

Sygn. akt VI A Ca 674/13

WYROK

W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 18 listopada 2013 r.

Sąd Apelacyjny w Warszawie VI Wydział Cywilny w składzie:

Przewodniczący - Sędzia SA – Ryszard Sarnowicz

Sędzia SA – Agata Zając (spr.)

Sędzia SA – Teresa Mróz

Protokolant: sekr. sądowy Katarzyna Kędzierska

po rozpoznaniu w dniu 18 listopada 2013r. w Warszawie

na rozprawie

sprawy z powództwa M. K.

przeciwko Bankowi (...) S.A. w W.

o ochronę dóbr osobistych i zapłatę

na skutek apelacji powoda

od wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie

z dnia 6 grudnia 2012 r., sygn. akt XXV C 290/12

I. zmienia zaskarżony wyrok:

1) w punkcie pierwszym w ten sposób, że zasądza od Banku (...) S.A. w W. na rzecz M. K. kwotę 5.900 (pięć tysięcy dziewięćset) złotych, a w pozostałym zakresie powództwo oddala;

2) w punkcie drugim w ten sposób, że koszty postępowania między stronami wzajemnie znosi;

II. oddala apelację w pozostałym zakresie;

III. koszty postępowania apelacyjnego między stronami wzajemnie znosi.

Sygn. akt VI ACa 674/13

UZASADNIENIE

Pozwem z dnia 16 lutego 2012 r. M. K. wniósł o:

- zobowiązanie pozwanego Banku (...) SA w W. do złożenia oświadczenia, że nie dopuści się dalszego naruszenia dóbr osobistych powoda, a w szczególności, że wszelkie pisma pozwanego będą kierowane do powoda na wskazany przez niego adres w ciągu 3 dni od złożenia przez powoda w oddziale banku pozwanego bądź przez infolinię pozwanego dyspozycji zmiany danych osobowych w zbiorze pozwanego

- zasądzenie od pozwanego kwoty 5 900 zł tytułem zadośćuczynienia za naruszenie dóbr osobistych .

Pozwany wniósł o oddalenie powództwa wskazując, że kierował do powoda pisma z przeprosinami, a powód nie udowodnił, że zostało naruszone jego dobro w postaci tajemnicy korespondencji przez zapoznanie się przez osobę trzecią z jej treścią, ponadto żądane zadośćuczynienie jest nadmierne w stosunku do doznanej krzywdy.

Wyrokiem z 6 grudnia 2012 r. Sąd Okręgowy oddalił powództwo i zasądził od powoda na rzecz pozwanego kwotę 1 560 zł tytułem kosztów procesu.

Sąd Okręgowy dokonał następujących ustaleń faktycznych:

Powód w dniu 28 czerwca 2005 r. zawarł z Bankiem (...) S.A., którego następcą prawnym jest pozwany Bank (...) S.A. umowę o wydanie karty płatniczej kredytowej i udzielenie limitu kredytowego.

W dniu 10 maja 2010 r. w oddziale banku powód wydał osobiście dyspozycję w przedmiocie zmiany adresu do korespondencji.

Co najmniej jeden wyciąg z rachunku karty kredytowej został wysłany na niewłaściwy adres, wyciąg zawierał wykaz transakcji dokonanych przez powoda, w tym nazwę sklepu, w którym powód płacił karta z wysokością płaconych kwot.

Korespondencja z Banku była odbierana przez osobę, która kupiła mieszkanie od powoda, osoba ta informowała powoda o korespondencji prosząc o jej odebranie. Powód nie odbierał korespondencji tłumacząc to trudnościami w zastaniu tej osoby w domu, nie prosił też o przesyłanie korespondencji na nowy adres uważając, że będzie to zbyt dużym obciążeniem. Powód co miesiąc musiał sprawdzać w banku stan karty, wielokrotnie też ponawiał informację o zmianie adresu. Pismem z 20 lipca 2011 r. pozwany Bank przeprosił powoda za zaistniałą sytuację informując, że podjął działania, aby podobne sytuacje nie miały miejsca w przyszłości, a także przesłał powodowi wyciągi z rachunku karty kredytowej za okres od czerwca 2010 r. do lipca 2011 r.

Od marca lub kwietnia 2012 r. powód nie jest już klientem pozwanego Banku

Sąd Okręgowy uznał za nieudowodnioną okoliczność, że osoba trzecia odbierała korespondencję kierowaną do powoda i zapoznawała się z jej treścią.

W tak ustalonym stanie faktycznym Sąd Okręgowy wskazał, że na powodzie spoczywał ciężar udowodnienia, że doszło do naruszenia konkretnego dobra osobistego. W ocenie Sądu Okręgowego sam fakt wysłania przez pozwanego korespondencji do powoda na nieprawidłowy adres nie stanowi naruszenia tajemnicy korespondencji, takim naruszeniem byłoby dopiero jej otwarcie i zapoznanie się z jej treścią. Sąd Okręgowy wskazał, że powód wiedział, że przychodzi do niego korespondencja z banku na dotychczasowy adres i jej nie odbierał, chociaż miał taką możliwość. Zdaniem Sądu Okręgowego brak dowodu, że osoba nieuprawniona zapoznała się z treścią korespondencji, a jeśli nawet – to ta osoba naruszyła tajemnicę korespondencji powoda. Osoba odbierająca korespondencję kierowaną do powoda nie była do jej odbioru upoważniona i powinna ją zwrócić na pocztę. W ocenie Sądu Okręgowego zachowanie pozwanego było nieprawidłowe, nieprofesjonalne i nie zasługuje na aprobatę, jednak nie naruszało dobra osobistego powoda w postaci tajemnicy korespondencji, ponadto pozwany przeproszał powoda.

Sąd Okręgowy uznał, że żądanie z punktu 1 pozwu jest niezasadne, gdyż pozwany Bank złożył już oświadczenie podobnej treści i bezprzedmiotowe, gdyż pozwany klientem banku już nie jest, brak też obawy co do dalszego naruszania dobra osobistego powoda.

Apelację od wyroku Sądu Okręgowego wniósł powód, skarżąc wyrok w całości i wnosząc o jego zmianę przez orzeczenie co do istoty sprawy zgodnie z żądaniem pozwu.

Powód podniósł zarzuty:

- naruszenia art. 24 k.c. poprzez przyjęcie, że zachowanie pozwanego nie naruszyło żadnych dóbr osobistych powoda, a roszczenie powoda o zobowiązanie pozwanego do złożenia wskazanego w pozwie oświadczenia jest niezasadne;

- naruszenia prawa procesowego tj. art. 233 § 1 k.c. poprzez nie rozważenie w sposób wszechstronny i obiektywny całości zebranego w sprawie materiału dowodowego a w konsekwencji niedostateczne rozpoznanie stanu faktycznego stanowiącego podstawę zaskarżonego rozstrzygnięcia oraz dokonanie istotnych ustaleń sprzecznych z treścią zebranego w sprawie materiału dowodowego polegające na uznaniu, że w niniejszym stanie faktycznym należy rozważać jedynie kwestię naruszenia tajemnicy korespondencji, podczas gdy należało rozważać zachowanie pozwanej także w aspekcie naruszenia innych dóbr powoda, jak prawo do prywatności chronione tajemnicą bankową i naruszenie tej tajemnicy przez pozwanego, prawo do żądania wykonania woli klienta przez drugą stronę umowy bez narażania go na negatywne skutki jej nie wykonywania oraz prawo do równego traktowania stron umowy, a także na uznaniu, iż powód nie udowodnił, że doszło do naruszenia tajemnicy korespondencji;

- naruszenia art. 328 k.p.c. poprzez sporządzenie uzasadnienia, w którym brak jest odniesienia Sądu do kwestii naruszenia innych dóbr osobistych powoda, jak prawo do prywatności chronione tajemnicą bankową i naruszenie tej tajemnicy przez pozwanego, prawo do żądania wykonania woli klienta przez drugą stronę umowy bez narażania go na negatywne skutki jej nie wykonywania oraz prawo do równego traktowania stron umowy, co zostało podniesione w piśmie procesowym powoda z dnia 22 listopada 2012 r.;

- błąd w ustaleniach faktycznych prowadzący do uznania, że postępowanie Banku nie zasługuje na aprobatę, było ono nieprawidłowe i nieprofesjonalne, spowodowało ono u powoda wiele uciążliwości i dolegliwości, która jednak nie stanowi naruszenia dóbr osobistych oraz uznania, że tajemnice korespondencji naruszyła jedynie osoba odbierająca korespondencję, podczas gdy należało również rozpoznać kwestię „zagrożenia” tajemnicy korespondencji;

- nierozważenie istoty sprawy w aspekcie naruszenia innych dóbr osobistych powoda, jak prawo do prywatności chronione tajemnicą bankową i naruszenie tej tajemnicy przez pozwanego, prawo do żądania wykonania woli klienta przez drugą stronę umowy bez narażania go na negatywne skutki jej nie wykonywania oraz prawo do równego traktowania stron umowy.

Wskazując na powyższe powód wniósł o zmianę zaskarżonego wyroku i orzeczenie co do istoty sprawy zgodnie z żądaniem pozwu, ewentualnie o uchylenie zaskarżonego wyroku i przekazanie sprawy do ponownego rozpoznania przez sąd I instancji oraz o zasądzenie od pozwanego na rzecz powoda kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych.

Pozwany wniósł o oddalenie apelacji i zasądzenie kosztów postępowania apelacyjnego.

Sąd Apelacyjny zważył co następuje:

Apelacja częściowo zasługuje na uwzględnienie.

Za bezzasadne Sąd Apelacyjny uznał zarzuty powoda dotyczące wadliwości ustaleń faktycznych dokonanych przez Sąd Okręgowy oraz oceny materiału dowodowego.

Sąd Okręgowy dokonał prawidłowych ustaleń faktycznych, które Sąd Apelacyjny przyjmuje za własne i które są w znacznej mierze zgodne z twierdzeniami i zeznaniami samego powoda.

Także dokonana przez Sąd Okręgowy ocena dowodów, zdaniem Sądu Apelacyjnego, nie przekracza granic swobodnej oceny wskazanych w art. 233 § 1 k.p.c.

Zasada swobodnej oceny dowodów określona powyższym przepisem wyraża się w jej ocenie według własnego przekonania Sądu, opartego na podstawie wszechstronnego rozważenia zebranego materiału dowodowego. Jej istotną cechą jest bezstronność, brak arbitralności i dowolności, przestrzeganie zasad logicznego rozumowania i zasad doświadczenia życiowego w wyciągnięciu wniosków.

Niewątpliwie wszechstronne rozważenie zebranego materiału oznacza uwzględnienie wszystkich dowodów przeprowadzonych w postępowaniu oraz wszystkich okoliczności towarzyszących przeprowadzaniu poszczególnych środków dowodowych, a mających znaczenie dla ich mocy dowodowej i wiarygodności.

Ocena dokonana przez Sąd I instancji w ocenie Sądu Apelacyjnego odpowiada wszystkim wskazanym wyżej kryteriom, Sąd Okręgowy wskazał bowiem, że uznaje za wiarygodne zarówno złożone do akt sprawy dokumenty, jak i zeznania powoda z wyjątkiem twierdzenia dotyczącego otwierania przez osobę trzecią korespondencji kierowanej do powoda na nieaktualny adres – przy czym w ocenie Sądu Apelacyjnego kwestia ta nie ma znaczenia dla rozstrzygnięcia niniejszej sprawy.

Ponadto Sąd Najwyższy wielokrotnie wskazywał, że postawienie zarzutu obrazy art. 233 § 1 k.p.c. nie może polegać na zaprezentowaniu przez skarżącego stanu faktycznego przyjętego przez niego na podstawie własnej oceny dowodów; skarżący może tylko wykazywać, posługując się wyłącznie argumentami jurydycznymi, że Sąd rażąco naruszył ustanowione w wymienionym przepisie zasady oceny wiarygodności i mocy dowodów i że naruszenie to miało wpływ na wynik sprawy (por. m.in. wyroki Sądu Najwyższego z dnia 14 stycznia 2000 r., I CKN 1169/99, OSNC 2000/7-8 poz. 139 i z dnia 10 kwietnia 2000 r., V CKN 17/2000, OSNC 2000/10 poz. 189). Jeżeli zatem z materiału dowodowego sąd wyprowadza wnioski logicznie poprawne i zgodne z doświadczeniem życiowym, to ocena sądu nie narusza reguł swobodnej oceny dowodów i musi się ostać, choćby w równym stopniu, na podstawie tego materiału dawały się wysnuć wnioski odmienne.

Postawione przez powoda zarzuty błędów w ustaleniach faktycznych i sprzeczności dokonanych ustaleń z zebrany materiałem dowodowym nie odpowiadają powyższym wymogom i nie odnoszą się do konkretnych dowodów ani ich oceny, tym samym w ocenie Sądu Apelacyjnego argumenty przedstawione w apelacji nie podważają prawidłowości oceny dowodów dokonanej przez Sąd Okręgowy, ani też trafności poczynionych na podstawie tych dowodów ustaleń faktycznych.

Za bezzasadny Sąd Apelacyjny uznał też zarzut naruszenia art. 328 k.p.c.

W orzecnictwie utrwalony jest pogląd, że zarzut obrazy tego przepisu może być skutecznym zarzutem apelacji tylko wtedy, gdy uzasadnienie zaskarżonego wyroku nie posiada wszystkich koniecznych elementów, bądź zawiera tak kardynalne braki, które uniemożliwiają kontrolę instancyjną, zaś uzasadnieniu zaskarżonego wyroku takich zarzutów postawić nie można, odpowiada ono bowiem wszelkim wymogom art. 328 k.p.c.

W istocie apelacja zmierza do wykazania dwu uchybień jakich miał dopuścić się Sąd Okręgowy: pominięcia kwestii naruszenia innych dóbr osobistych powoda niż tajemnica korespondencji i błędnego uznania, że nie doszło do naruszenia dobra osobistego w postaci tajemnicy korespondencji czy prawa do prywatności chronionego tajemnicą korespondencji.

W ocenie Sądu Apelacyjnego dla rozstrzygnięcia powyższych kwestii miarodajne są dokonane przez Sąd Okręgowy ustalenia faktyczne, które nie były kwestionowane przez pozwanego i które oparte są na zeznaniach samego powoda.

Przede wszystkim należy wskazać, iż swoje roszczenia powód opiera na okolicznościach faktycznych, które dają możliwość zastosowania kilku norm prawnych, w tym przepisów dotyczących nienależytego wykonania zobowiązania. Bezsporne jest bowiem, że strony łączyła umowa rachunku bankowego i umowa dotycząca wydania karty płatniczej oraz przyznania limitu kredytowego. Przesyłanie przez Bank korespondencji na adres kontrahenta, który nie jest aktualny, przy bezspornym fakcie, iż powód kilkakrotnie informował Bank o aktualnym adresie wydając dyspozycję jego zmiany, stanowi nienależyte wykonanie łączącej strony umowy.

Tym niemniej zarówno zakres roszczeń powoda, jak i treść ich uzasadnienia, w tym wskazana w pozwie podstawa prawna roszczeń, jednoznacznie określają wybór dokonany przez powoda, który żąda ochrony na podstawie przepisów dotyczących naruszenia dóbr osobistych.

Przesłanką zastosowania art. 24 k.c. i art. 448 k.c. jest przede wszystkim wykazanie, że na skutek bezprawnego działania lub zaniechania pozwanego zostały naruszone określone dobra osobiste powoda.

Wprawdzie konstrukcja art. 24 k.c. ciężar wykazania braku bezprawności przenosi na pozwanego, jednak ocena czy obiektywnie określone zachowanie może być uznane za bezprawne należy do sądu.

Niewątpliwie nie ma podstaw do uznania, że każde nienależyte wykonanie zobowiązania łączącego strony będzie tożsame z działaniem bezprawnym, stanowiącym czyn niedozwolony. Jak wskazał Sąd Najwyższy w uzasadnieniu wyroku z dnia 19 września 2013 r. I CSK 687/12 (LEX nr 1388222) utożsamianie każdego naruszenia cudzych praw z czynem niedozwolonym przekreśliłoby sens podziału źródeł zobowiązań i rodzaju odpowiedzialności, a w pewnym stopniu również znaczenie winy jako przesłanki odpowiedzialności. Niewykonanie zobowiązania może być uznane za działanie bezprawne tylko wtedy, gdy jednocześnie następuje naruszenie obowiązku powszechnego, ciężącego na każdym podmiocie.

Takim powszechnym obowiązkiem jest w ocenie Sądu Apelacyjnego nakaz respektowania dóbr osobistych osób fizycznych.

Jeżeli więc działanie pozwanego, będące nienależyтым wykonaniem zobowiązania, narusza jednocześnie dobra osobiste powoda, powodowi przysługuje, oprócz roszczeń odszkodowawczych wywodzonych z art. 471 k.c., także możliwość dochodzenia ochrony na podstawie art. 24 k.c. i art. 448 k.c., zaś pozwanego obciąża ciężar wykazania braku bezprawności działania lub zaniechania naruszającego dobra osobiste.

Powód wskazał, że zostały naruszone jego dobra osobiste w postaci: prawa do prywatności chronionego tajemnicą korespondencji, tajemnicy korespondencji, prawa do żądania wykonania woli klienta przez drugą stronę umowy.

Przepisy kodeksu cywilnego nie zawierają definicji dobra osobistego, zaś w art. 23 k.c. jedynie przykładowo zostały wymienione podlegające ochronie dobra osobiste. Tym niemniej zarówno w orzecznictwie Sądu Najwyższego, jak i w poglądach doktryny wskazuje się, że są to prawa niemajątkowe, ściśle związane z osobą fizyczną, niezbywalne i skuteczne w stosunku do wszystkich innych osób.

W ocenie Sądu Apelacyjnego za tak rozumiane dobro osobiste nie może być uznane „prawo do żądania wykonania woli klienta przez drugą stronę umowy”, które jest niczym innym jak realizacją uprawnień kontraktowych, chronionych przepisami kodeksu cywilnego dotyczącymi wykonania zobowiązań i jako takie nie może być uznane za skuteczne w stosunku do wszystkich innych osób.

Niewątpliwie jednak dobrem osobistym jest prawo każdego człowieka do poszanowania jego życia prywatnego, obejmujące też prawa do zachowania w tajemnicy treści przekazywanych mu informacji dotyczących tej sfery życia, chronione także tajemnicą korespondencji.

W ustalonych przez Sąd Okręgowy okolicznościach faktycznych niesporne jest, że pozwany kierował na niewłaściwym adres dokumenty dotyczące powoda, w tym wyciągi z jego konta, zawierające dane prywatne.

Prawo do prywatności należy traktować jako prawo każdej osoby do samodzielnego i wyłącznego decydowania o tym, w jakim zakresie chce zachować swą anonimowość, a jakie informacje o niej mogą być udostępniane osobom trzecim (wyrok Sądu Apelacyjnego w Poznaniu z dnia 10 stycznia 2008 r. I ACa 1048/07 (LEX nr 466432)).

Jak wskazał Sąd Najwyższy w uzasadnieniu wyroku z dnia 24 września 2010 r. IV CSK 87/10 (LEX nr 622216) wymienione w art. 23 k.c. dobro osobiste w postaci tajemnicy korespondencji chroni prawo do zachowania w tajemnicy przed osobami trzecimi treści korespondencji. Naruszenie tego dobra osobistego może nastąpić przede wszystkim przez bezprawne zapoznanie się z treścią korespondencji. Naruszenie tajemnicy korespondencji ma miejsce także wówczas, gdy w wyniku zagubienia cudzej korespondencji stworzono realne warunki (niebezpieczeństwo) umożliwiające, z dużym stopniem prawdopodobieństwa, zapoznanie się osób trzecich z jej treścią.

Nie ulega wątpliwości, iż przesyłając korespondencję na nieaktualny adres powoda pozwany umożliwił zapoznanie się z jej treścią przez osobę nieuprawnioną. Sam fakt, czy doszło do naruszenia przez osobę trzecią tajemnicy korespondencji jest przy tym bez znaczenia dla kwestii odpowiedzialności pozwanego, istotne jest bowiem czy działanie pozwanego może być także uznane za naruszenie tajemnicy korespondencji.

Sąd Apelacyjny podziela w tej kwestii stanowisko Sądu Apelacyjnego we Wrocławiu wyrażone w uzasadnieniu wyroku z dnia 26 czerwca 2012 r. I ACa 521/12 (LEX nr 1238502), iż naruszeniem tajemnicy korespondencji będzie nie tylko każda nieuprawniona ingerencja w nią, przede wszystkim zapoznanie się z jej treścią lub zmiana tej treści, ale również doprowadzenie do stanu, w którym do takiej ingerencji może dojść.

Sąd Apelacyjny uznał zatem, że pozwany naruszył dobro osobiste powoda w postaci tajemnicy korespondencji, co uzasadnia przyznanie powodowi ochrony na gruncie przepisów art. 24 k.c. i art. 448 k.c.

Tym niemniej w ocenie Sądu Apelacyjnego nie mogło być uwzględnione żądanie powoda obejmujące złożenie przez pozwanego „oświadczenia, że nie dopuści się dalszego naruszenia dóbr osobistych powoda, a w szczególności, że wszelkie pisma pozwanego będą kierowane do powoda na wskazany przez niego adres w ciągu 3 dni od złożenia przez powoda w oddziale banku pozwanego bądź przez infolinię pozwanego dyspozycji zmiany danych osobowych w zbiorze pozwanego”.

Nie ulega wątpliwości, że jeszcze przed wytoczeniem niniejszego powództwa pozwany zaniechał naruszania dóbr osobistych powoda, nie ma też podstaw do uznania, że istnieje realna groźba dalszego naruszania tych dóbr przez pozwanego, skoro powód nie jest klientem pozwanego Banku. Zatem roszczenia powoda oparte na treści art. 24 k.c. powinny zmierzać przede wszystkim do usunięcia skutków dokonanego naruszenia. Tymczasem żądane oświadczenie nie ma na celu usunięcia skutków dokonanego naruszenia, a zmierza do wykreowania po stronie pozwanego zobowiązania do określonego zachowania w ramach realizacji obowiązków wynikających z zawartej przez strony umowy. Takie żądanie, niezależnie od faktu, że strony nie są już umową związane, nie znajduje oparcia w treści art. 24 k.c.

Za zasadne Sąd Apelacyjny uznał natomiast żądanie powoda w zakresie zadośćuczynienia.

Przesłankami zasądzenia zadośćuczynienia są: bezprawne naruszenie chronionego dobra osobistego rodzące odpowiedzialność na tle art. 23 i 24 k.c. oraz wina osoby dokonującej takiego naruszenia.

Sąd Apelacyjny podziela stanowisko Sądu Najwyższego wyrażone m.in. w wyroku z dnia 19 stycznia 2007 r. sygn. akt III CSK 358/06, iż art. 448 k.c. znajduje zastosowanie tylko w wypadku zawinionego naruszenia dóbr osobistych, przy czym każdy stopień winy, także wina nieumyślna, może uzasadniać uwzględnienie zarówno roszczenia o zasądzenie zadośćuczynienia na rzecz poszkodowanego, jak i roszczenia o zasądzenie odpowiedniej kwoty na wskazany przez poszkodowanego cel społeczny.

Wina zachodzi wówczas, gdy sprawcy szkody można postawić zarzut zarówno obiektywnej, jak i subiektywnej niewłaściwości zachowania się. Obiektywny element winy wypełnia każde zachowanie niewłaściwe, a więc niezgodne z przepisami prawa podmiotowego, bądź z zasadami etycznymi, czy w ogóle z obowiązkiem ostrożności, jaką każdy człowiek w społeczeństwie powinien przestrzegać, aby drugiemu nie wyrządzić szkody.

W ocenie Sądu Apelacyjnego zachowanie pozwanego wypełnia wskazane wyżej obiektywne kryterium winy, zaś w zakresie kryterium subiektywnego pozwanemu można przypisać rażące niedbalstwo wyrażające się w niedołożeniu należytej staranności, uwzględniającej zawodowy charakter prowadzonej przez pozwanego działalności, w dbałości o poszanowanie tajemnicy przesyłanych klientom Banku informacji obejmujących ich dane z życia prywatnego, co uzasadnia przypisanie pozwanemu odpowiedzialności za skutki wynikające z naruszenia tym postępowaniem dóbr osobistych powoda.

Zadośćuczynienie stanowi rekompensatę krzywdy ocenianej indywidualnie w każdym przypadku. Z treści art. 448 k.c. wynika, że określenie wysokości należnego zadośćuczynienia ustawodawca pozostawił uznaniu sędziowskiemu, wskazując jedynie, że ma to być kwota odpowiednia do doznanej krzywdy. Odczucie krzywdy jest pojęciem subiektywnym i niewymiernym, jednak określając wysokość zadośćuczynienia Sąd musi kierować się przesłankami obiektywnymi, biorąc pod uwagę szeroko rozumiane cierpienia psychiczne poszkodowanego, związane z naruszeniem jego dóbr osobistych oraz skutki jakie naruszenie tych dóbr wywarło na jego codzienne życie. Zadośćuczynienie pieniężne o którym mowa w art. 448 k.c. ma na celu naprawienie szkody niemajątkowej, wyrażającej się krzywdą, a wyrażenie „odpowiednia suma” pozostaje w związku z tym, że ze względu na istotę krzywdy nie da się jej wyliczyć w sposób ścisły, w przeciwieństwie do szkody rzeczowej. Zadośćuczynienie jest sposobem naprawienia krzywdy ujmowanej jako negatywne uczucia przeżywane w związku z naruszeniem dobra osobistego.

Niewątpliwie określenie wysokości zadośćuczynienia za doznaną krzywdę powinno się opierać na obiektywnych i sprawdzalnych kryteriach, jednak przy uwzględnieniu indywidualnej sytuacji stron (wyrok Sądu Najwyższego z 12 września 2002 r. IV CKN 1266/00, niepubl.). Należy także wskazać, że jednym z kryteriów określających „odpowiedniość” zadośćuczynienia jest jego kompensacyjny charakter – zadośćuczynienie musi przedstawiać ekonomicznie odczuwalną wartość, przy utrzymaniu jej w rozsądnych granicach.

W ocenie Sądu Apelacyjnego żądana przez powoda kwota jest odpowiednia do stopnia naruszenia dobra osobistego powoda i odczuwanej przez powoda krzywdy, biorąc pod uwagę fakt, że dobro osobiste powoda zostało naruszone co najmniej kilkakrotnie na przestrzeni kilku miesięcy, mimo podejmowania przez powoda kolejnych prób doprowadzenia do przesyłania korespondencji na adres właściwy.

Mając powyższe na względzie, na podstawie art. 386 § 1 k.p.c. Sąd Apelacyjny zmienił częściowo zaskarżony wyrok zasądzając na rzecz powoda żadaną kwotę z tytułu zadośćuczynienia, zaś w pozostałym zakresie apelację powoda, jako bezzasadną, oddalił na podstawie art. 385 k.p.c.

O kosztach postępowania za obie instancje orzeczono na podstawie art. 100 k.p.c.