

UZASADNIENIE

Powódka A. F. (1) wniosła o zobowiązanie pozwanego M. K. prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą PHU (...), aby przeprosił powódkę A. F. (1) za naruszenie jej dobrego imienia, zamieszczając na portalu aukcyjnym Allegro w zakładce „o mnie”/ „informacje od sprzedającego” , za komentarz niepolegający na prawdzie, iż przesyłka zwrotna została nadana przez Panią A. F. (1) za pobraniem 330zł, że nie przyjął reklamacji do rozpatrzenia, za brak pomocy i odpowiedzi na pytania kiedy powódka chciała złożyć reklamację, za obraźliwy komentarz, że Pani A. F. (1) jest „zakompleksioną osobą” oraz za obelgi kierowane pod adresem powódki użyte w trakcie sporu transakcyjnego i w korespondencji mailowej kierowanej do Pani A. F. (1), przeprosin za straty materialne i ewentualną utratę zdrowia. Ponadto, że pozwany przyznaje się do nieprzyjęcia towaru z reklamacji wysłanego przez powódkę.

Pozwany M. K. prowadzący działalność gospodarczą pod firmą PHU (...) wniósł o oddalenie powództwa. W uzasadnieniu wskazał, że nie doszło od naruszenia dóbr osobistych powódki w ujęciu obiektywnym. Powódka zdaniem pozwanego wyolbrzymia znaczenie treści zawartych w komentarzach. Wskazał, że odbywało się to na zamkniętym profilu. Nadto powódka wnosząc pozew sama naraziła się na niedogodności związane z procesem i w jednym z komentarzy użyła wobec pozwanego określenia: „zwykły zło***j” co również naraziło go na utratę zaufania publicznego.

Sąd okręgowy ustalił i zważył co następuje:

W dniu 10.01.2016 powódka A. F. (2) zarejestrowana pod nickiem „anta66” zakupiła na aukcji internetowej na portalu Allegro od M. K. prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą PHU (...) nick: „beutiful-garden” okap za cenę 295zł plus 29 zł kosztów doręczenia (k.35). Transakcja na portalu Allegro została zarejestrowana pod nr (...) (k.8-10). Powódka otrzymała zamówiony towar w dniu 12.01.2016. W ocenie powódki okap był uszkodzony oraz nie odpowiadał opisowi przedstawionemu na aukcji. W tym samym dniu poinformowała w mailu sprzedającego o wadach. W dniu 18.01.2016 powódka zgłosiła do firmy kurierskiej uszkodzenie otrzymanej przesyłki (k.14, 32). Również w dniu 18.01.2016 powódka zleciła usługę doręczenia przesyłki do pozwanego. 20.01.2016 kurier przyjął przesyłkę od powódki celem doręczenia pozwanemu. Powódka przesała do pozwanego otrzymany towar wraz z formularzem reklamacji. Przesyłka została nadana firmą kurierską K-EX , bez obowiązku zapłaty przez odbiorcę (k.33). W dniach 21.01.2016 oraz 27.01.2016 pozwany odmówił odbioru przesyłki (k.30). Od 12.01.2016 do 22.02.2016 strony utrzymywały korespondencję mailową oraz na stronie spory transakcyjne (k.11 -26). W dniu 27.01.2016 powódka przesała do pozwanego wezwanie do zapłaty (k. 27-28, 36, 42). W dniu 20.02.2016 powódka otrzymała od pozwanego zwrot kwoty 200zł (k.39). W dniu 6.06.2016 powódka skierowała przeciwko pozwanemu pozew o zapłatę brakującej kwoty 172,49zł oraz o nakazanie przeprosin. W zakresie żądania przeproszenia powództwo zostało przekazane Sądowi Okręgowemu w Łomży.

W dniu 22.01.2016 w komentarzu do powyższej transakcji w zakładce „o mnie” o kupującej nick „anta 66” pozwany nick: „beutiful-garden” umieścił negatywny komentarz: „DNO! (...) Z (...) ? BRAK UMIEJĘTNOŚCI CZYTANIA @ I (...) ? DNO!!!” (k. 128).

W dniu 28.01.2018 w sporze transakcyjnym pozwany zwracał się do powódki: „KOBIE TO PO RAZ OSTATNI PROSIMY O ZMIANĘ ŻĄDANIA W DRUKU REKLAMACYJNYM! POD GROŹBĄ NIE UZNANIA REKLAMACJI ! NIE ROZUMIESZ CO DO CIEBIE PISZE! KOBIE TO OCHŁOŃ TROCHE ! PO DRUGIE CZYTAJ ! ZE ZROZUMIENIEM Żądania” (k.58).

W dniu 19.02.2016 godz. 19:52:27 w sporze transakcyjnym pozwany zwracał się do powódki: „CWANIACTWO DO POTĘGI malutka kobieto jesteś w swoim działaniu (...)” (k.59v.).

W dniu 19.02.2016 godz. 19:52:23 w sporze transakcyjnym pozwany zwracał się do powódki: „a i jeszcze jedno malutka kobieto jak można odpowiedzieć na reklamacje nie mając towaru? Towar do nas nie rozumiesz nie ?” (k.59v.).

W dniu 19.02.2016 godz. 19:46:40 w sporze transakcyjnym pozwany zwracał się do powódki: „kobieto odpuść sobie, usuniesz komentarz otrzymasz pieniądze, produkt i tak don as nie trafił za kilka dni zostanie zniszczony na depozycie firmy kurierskiej – a tak pyzatym proponuje wizytę u jakiegoś specjalisty najlepiej psychiatry – pewność siebie buta cwaniactwo ! to DNO ! a to cechy które określają PANIĄ !” (k. 60v.).

W dniu 22.02.2016 w korespondencji mailowej do powódki pozwany używał określeń: DNO KOBIEITO DNO ! (k.26).

Powyższe ustalono w oparciu o dokumenty przedstawione przez powódkę. Pozwany nie negocjował treści powyższych wpisów. Odpowiedź na pozew ograniczała się głównie do kwestii zawartej umowy oraz realizacji uprawnień z rękojmi. Powyższa kwestia w ocenie Sądu Okręgowego ma charakter drugorzędny i pozostający poza istotą sporu w zakresie naruszenia dóbr osobistych powódki w zgłaszanych komentarzach ogólnodostępnych, wymiany korespondencji mailowej i w sporze transakcyjnym. W zakresie zarzutu naruszenia dóbr osobistych powódki pozwany wskazał, iż nie zostały one naruszone.

W pierwszej kolejności należało ocenić czy uzasadnione jest twierdzenie powódki, iż w wyniku wypowiedzi pozwanego doszło do naruszenia dóbr osobistych powódki. Przepis art. 23 k.c. zawiera przykładowe wyliczenie dóbr osobistych. Wymienia cześć, która obejmuje dobre imię oraz godność. Cześć człowieka obejmuje dwa aspekty: dobre imię (cześć zewnętrzna) i godność (cześć wewnętrzna). Przyrodzona i niezbywalna godność człowieka stanowi źródło wolności i praw człowieka (art. 30 Konstytucji RP). Konkretyzuje się w poczuciu własnej wartości człowieka i oczekiwaniu szacunku ze strony innych ludzi. (por. Paweł Księżak, Komentarz do art.23 Kodeksu cywilnego, stan prawny:2014.04.18, LEX). Naruszenie godności może wiązać się również z zachowaniami zmierzającymi do poniżenia człowieka albo pozbawienia go równej pozycji z innymi (dyskryminację) także z uwagi na jego cechy fizyczne, narodowość, płeć.

Wypowiedzi pozwanego kierowane do powódki na zamkniętym profilu sporu transakcyjnym oraz korespondencji mailowej naruszały jej cześć, poprzez podkreślanie jej płci: (...), „malutka kobieto”. W kontekście w jakim zostały użyte są to wypowiedzi mające pejoratywny charakter. Podkreślanie płci powódki praktycznie przy każdej wypowiedzi pozwanego miało na celu jej poniżenie. Wypowiedzi te miały charakter pogardliwy odnosiły się do braku umiejętności czytania i logicznego rozumowania. Sugerowanie przez pozwanego potrzeby konsultacji z psychiatrą nie jest wyrazem dbałości o stan zdrowia rozmówcy, lecz w potocznym pojęciu miało sugerować, iż powódka jest osobą nie zrównoważoną psychicznie. Wszystkie wypowiedzi pozwanego miały charakter obcesowy, jednakże to nie ich ton naruszał dobra osobiste powódki, lecz używane pod adresem pozwanej określenia. Niezależnie od okoliczności transakcji należy zgodzić się z powódką co do tego, że w żaden sposób nie upoważniały one pozwanego do zamieszczenia komentarza zawierającego sformułowania obraźliwe dla powódki (**malutka kobieto, KOBIEITO, dno, cwaniactwo, zakompleksiona osobo**). Przy ocenie naruszenia czci nie można ograniczać się do analizy pewnego zwrotu w abstrakcji, ale należy zwrot ten wyklądać na tle całej wypowiedzi (wyrok SN z dnia 16 stycznia 1976 r., II CR 692/75, OSNC 1976, nr 11, poz. 251, z glosą J.S. P., NP 1977, nr 7–8, s. (...)). Należy zgodzić się z tezą wyroku Sądu Najwyższego z dnia 23 maja 2002 r., IV CKN 1076/00, OSNC 2003, nr 9, poz. 121, zgodnie z którą „w wypadku naruszenia dóbr osobistych polegającego na obrazie czci uwzględniać należy nie tylko znaczenie słów, ale również kontekst sytuacyjny, w którym zostały użyte”. Takie zachowanie pozwanego niewątpliwie naruszało dobro osobiste powódki w postaci czci, bo jak inaczej zrozumieć akcentowanie płci przy prawie każdej wypowiedzi. W ocenie Sądu Okręgowego zachowanie pozwanego w stosunku do powódki naruszyło jej cześć i to zarówno w aspekcie wewnętrznym jak i zewnętrznym. Przepis art. 24 k.c. ustanawia domniemanie bezprawności naruszenia dobra osobistego, które jest domniemaniem, które można obalić - poprzez wskazanie braku bezprawności, działanie w ramach obowiązującego porządku prawnego, wykonywanie prawa podmiotowego, brak zasługującego na ochronę interesu czy też ochrona wartości nadrzędnych. Zarzut pozwanego odesłania przez powódkę towaru za pobraniem był ewidentnie nieprawdziwy, gdyż jak wynika z dowodu nadania pozwany nie musiał płacić za odbiór zwracanego towaru, a taki zarzut dominował w wyjaśnieniach pozwanego dotyczących przyczyny odmowy przyjęcia towaru. Nie

może też stanowić usprawiedliwienia pozwanego to, że jego zdaniem powódka niewłaściwie wypełniła formularz reklamacji i odesłała towar za pobraniem. Pozwany pomimo braku obowiązku zapłaty dwukrotnie odmówił przyjęcia od kuriera przesyłki wraz z formularzem reklamacji (21.01.2016 oraz 27.01.2016) (k.30). Zatem komentarz pozwanego w ogólnie dostępnej zakładce opinii o kupującym zawierał nieprawdziwą informację o zwrocie przez powódkę paczki za pobraniem. Również niezrozumiały był zarzut pozwanego o nieprawidłowo wypełnionej reklamacji skoro razem z odmową przyjęcia paczki pozwany odmówił przyjęcia formularza reklamacji (list przewozowy wskazywał, że w paczce znajduje się opak i formularz reklamacji – k.40). Dla oceny bezprawności naruszenia dokonanej słowem decydujące znaczenie ma podział na twierdzenia co do faktów oraz sądy wartościujące (oceny, poglądy). Kwalifikacja twierdzenia co do faktów jako fałszywego przesadza o bezprawności działania. Niewątpliwie zaś powoływane przez pozwanego postępowanie powódki nie miało miejsca. Komentarze tej treści zamieszczone na portalu aukcyjnym również narażały kupującą na utratę zaufania przy innych transakcjach sprzedaży. Komentarze te są widoczne dla wszystkich potencjalnych kontrahentów i mogą mieć wpływ na podjęcie przez nich decyzji o sprzedaży przedmiotu danemu kupującemu. Nazwa użytkownika, którą posługuje się osoba korzystająca z serwisu internetowego, podlega ochronie prawnej na takiej podstawie, na jakiej ochronie podlega nazwisko, pseudonim lub firma (podobnie wyrok SN z dnia 11 marca 2008 r., II CSK 539/07, OSNC-ZD 2008, nr 4, poz. 125). Fakt, iż strony posługiwały się przy identyfikacji nickami nie zmienia oceny iż podmiotem naruszającym dobra osobiste powódki był pozwany. Występowanie w internecie pod innymi nazwami nie uzasadnia odstąpienia od poszanowania godności drugiego człowieka. Anonimowość w internecie sprawia, że ludzie zachowują się w sposób, w jaki nie zachowaliby się w sytuacji bezpośredniego kontaktu z drugim człowiekiem. Staje się to zarzewiem internetowej agresji i swobodnego używania obelg. Agresywny ton wypowiedzi pojawiający się na portalach internetowych nie może być akceptowany tylko dlatego, że staje się coraz powszechniejszy. Również fakt używania takich określeń przez inne podmioty nie usprawiedliwia pozwanego.

Do naruszenia dóbr osobistych powódki doszło zarówno na zamkniętym profilu poprzez używanie wobec niej słów obraźliwych i poniżających, oraz na stronie komentarzy powszechnie dostępnych. Naruszenie czci może nastąpić zarówno publicznie, jak i prywatnie, w wypowiedzi ustnej lub pisemnej albo przekazanej innym nośnikiem informacji, może nastąpić w wywiadzie, felietonie lub innej publikacji prasowej, książce, orzeczeniu sądowym, piśmie procesowym, wykładzie uniwersyteckim, liście, rozmowie, blogu albo komentarzu internetowym (wyrok SN z dnia 8 marca 2012 r., V CSK 109/11, OSNC 2012, nr 10, poz. 119).

Pozwany nie obalił wynikającego z art. 24 § 1 k.c. domniemania bezprawności naruszenia dobra powódki. Pozwany przytaczając komentarz powódki, w którym określała go jako: „zło****j”, nie wykazał kiedy tego rodzaju komentarz się ukazał. Zresztą fakty jakie zamieściła w nim powódka były zgodne ze stanem faktyczny. Określenie pod adresem pozwanego „zło****j” mogło nasuwać jak twierdzi pozwany skojarzenie ze słowem „złodziej”. Jednak jakkolwiek użycie takiej sugestii przekraczało dobre obyczaje to należy ponownie wskazać, że pozwany nie wykazał kiedy doszło do jego publikacji, zaś niewątpliwym jest, że pomimo zwrotu towaru w dniu 20.01.2016 dopiero 20.02.2016 zwrócił powódce 200zł i była to jedynie część zapłaconej przez powódkę kwoty. Wynikało jednak z postępowania pozwanego odmawiającego przyjęcia towaru i reklamacji oraz określeń używanych pod adresem powódki w trakcie sporu transakcyjnego. Pozwany nie wykazał również, aby powódka w inny sposób równie obraźliwie zwracała się do pozwanego.

W razie dokonanego naruszenia można żądać, ażeby osoba, która dopuściła się naruszenia, dopełniła czynności potrzebnych do usunięcia jego skutków, w szczególności ażeby złożyła oświadczenie odpowiedniej treści i w odpowiedniej formie. Z uwagi na powyższe uwzględniono żądanie w części na podstawie art. 24 k.c. poprzez nakazanie pozwanemu M. K. prowadzącemu działalność gospodarczą pod firmą PHU (...), aby w terminie dwóch tygodni od uprawomocnienia się orzeczenia przeprosił powódkę A. F. (1) za naruszenie jej dobrego imienia, zamieszczając na portalu aukcyjnym Allegro w zakładce „o mnie”/„informacje od sprzedającego” ogłoszenie następującej treści:

„M. K. prowadzący działalność gospodarczą pod firmą PHU (...) przeprasza Panią A. F. (1) (nick: anta66) za komentarz do transakcji nr (...) na prawdzie, iż przesyłka zwrotna została nadana przez Panią A. F. (1) za pobraniem, za obraźliwy komentarz, że Pani A. F. (1) jest „zakompleksioną osobą” oraz za obraźliwe słowa kierowane pod adresem Pani A. F.

(1) użyte w trakcie sporu transakcyjnego dotyczącego aukcji nr (...) i w korespondencji mailowej kierowanej do Pani A. F. (1)”.

Dalej idące żądanie powódki podlegało oddaleniu. W szczególności brak podstaw do żądania przeprosin za odmowę przyjęcia reklamacji. Są to obowiązki wynikające z treści łączącej strony umowy sprzedaży. Naruszenie uprawnień powódki z tytułu rękojmi nie jest równoznaczne z naruszeniem dóbr osobistych, a ich realizacji powódka dochodzi w odrębnym postępowaniu o zapłatę. Podobnie na uwzględnienie nie zasługiwało żądanie, aby pozwany przyznał się, że odmówił przyjęcia towaru, niewypłacenia całej kwoty. Rodziło to jedynie odpowiedzialność w sferze zobowiązań, ale bezpośrednio nie naruszało dóbr osobistych powódki. Również brak pomocy przy załatwianiu reklamacji nie naruszał jej dóbr osobistych, gdyż stanowiło to wyłącznie naruszenie obowiązków sprzedającego. Jak podkreślono na wstępie naruszenie dóbr osobistych powódki nastąpiło jedynie przy okazji wykonywania uprawnień z rękojmi. Sama ocena zasadności roszczeń powódki z tytułu rękojmi nie ma znaczenia dla wyniku niniejszego procesu. Również powódka nie wykazała, aby została narażona na straty materialne i utratę zdrowia z uwagi na naruszenie dóbr osobistych.

O nieuiszczonych kosztach sądowych orzeczono na mocy art. 98 k.p.c. w zw. z art. 113 § 1 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych. Mając na uwadze częściowe uwzględnienie roszczeń powódki, obciążono pozwanego połową nieuiszczonej opłaty sądowej.

ZARZĄDZENIE

1) a/a;

2) odpis wyroku z uzasadnieniem doręczyć pozwanemu z pouczeniem o terminie i sposobie zaskarżenia.