogorszeniem stanu zdrowia wskazanego w zeznaniach jako arytmia serca. W ocenie Sądu nie ma podstaw aby obarczać pozwaną ewentualnym pogorszeniem zdrowia w relacjonowanych okolicznościach. Brak jest dowodów pozwalających na ocenę powiązania przyczynowo skutkowego pomiędzy aktualnym stanem zdrowia powódki, a sprawą użycia podrobionego jej podpisu na umowie.

Z braku odpowiedzialności pozwanego za delikt, nie ma podstaw do żądania zadośćuczynienia z art. 445 k.c.

Nie znalazły potwierdzenia zarzuty naruszenia dóbr osobistych powódki : jej dobrego imienia jako przedsiębiorcy czy też godności przy wyjaśnianiu sprawy. Pozwany nie zachował się bezprawnie w rozumieniu art. 24 k.c. skoro wykazał, iż usunął z obiegu dokument ze sfalszowanym podpisem powódki, gdy uzyskał przekonywujące dowody, iż to nie powódka złożyła podpis. Następnie zaoferował zwrot dokonanych wpłat.

Przy ocenie czy doszło do naruszenia dóbr osobistych powódki, Sąd nie może się kierować tylko subiektywnymi odczuciami powódki, która wskazywała na swą szczególną wrażliwość. W ocenie Sądu Okręgowego należy skłaniać się do koncepcji obiektywnej naruszenia dobra osobistego. W realiach rozpoznanej sprawy należy wskazać, iż pozwany rozpoznał i uwzględnił, co do zasady, reklamację powódki. Nie doszło to zdarzeń, które uzasadniały by żądanie nadzwyczajnego traktowania powódki przez organy zarządzające pozwanego w toku reklamacji. Pozwany trafnie naprowadzał, iż do kontaktów z klientami pozwany utworzył, w całym kraju punkty obsługi klienta. Kierownictwo pozwanej nie prowadzi rozmów z klientami osobiście, lecz przez ustanowionych do tego pracowników. Powódka nie mogła oczekiwać osobistej rozmowy z kierownictwem pozwanego w jego siedzibie skoro nie ma takiej praktyki. W ocenie Sądu Okręgowego powódka zareagowała w sposób zbyt emocjonalny na odmowę szczególnego traktowania. Konsekwencjami tego nie można obciążać pozwanej, zatem nie znajduje uzasadnienia także żądania zadośćuczynienia wywiedzione z art. 448 k.c.

O kosztach postępowania Sąd orzekła na podstawie art. 98 i 99 k.p.c. mając na względzie zasadę odpowiedzialności za wynik procesu.

Apelację od tego wyroku, zaskarżając go w całości, wniosła powódka A. B., która zarzuciła:

1. naruszenie prawa procesowego:

a) poprzez naruszenie przepisu art. 233 § 1 k.p.c. polegające na:

- wybiórczej ocenie dowodów i w efekcie błędne ustalenie stanu faktycznego sprawy, w szczególności uznanie, że pozwany prawidłowo przeprowadził postępowanie reklamacyjne oraz, że uwzględnił reklamację powódki;

- przez wyprowadzenie z materiału dowodowego wniosków z niego niewynikających tj. stwierdzenie przez Sąd I instancji w uzasadnieniu, iż pozwany nie zachował się bezprawnie pomimo, iż pozwolił na użytkowanie telefonu o nr (...) przez n/n osobę obciążając kosztami jego użytkowania powódkę;

b) naruszenie art. 232 k.p.c. poprzez przyjęcie, że powódka nie wywiązała się z obowiązku udowodnienia okoliczności, z której wywodzi skutki prawne co do jej rozstroju zdrowia, podczas gdy powódka zaoferowała logiczne, wzajemnie uzupełniające się dowody, potwierdzające, w uznaniu powódki, że doszło do naruszenia jej dóbr osobistych w postaci całościowego dobrostanu zdrowia;

c) naruszenie art. 217 § 1 k.p.c. poprzez nieuwzględnienie wniosku dowodowego o powołaniu biegłego ds. rachunkowo – księgowych, o powołanie którego powódka wniosowała w swoim piśmie z dnia 25 czerwca 2014 r.;

2. naruszenie prawa materialnego:

a) niewłaściwe zastosowanie art. 23, 24 § 1 i 448 k.c. poprzez przyjęcie, że w sytuacji kiedy pozwany nie przedstawił dowodów wyłączających jego bezprawne działanie, Sąd I instancji obalił domniemanie bezprawności a powódce nie przysługuje zadośćuczynienie;

b) naruszenie art. 415 k.c. poprzez uznanie, że po stronie pozwanej Spółki nie zaistniał delikt, pomimo, że karne postępowanie przygotowawcze prowadzone w niniejszej sprawie bezsprzecznie wykazało fakt zaistnienia przestępstwa podrobienia umowy oraz bezprawnego posługiwania się aparatem przypisanym bezpośrednio powódce.

Wskazując na powyższe zarzuty apelująca wniosła o zmianę zaskarżonego wyroku poprzez uwzględnienie powództwa w całości i zasądzenie od pozwanego na rzecz powódki kosztów procesu za obie instancje w tym kosztów zastępstwa procesowego; ewentualnie wniosła o uchylenie zaskarżonego wyroku i przekazanie sprawy Sądowi I instancji do ponownego rozpoznania.

Strona pozwana wniosła o oddalenie apelacji i zasądzenie kosztów postępowania apelacyjnego.

Sąd Apelacyjny zważył co następuje:

Apelacja powódki A. B. jest nieuzasadniona.

Ponieważ w apelacji podniesiono zarzuty dotyczące naruszenia prawa procesowego, co zdaniem powódki miało doprowadzić do naruszenia granic swobodnej oceny dowodów, a w konsekwencji błędnych ustaleń w zakresie: przyjęcia, że pozwany prawidłowo przeprowadził postępowanie reklamacyjne oraz, że uwzględnił reklamację powódki; a także, że pozwany nie zachował się bezprawnie pomimo, iż pozwolił na użytkowanie telefonu o nr (...) przez n/n osobę obciążając kosztami jego użytkowania powódkę – jest oczywistym, że w pierwszej kolejności odnieść się należy właśnie do tych zarzutów, gdyż tylko prawidłowo ustalony stan faktyczny daje możliwość zbadania poprawności zastosowania prawa materialnego.

I tu wskazać należy, że ustalony przez Sąd Okręgowy stan faktyczny Sąd Apelacyjny przyjął za własny gdyż wyprowadzony został z dowodów, których ocena odpowiada wszystkim wskazaniom z art. 233 § 1 k.p.c. Sąd Okręgowy uwzględnił wszystkie przeprowadzone w toku postępowania dowody, wyciągnął z nich wnioski logicznie poprawne i odpowiadające aktualnym poglądom na sądowe stosowanie prawa. O wnikliwości i poprawności tych wniosków świadczą pisemne motywy zaskarżonego wyroku, w których przedstawione zostały fakty stanowiące podstawę wydanego wyroku, a także omówione zostały dowody ze wskazaniem, którym Sąd I instancji dał wiarę, a którym odmówił takiego waloru.

Zgodnie ze stanowiskiem Sądu Najwyższego ocena wiarygodności i mocy dowodów jest podstawowym zadaniem sądu orzekającego, wyrażającym istotę sądenia, a więc rozstrzygnięcia kwestii spornych w warunkach niezawisłości, na podstawie własnego przekonania sędziego przy uwzględnieniu całokształtu zebranego materiału (orz. Sądu Najwyższego z 16 lutego 1996 r., II CRN 173/95).

Przyjmuje się, że ramy swobodnej oceny dowodów muszą być zakreślone wymaganiami prawa procesowego, doświadczenia życiowego, regułami logicznego myślenia oraz pewnego poziomu świadomości prawnej, według których sąd w sposób bezstronny, racjonalny i wszechstronny rozważa materiał dowodowy jako całość, dokonuje wyboru określonych środków dowodowych i wając ich moc oraz wiarygodność odnosi je do pozostałego materiału dowodowego (zob. uzasadnienie wyroku SN z dnia 20 marca 1980 r., II URN 175/79, OSNC 1980, nr 10, poz. 200; uzasadnienie wyroku SN z dnia 10 czerwca 1999 r., II UKN 685/98, OSNAPiUS 2000, nr 17, poz. 655; uzasadnienie postanowienia SN z dnia 15 lutego 2000 r., III CKN 1049/99, LEX nr 51627; uzasadnienie wyroku SN z dnia 16 maja 2000 r., IV CKN 1097/00, LEX nr 52624; uzasadnienie wyroku SN z dnia 29 września 2000 r., V CKN 94/00, LEX nr 52589; uzasadnienie wyroku SN z dnia 15 listopada 2000 r., IV CKN 1383/00, LEX nr 52544; wyrok SN z dnia 19 czerwca 2001 r., II UKN 423/00, OSNP 2003, nr 5, poz. 137; uzasadnienie wyroku SN z dnia 14 marca 2002 r., IV CKN 859/00, LEX nr 53923; uzasadnienie postanowienia SN z dnia 16 maja 2002 r., IV CKN 1050/00, LEX nr 55499; uzasadnienie wyroku SN z dnia 27 września 2002 r., II CKN 817/00, LEX nr 56906; uzasadnienie wyroku SN z dnia 27 września 2002 r., IV CKN 1316/00, LEX nr 80273).

Skuteczne postawienie zarzutu naruszenia art. 233 § 1 k.p.c. wymaga wykazania, że sąd uchybił zasadom logicznego rozumowania lub doświadczenia życiowego. Należy podkreślić, że jeżeli z określonego materiału dowodowego sąd wyprowadza wnioski logicznie poprawne i zgodne z doświadczeniem życiowym, to jego ocena nie narusza reguły swobodnej oceny dowodów wyrażonej w art. 233 k.p.c., choćby na podstawie tego materiału dowodowego dawały się wysunąć wnioski odmienne. Tylko bowiem w przypadku, gdy brak jest logiki w powiązaniu wniosków z zebranymi dowodami lub gdy wnioskowanie sądu wykracza poza schematy logiki formalnej, albo wbrew zasadom doświadczenia życiowego, nie uwzględnia jednoznacznych praktycznych związków przyczynowo – skutkowych, to przeprowadzona przez sąd ocena dowodów może być skutecznie podważona. (por. wyrok Sądu Najwyższego z dnia z dnia 27 września 2002 r., I CKN 817/2000, LEX nr 56906 oraz orzeczenia Sądu Najwyższego z dnia 6 listopada 1998 r., II CKN 4/98; z 10 kwietnia 2000 r., V CKN 17/2000, OSNC 2000, nr 10, poz. 189 i z 5 sierpnia 1999 r., II UKN 76/99, OSNAPiUS 2000, nr 19, poz.732).

Zarzutów o takim charakterze nie podniesiono w apelacji gdyż powódka stara się głównie zdyskredytować ustalenia Sądu i przedstawić własną interpretację zdarzeń. Ponieważ w apelacji nie ma żadnego konkretnego zarzutu odnoszącego się do naruszenia art. 233 § 1 k.p.c. (odpowiadającego zacytowanym wcześniej poglądom) trudno jest odnieść się do przedstawionego przez skarżącą stanowiska niemniej jednak także w ocenie Sądu Apelacyjnego właściwym jest ustalenie Sądu Okręgowego dotyczące prawidłowego przeprowadzenia reklamacji i braku bezprawności zachowań po stronie pozwanego.

O poprawności przeprowadzenia reklamacji świadczą liczne pisma złożone do akt sprawy przez obie strony i niekwestionowane przez nie tak co do pochodzenia jak i prawdziwości. Stanowią one dokumenty prywatne w rozumieniu art. 245 k.p.c., których prawdziwość nie została zaprzeczona w sposób przewidziany w art. 253 k.p.c. Chodzi tu oczywiście o pisemne wystąpienia powódki do pozwanego i odpowiedzi na nie strony pozwanej (...) Spółki z o.o. w W.. Odpowiedzi te to pisma z dat: 2 kwietnia 2009 r. (k.12), z 25 czerwca 2009 r. (k. 115), z 12 sierpnia 2009 r.

(k. 13), z 8 stycznia 2010 r. (k. 284), z 15 września 2010 r. (k. 139), z 22 listopada 2010 r. (k. 283), z 7 grudnia 2010 r. (k. 282). Każde z tych pism nawiązuje do wcześniejszego pisma powódki i jest na niego odpowiedzią, co więcej pisma te utrzymane są w oficjalnej ale uprzejmej formie i nie ma w nich treści mogących być uznanymi za naruszające dobra osobiste adresata.

Powódka w uzasadnieniu apelacji odwołuje się do dwóch pism z dat 12 sierpnia 2009 r. i 8 stycznia 2010 r. W pierwszym z tych pism pozwany na wstępie podziękował powódce za poświęcony czas na przedstawienie problemu, a następnie poinformował, że zgodnie z jej dyspozycją z pisma z dnia 29 maja 2009 r. zostały wysłane do powódki rachunki szczegółowe do faktur VAT za okresy rozliczeniowe 09/06/2008 – 08/06/2009. Dalej pozwany informował, że wykaz szczegółowych połączeń dołączony do faktury VAT lub wysyłany do Klienta na podstawie wniosku, zawiera zestawienie aktywnych usług oraz wykonanych połączeń dla wszystkich numerów aktywnych na koncie Abonenta. Brak pozycji w rozliczeniu połączeń i wiadomości tekstowych SMS dla numeru oznacza, iż w danym okresie z danego numeru nie były wykonane żadne połączenia lub rozliczały się one w ramach usług oferowanych połączeń bezpłatnie – wówczas niewidoczne w zestawieniu. Pozwany przypomniał także, że zgodnie z Cennikiem świadczenia usług telekomunikacyjnych usługa „Rachunek (...)” tj. biling dołączony do faktury VAT, jest usługą płatną, tym samym opłata za w.w. usługę została naliczona na fakturze VAT za okres rozliczeniowy 09/06/2008 – 08/07/2009. Mając na uwadze powyższe wyjaśnienia strona pozwana nie znalazła podstaw do pozytywnego ustosunkowania się do reklamacji powódki niemniej jednak, w drodze indywidualnego podejścia do sprawy powódki pozwany anulował opłaty naliczone za „(...)” na fakturze VAT za okres rozliczeniowy 09/06/2008 – 08/07/2009.

W kolejnym wskazanym przez powódkę w apelacji piśmie, strona pozwana informuje o możliwości wydania kopii umów za pośrednictwem dowolnego Punktu (...) Klienta sieci (...) przy Salonie (...) i prosi o udanie się do najbliższego takiego punktu celem złożenia odpowiedniego wniosku. Równocześnie powódka poinformowana została o tym, że sprawa dotycząca aktywacji numeru (...) została przekazana do odpowiedniej komórki firmy odpowiedzialnej za analizę nadużyć ze strony Autoryzowanych Przedstawicieli Handlowych. Na koniec strona pozwana zapewniła, że dołoży wszelkich starań w celu wskazania przez organy ścigania osoby winnej powstałej szkody. Dbając o dobro powódki i jak najszybsze wyjaśnienie sprawy (...) S.A. zobowiązany był złożyć zawiadomienie o popełnieniu przestępstwa do prokuratury.

Jak widać w pismach tych strona pozwana nie pozostaje bierna na pisma i wnioski powódki i na bieżąco stara się udzielać odpowiedzi i podejmować stosowne działania. To, że odpowiedzi te są typowe dla korespondencji z klientem i utrzymane w oficjalnym tonie nie może stanowić zarzutu w stosunku dla strony pozwanej, że nie przeprowadziła reklamacji.

O przeprowadzeniu i zakończeniu reklamacji świadczą dwa ostatnie pisma strony pozwanej, a mianowicie w piśmie z dnia 22 listopada 2010 r. poinformowano powódkę, że podjęto decyzję dotyczącą anulowania wszelkich należności związanych z numerem (...) za okres od 24 czerwca 2008 r. do 1 grudnia 2009 r. Nadto wyjaśniono, że anulowane kwoty zostaną przekazane na poczet przyszłych płatności na konto abonenckie powódki. A ponadto po wystawieniu faktur korygujących powódka może też ubiegać się o zwrot nadpłaty. W piśmie z dnia 7 grudnia 2010 r. strona pozwana poinformowała powódkę, że kwestia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych dla numeru (...) była przedmiotem postępowania wyjaśniającego, przeprowadzonego w związku z poprzednimi wystąpieniami powódki. Decyzją Spółki, umowa została unieważniona, a wszelkie opłaty naliczane dla numeru (...) – anulowane. Potwierdzeniem braku zobowiązań wynikających z użytkowania numeru telefonicznego (...) są wystawione faktury korygujące.

Z powyższego wynika, że prawidłowym jest ustalenie przez Sąd Okręgowy, że strona pozwana przeprowadziła w sposób prawidłowy postępowanie reklamacyjne, które zakończyło się uwzględnieniem reklamacji bowiem dezaktywowano numer (...), umowę unieważniono i anulowano wszelkie należności związane z tym numerem, które przedstawiono do dyspozycji powódki. To że powódka nie akceptuje takiego zakończenia postępowania reklamacyjnego nie oznacza, że było ono przeprowadzone nieprawidłowo w sposób rodzący po stronie pozwanej odpowiedzialność za naruszenie dóbr osobistych. Brak jest bowiem bezprawności działania po stronie pozwanej.

W sprawie nie doszło też do naruszenia art. 232 k.p.c. oraz art. 217 § 1 k.p.c. Pierwszy z przepisów nakłada obowiązek wskazywania dowodów przez strony dla stwierdzenia faktów, z których wywodzą skutki prawne dzięki czemu rzeczywistego znaczenia nabierają reguły rozkładu ciężaru dowodu, wynikające z art. 6 k.c. Powódka nie zarzucała by Sąd I instancji w oparciu o zdanie drugie tego przepisu nie przeprowadził określonego dowodu z urzędu, a jedynie zaprzecza twierdzeniu, że nie udowodniła okoliczności świadczących o dojściu do naruszenia jej dóbr osobistych w postaci całościowego dobrostanu zdrowia. Mydli się jednak powódka w ten sposób uzasadniając ten zarzut bo stan jej zdrowia, niekwestionowany przez Sąd Okręgowy, nie oznacza, że strona pozwana dopuściła się czynu bezprawnego naruszającego jej dobra osobiste w rozumieniu art. 24 § 1 k.c..

Zdziwienie budzić może natomiast zarzut naruszenia art. 217 § 1 k.p.c. zgodnie z którym strona może aż do zamknięcia rozprawy przytaczać okoliczności faktyczne i dowody na uzasadnienie swoich wniosków lub dla odparcia wniosków i twierdzeń strony przeciwnej. Prawa takiego powódka nie została pozbawiona przez nie uwzględnienie wniosku dowodowego o powołanie biegłego d.s. rachunkowo księgowych. Takie uzasadnienie zarzutu wskazuje na naruszenie art. 217 § 2 k.p.c. jednak wskazać też należy, że o ile zarzutami dotyczącymi naruszenia prawa materialnego Sąd II instancji nie jest związany o tyle zarzuty naruszenia prawa procesowego jest związany. Niemniej jednak do naruszenia art. 217 § 2 k.p.c. nie doszło bowiem teza dowodowa na jaką miał być dopuszczony dowód z opinii biegłego do spraw rachunkowo – księgowych była zbyt ogólna i dowód ten nie mógł zastąpić wykazania przez stronę wysokości szkody, na co zwrócił uwagę Sąd Okręgowy. Do tego dowód ten nie miał znaczenia dla sprawy bowiem ewentualna szkoda powódki nie była wynikiem bezprawnego działania strony pozwanej, prowadzącego do naruszenia dóbr osobistych czy też do powstania deliktu.

Wreszcie wskazać należy, że postanowieniem wydanym na rozprawie w dniu 30 października 2014 r., na której obecna była powódka wraz z pełnomocnikiem Sąd Okręgowy pominął dowód z opinii biegłego z zakresu rachunkowości i księgowości oraz dowód z opinii instytutu czy też opinii biegłego. Co do tej decyzji procesowej powódka ani jej pełnomocnik nie zgłosili zastrzeżenia w trybie art. 162 k.p.c. co oznacza utratę prawa powoływania się na takie, zaistniałe zdaniem pozwanej uchybienie w dalszym toku postępowania.

Przechodząc do zarzutów dotyczących naruszenia prawa materialnego stwierdzić należy, że także i one są chybione i w całości zgodzić się należy z oceną prawną Sądu Okręgowego.

W sprawie nie doszło do naruszenia art. 23 i 24 k.c., a co za tym idzie także art. 448 k.c.

Konstrukcja ochrony dóbr osobistych opiera się w prawie polskim na obiektywnym ujmowaniu ich istoty. Odmiennie niż w ujęciu subiektywnym, odwołującym się przede wszystkim do indywidualnych wartości świata uczuć, stanu życia psychicznego jednostki, koncepcja obiektywna przyjmuje, że źródłem dóbr osobistych, jako wartości niemajątkowych i ściśle związanych z osobą ludzką, jest porządek prawny oraz zawarte w nim społeczne normy i oceny. Dobra osobiste charakteryzowane są więc jako wartości wynikające ze społecznych ocen, stanowiące przedmiot społecznego uznania i typizacji, o których istnieniu rozstrzyga osąd opinii społecznej. Są to wartości uznane powszechnie w społeczeństwie i akceptowane przez dany system prawny (zob. m.in. A. Szpunar, *Ochrona dóbr osobistych*, Warszawa 1979, s. 107; A. Cisek, *Dobra osobiste i ich niemajątkowa ochrona w Kodeksie cywilnym*, Acta UWr, Prawo CLXVII, Wrocław 1989, s. 39; Z. Radwański, *Prawo cywilne – część ogólna*, Warszawa 2003 r., s. 156). Z tych względów naturę i granice poszczególnych dóbr osobistych wyznaczają przeważające w danym społeczeństwie zapatrywania prawne, moralne i obyczajowe. Dokonując oceny, czy nastąpiło naruszenie dobra osobistego należy odnieść się do poglądów panujących w społeczeństwie, posługując się w tym celu abstrakcyjnym wzorcem „przeciętnego obywatela”, nie zaś odwoływać się do jednostkowych odczuć i ocen osoby pokrzywdzonej.

Jak wskazuje się w doktrynie, wartości osobiste nie dlatego podlegają ochronie, że dana osoba przywiązuje do nich subiektywnie doniosłe znaczenie, ale dlatego, że system prawny uznaje i aprobuje potrzebę ich ochrony. Również w orzecznictwie Sądu Najwyższego akceptuje się pogląd, zgodnie z którym ocena, czy w konkretnej sytuacji nastąpiło naruszenie dobra osobistego, nie może być dokonywana według miary indywidualnej wartości pokrzywdzonego, a więc według oceny subiektywnej zainteresowanego. Kryteria oceny naruszenia muszą być poddane obiektywizacji,

trzeba w tym zakresie uwzględnić odczucia szerszego grona uczestników i powszechnie przyjmowane, a zasługujące na akceptację normy postępowania, w tym normy obyczajowe i wynikające z tradycji (tak m. in. wyrok Sądu Najwyższego z dnia 11 marca 1997 r., III CKN 33/97, OSNC 1997, z. 6-7, poz. 93; wyrok Sądu Najwyższego z 16 stycznia 1976 r., II CR 692/75, OSNC 1976, z. 11, poz. 251).

W świetle powyższych poglądów nie każde zdarzenie wywołujące u jednostki subiektywne odczucie naruszenia jej czci, godności osobistej – stanowi fakt, któremu można przypisać skutek w postaci naruszenia dóbr osobistych jednostki. Tych kryteriów delimitacyjnych dostarcza obiektywna koncepcja naruszenia dóbr osobistych.

Nie kwestionując więc twierdzeń powódki, że wskazane w żądaniu pozwu okoliczności – mogły u powódki wywołać negatywne odczucia – to nie można zarazem uznać, że doszło w ten sposób, na skutek działań strony pozwanej – do naruszenia dóbr osobistych powódki we wskazywanych sferach.

Brak elementu obiektywnego naruszenia dóbr osobistych jest dodatkowym, obok braku bezprawności działania strony pozwanej powodem dla oddalenia powództwa, a na obecnym etapie postępowania apelacji.

W działaniach strony pozwanej nie można też dopatrzeć się elementów winy przesądzających o odpowiedzialności deliktowej z art. 415 k.c. Nie zostały bowiem spełnione przesłanki odpowiedzialności deliktowej. Stronie pozwanej nie można przypisać odpowiedzialności za podrobienie podpisu powódki na umowie dotyczącej numer (...). Gdy fakt ten został ujawniony doszło do de aktywowania tego numeru, a wszystkie faktury obejmujące opłaty za ten numer zostały skorygowane. Nie można też przypisać odpowiedzialności wynikającej z art. 430 k.c. bowiem nie podjęto nawet próby wykazania by po stronie pozwanego zachodziła odpowiedzialność zwierzchnika za szkodę wyrządzoną przez podwładnego przy wykonywaniu powierzonych czynności. Jak już wielokrotnie podkreślano nie ustalono sprawcy i nie jest wykazaniem przez powódkę przesłanek odpowiedzialności deliktowej stwierdzenie, że strona pozwana odpowiada za swych agentów.

Przy niewykazaniu zasady odpowiedzialności strony pozwanej z tytułu czynu niedozwolonego nie ma podstaw by zajmować się ustaleniem czy powódka doznała szkody, w jakiej wysokości oraz czy zachodzi związek przyczynowym między zdarzeniem a szkodą.

Choć powódka w apelacji nie podniosła zarzutu naruszenia art. 405 k.c. i następne zauważyć należy, że żądanie zasądzenia kwoty 6 545,79 zł nie mogło być uwzględnione.

Zgodnie z art. 405 k.c. kto bez podstawy prawnej uzyskał korzyść majątkową kosztem innej osoby, obowiązany jest do wydania korzyści w naturze, a gdyby to nie było możliwe, do zwrotu jej wartości. Wynika z tego, że powódka mogła jedynie dochodzić zwrotu kwot pobranych przez pozwaną na podstawie sfalszowanej umowy. Kwota ta, wyliczona na 683,20 zł przez stronę pozwaną została przez nią zaoferowana do zwrotu powódce, jednak ta nie wyraziła na to zgody. Ponieważ Sąd zgodnie z art. 321 k.p.c. związany jest żądaniem pozwu, a brak w nim było żądania zasądzenia w.w. kwoty nie było podstaw do jej zasądzenia. Natomiast brzmienie powołanego przepisu jednoznacznie wskazuje, że kwoty składające się na żadaną kwotę 6 545,79 zł nie wynikają z bezpodstawnego wzbogacenia strony pozwanej. Po pierwsze są to straty jakich miała doznać powódka w związku z tym, że nie mogła korzystać z warunków umowy dotyczącej numeru (...) (darmowe minuty, aparat telefoniczny, aktywacja pięciu darmowych numerów, koszt pięciu darmowych numerów po stawce obowiązującej itd.). Kwoty składające się na dochodzoną z tytułu bezpodstawnego wzbogacenia kwotę nie stanowią zatem świadczeń nienależnych poniesionych przez powódkę (art. 410 § 1 k.c.). Po drugie zaś wywodzą się z umowy, niezawartej przez strony.

Wszystko to czyni bezzasadnym żądanie zasądzenia kwoty 6 545,79 zł.

Mając powyższe na uwadze orzeczono na podstawie art. 385 k.p.c. a o kosztach zgodnie z zasadą odpowiedzialności wyrażona w art. 98 k.p.c. Wysokość kosztów zastępstwa procesowego ustalono w oparciu o §6 pkt 6 w związku z § 12 ust. 1 pkt 2 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 września 2002 r. w sprawie opłat za czynności

radców prawnych oraz ponoszenia przez Skarb Państwa kosztów pomocy prawnej udzielonej przez radcę prawnego ustanowionego z urzędu (tekst jedn. Dz. U. z 2013 r. , poz. 490).