

Sygn. akt I ACa 1086/13

# WYROK

## W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 13 lutego 2014 r.

Sąd Apelacyjny w Katowicach I Wydział Cywilny

w składzie:

Przewodniczący :	SSA Małgorzata Wolczańska
Sędziowie :	SA Ewa Jastrzębska (spr.) SO del. Tomasz Ślęzak
Protokolant :	Anna Wieczorek

po rozpoznaniu w dniu 13 lutego 2014 r. w Katowicach

na rozprawie

sprawy z powództwa (...) w Polsce

przeciwko S. H.

o ochronę dóbr osobistych i zapłatę

na skutek apelacji powoda

od wyroku Sądu Okręgowego w Katowicach

z dnia 4 lipca 2013 r., sygn. akt II C 830/12

1) zmienia zaskarżony wyrok w punkcie 2 w ten sposób, że:

a) zobowiązuje pozwanego do opublikowania i utrzymywania przez okres 3 miesięcy na stronie www(...) w rozmiarze i w sposób odpowiadający publikowanym komentarzom, przeprosin o treści:

„S. H. przeprasza za niezgodne z prawem i z regulaminem portalu www(...) przechowywanie komentarzy naruszających dobra osobiste (...) w Polsce a odnoszących się do jakości usług świadczonych przez jej przedsiębiorstwo lecznicze pod nazwą (...). Powyższe przeprosiny są skutkiem prawomocnego orzeczenia Sądu stwierdzającego naruszenie dóbr osobistych”, a w pozostałej części powództwo oddała,

b) zasądza od pozwanego na rzecz Stowarzyszenia na rzecz (...) z siedzibą w P. kwotę 1000 (tysiąc) złotych,

c) zasądza od pozwanego na rzecz powoda kwotę 1190 (tysiąc sto dziewięćdziesiąt) złotych tytułem kosztów procesu;

2) w pozostałej części apelację oddała;

3) zasądza od pozwanego na rzecz powoda kwotę 1055 (tysiąc pięćdziesiąt pięć) złotych tytułem kosztów postępowania apelacyjnego.

Sygn. akt I ACa 1086/13

## UZASADNIENIE

Powódka - (...) w Polsce z siedzibą w K., pozwem-łożonym w dniu 23 listopada 2012r., wniosła o zobowiązanie pozwanego - S. H. do usunięcia naruszających jej dobra osobiste komentarzy na stronie internetowej www(...), dokonanych przez użytkownika (...) dnia 2 października 2012r. o godz. 16:32 o treści: „Byłam w (...) to jest jak na KUBIE GWANTA NAMO, a pani dyrektor powinna -wylecieć jak najszybciej. Ludzie narzekają, są głodzeni, straszeni są wyrzuceniem z sanatorium. Dyrektor Nazywa się S. S., a ona jest szaro, bura, nie leczy, ale katuje” oraz użytkownika(...) dnia 6 września 2012r. o godz. 18:27 o treści: „Pani dyrektor stosuje mobbing, wobec kuracjuszy. Ośrodek generalnie spełnia niższy standard z możliwych, rehabilitacja również nie dostosowana do indywidualnego leczenia pacjenta, co spowodowało, że wróciłam bardziej chora niż byłam. Ponieważ od lat korzystam z leczenia sanatoryjnego wiem co piszę. To był kołchoz, zdecydowanie odradzam”, a następnie zobowiązanie pozwanego do opublikowania i utrzymywania przez okres 6 miesięcy przeprosin na wzmiankowanej stronie w rozmiarze i w sposób odpowiadający publikowanym komentarzom, o treści: „S. H. przeprasza za niezgodne z prawem i regulaminem portalu www(...) przechowywanie komentarzy naruszających dobra osobiste (...) w Polsce, a odnoszących się do jakości usług świadczonych przez jej przedsiębiorstwo lecznicze pod nazwą (...). Powyższe przeprosiny są skutkiem prawomocnego orzeczenia Sądu stwierdzającego naruszenie dóbr osobistych”, oraz zasądzenie od pozwanego zadośćuczynienia w kwocie 1.000 zł dla Stowarzyszenia na rzecz (...) z siedzibą w P., prowadzący dom dziecka w P., płatne w terminie 7 dni od dnia uprawomocnienia się wyroku oraz kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa procesowego, według norm przepisanych.

Na uzasadnienie swojego żądania powódka podała, że pozwany jest wydawcą strony internetowej, na której dokonano wzmiankowanych wyżej wpisów. Wpisy te naruszają jej dobre imię i renomę, albowiem powódka prowadzi przedsiębiorstwo lecznicze pod nazwą (...) w G.. Powódka nadmienila, że zwracała się do pozwanego z żądaniem usunięcia przedmiotowych wpisów, lecz bezskutecznie.

Pozwany S. H. wniósł o oddalenie powództwa o ochronę dóbr osobistych w całości, oddalenie powództwa o zasądzenie kwoty 1.000 zł tytułem zadośćuczynienia na rzecz Stowarzyszenia oraz odstąpienie od obciążania go kosztami procesu w sprawie.

Zarzucił, że nie usunął wpisów gdyż wezwania o usunięcie nie zawierały dowodów wskazujących na ich bezprawność oraz fakt, że powódka nie przedstawiła danych umożliwiających ocenę, czy zamieszczone komentarze istotnie mają taki charakter, wezwanie powódki wraz z zawiadomieniem o bezprawności komentarzu pozwany potraktował jako niewiarygodne.

Na rozprawie w dniu 14 marca 2013r. powód cofnął żądanie zawarte w punkcie 1 pozwu, na co pozwany wyraził zgodę.

Wyrokiem z dnia 4lipca 2013r. Sąd Okręgowy w Katowicach :

1. umorzył postępowanie w części , w której powód cofnął pozew;
2. w pozostałej części powództwo oddalił .

W uzasadnieniu ustalił , że pozwany S. H. jest administratorem portalu internetowego www(...) na którym to zamieszczane są informacje dotyczące G.. Wśród podawanych tam informacji znajduje się również ta dotycząca działalności prowadzonej przez (...). Podano w niej, że (...) specjalizuje się w rehabilitacji schorzeń ortopedycznych, neurologicznych i reumatologicznych. To co wyróżnia Sanatorium (...) to zakwaterowanie w pokojach 1 i 2 osobowych z łazienkami, stołówka i sale zabiegowe znajdujące się w jednym budynku, rehabilitacja prowadzona jest przez 6

dni w tygodniu na dwie zmiany. Dodano, że Sanatorium (...) zapewnia całodobową opiekę lekarsko - pielęgniarską, konsultacje psychologiczne, muzykoterapię oraz cykl szkoleń promujących zdrowie i prawidłowe odżywianie. Pod tym zaś artykułem znajduje się ogólnodostępne forum, na którym każda korzystająca z portalu osoba, może anonimowo zamieścić określone dla przedmiotu portalu treść. Portal zawiera również regulamin korzystania z niego /okoliczność bezsporna/.

W dniu 6 września 2012r. o godz. 18:27 na forum pod opisem przedsiębiorstwa powódki, użytkownik o nazwie (...) dokonał wpisu następującej treści: „Pani dyrektor stosuje mobbing, wobec kuracjuszy. Ośrodek generalnie spełnia niższy standard z możliwych, rehabilitacja również nie dostosowana do indywidualnego leczenia pacjenta, co spowodowało, że wróciłam bardziej chora niż byłam. Ponieważ od lat korzystam z leczenia sanatoryjnego wiem co piszę. To był kołchoz, zdecydowanie odradzam.” /okoliczność bezsporna/.

W dniu 2 października 2012r. o godz. 16:32 również na tym portalu użytkownik o nazwie lila zamieścił następującej treści komentarz: „Byłam w (...) to jest jak na KUBIE GWANTA NAMO, a pani dyrektor powinna wylecieć jak najszybciej. Ludzie narzekają, są głodzeni, straszeni są wyrzuceniem z sanatorium. Dyrektor nazywa się S. S., a ona jest szaro, brura, nie leczy, ale katuje ”. /okoliczność bezsporna/.

Pismem z dnia 26 września 2012r., powódka wezwała pozwanego do niezwłocznego usunięcia treści naruszających jej dobra osobiste m.in. w postaci wpisu użytkownika o nazwie(...). Powódka wskazała, że wzmiankowany komentarz narusza jej dobre imię oraz ciężko wypracowaną renomę Ośrodka. Nadto, wpis narusza dobro osobiste Pani S. S. - Dyrektora (...), /dowód: pismo z dnia 26 września 2012r. - k. 117-118/

Kolejnym pismem z dnia 17 października 2012r., powódka po raz kolejny wezwała pozwanego do usunięcia wpisu użytkownika o nazwie (...), jak i użytkownika o nazwie (...). Powódka wskazała jak i poprzednio, że wpisy te naruszają jej dobre imię, a nadto stanowią pomówienie, /dowód: pismo z dnia 17 października 2012r. - k. 119-120/.

Po otrzymaniu wydanego przez Sąd Okręgowy w Katowicach postanowienia z dnia 7 grudnia 2012r., o udzieleniu powodowi zabezpieczenia roszczenia niepieniężnego, poprzez zobowiązanie pozwanego do zamieszczenia ostrzeżenia na stronie internetowej [www\(...\)](http://www(...)): „uwaga: komentarze użytkowników (...), dnia 02.10.2012r godz. 16:32 oraz (...), dnia 06.09.2012r godz. 18:27 zamieszczone na niniejszej stronie odnoszące się do jakości usług świadczonych przez przedsiębiorstwo lecznicze pod nazwą (...) mogą naruszać dobra osobiste (...) w Polsce”, pozwany komentarze usunął, /okoliczność bezsporna/.

Powódka zgodnie z ustawą o działalności leczniczej prowadzi przedsiębiorstwo lecznicze pod nazwą: (...) z siedzibą w G.. Działalność ta polega na świadczeniu stacjonarnych i całodobowych świadczeń zdrowotnych szpitalnych i innych niż szpitalne oraz ambulatoryjnych. Powódka uzyskała wpis w rejestrze podmiotów wykonujących działalność leczniczą, spełniwszy wcześniej wymagania stawiane przedsiębiorstwom w zakresie wskazanym w art. 17 ustawy o działalności leczniczej. Powódka uzyskała nadto certyfikat ISO PN-EN 9001/2001 poświadczający, że ośrodek wprowadził i stosuje system zarządzania jakością w zakresie szpitalnej i ambulatoryjnej rehabilitacji narządu ruchu oraz lecznictwa uzdrowiskowego. Certyfikat potwierdza jakość świadczonych usług oraz stanowi gwarancję jakości procesu udzielania świadczeń. W związku z uzyskaniem certyfikatu ISO, powódka zobowiązana jest również do poddawania się corocznemu audytowi badającemu spełnienie warunków uzyskania tego certyfikatu. Audyt przeprowadza Jednostka Certyfikująca(...) Polska Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością. Przeprowadzone do tej pory audyty wykazują, że (...) świadczy usługi na wysokim poziomie, zaś pacjenci przebywający na leczeniu są zadowoleni z jakości leczenia i pobytu w (...), /dowód: wydruk z rejestru — k. 22-46, decyzja - k. 47-49, sprawozdanie z audytu - k. 60-85, wystąpienie pokontrolne -k. 80-89/

W ocenie sądu pierwszej instancji powództwo na uwzględnienie nie zasługuje.

W pierwszej kolejności zastrzegł Sąd pierwszej instancji, że rozpoznaje sprawę w granicach jej podstawy faktycznej - art. 321 k.p.c., co oznacza że Sąd rozstrzyga w określonym stanie faktycznym, na podstawie dowodów zaofiarowanych przez strony procesu, w odniesieniu do konkretnej objętej żądaniem w sprawie podstawy powództwa. Nie formułuje

poglądu, uniwersalnego. Dokonując zatem, wedle zasad ogólnych, analizy sformułowanego roszczenia powoda w pierwszej kolejności, rozważał sąd pierwszej instancji czy rzeczywiście doszło do naruszenia dóbr osobistych powoda jako osoby prawnej. Renoma jako dobro osobiste osoby prawnej jest oczywista. Osoba publikująca swoje materiały na forum dyskusyjnym gazety internetowej powinna niewątpliwie liczyć się z reakcją innych internautów oraz z tym, że sposób wyrażania przez nich oceny może być ostrzejszy w formie i treści od ocen formułowanych w innych środkach przekazu, gdzie wypowiadający się nie są na ogół anonimowi, a prowadzący dyskusję może wpływać na jej formę. Dodać należy, że obecnie powszechną stała się forma opiniowania w Internecie usług świadczonych przez różne podmioty. I tak odnośnie wpisu z dnia 6 września 2012r. wskazał sąd, że stanowi opinię, której nie można przydać cech wypowiedzi wykraczającej poza dopuszczalną krytykę w opiniowaniu. Jest negatywna i kategoryczna. Zawiera odniesienie do innych placówek sanatoryjnych i uwypukla brak zindywidualizowania leczenia poszczególnych pensjonariuszy. Nie może być uznana za naruszająca dobra osobiste ostrą, dosadną oceną świadczonych usług. Taki rodzaj oceny jest opiniowaniem w ramach którego mieści się pewien rodzaj dopuszczalnej indywidualnej emocjonalności opinii. O stosowaniu mobbingu odnosi się do dyrektora placówki. W zakresie wpisu z dnia 2 października 2012r. internauta wypowiada ocenę dyrektora placówki. Odnośnie powoda pisze: „Byłam w(...) to jest jak na Kubie w Gwanta Namu”. W tym miejscu podniósł sąd pierwszej instancji, że to zastrzeżenie uczynione przez Sąd, odnośnie podstawy faktycznej żądania ma szczególne znaczenie analizując ów wpis. W powszechnym odbiorze ten rodzaj odniesienia jest pejoratywny.

Zatem odwołując się do miejsca publikacji, uwzględniając, że jest to forum oceniające, tak pozytywnie jak i negatywnie poziom usług świadczonych przez powoda, to kontekst sytuacyjny w odbiorze społecznym prowadzi do ważenia opinii i jej analizy w konfrontacji z innymi tam zawartymi opiniami. Oznacza, to, że odbiór społeczny nie dokonuje się na podstawie jednej konkretnej opinii, a wypracowuje się na tle całokształtu zawartych wypowiedzi oceniających. Z tych względów, w okolicznościach tej sprawy, renoma powoda wobec możliwości analizy i konfrontacji z innymi zamieszczonymi opiniami nakazuje, by zachowując należyte proporcje i umiar nie uznać o naruszeniu renomy powoda jako osoby prawnej na podstawie jednego zdania z jednej opinii. Kontekst sytuacyjny rozumieć należy, w tym stanie rzeczy, jako polemikę polegającą na dokonywaniu różnych ocen, usług świadczonych przez powoda, co dla ewentualnych zainteresowanych tymi konkretnymi usługami umożliwi ich analizę w zestawieniu z przedstawionymi na forum różnej treści opiniami. Konkludując, powołane względy czynią uznanie przez Sąd pierwszej instancji, że nie została spełniona druga z przesłanek w ramach procesu o ochronę dóbr osobistych, co prowadzi do oddalenia powództwa w zakresie sformułowanym ostatecznie przez powoda.

W zakresie w jakim powód cofnął pozew ze skutkiem prawnym, Sąd pierwszej instancji postępowanie umorzył na podstawie art. 355 §1 k.p.c. w zw. z art. 203 § 1 k.p.c. wobec braku przesłanek do uznania cofnięcia pozwu za niedopuszczalne ze względu na normę art. 203 §4 k.p.c.

Podniósł także sąd pierwszej instancji, że powołana przez powoda norma art. 14 ustawy z dnia 18 lipca 2002r. wskazuje jak należy ujmować stan bezprawności usługodawcy. W sprawie nie zachodziła sytuacja otrzymania urzędowego zawiadomienia o bezprawnym charakterze przechowywanych danych dostarczonych przez usługobiorcę. W sprawie powstało zagadnienie rozumienia uzyskania „wiarogodnej wiadomości o bezprawnym charakterze przechowywanych danych dostarczonych przez usługobiorcę”. W ustawie nie ma procedury w jakiej usługodawca winien dowiedzieć się o bezprawnym charakterze umieszczanych w sieci informacji. Ustawodawca wskazał jednak, że ma być to wiadomość wiarygodna, co oznacza, że nie każda. W sprawie powód skonstruował swoje roszczenie, na twierdzeniu o tym, że skierował do pozwanego żądania usunięcia wpisów jako naruszających jego renomę. Poddać w wątpliwość trzeba, czy skierowanie żądania usunięcia wpisów od podmiotu którego dotyczy negatywna opinia zawsze stanowi wiarygodną wiadomość o bezprawnym charakterze przechowywanych danych, dostarczonych przez usługobiorcę, gdyż taki stan rzeczy niweczyłby możliwość istnienia w ogóle określonych opiniujących forów internetowych. Owo sformułowanie ustawowe, możliwe jest wprost do realizacji w płaszczyźnie prawda - fałsz, czyli po uzyskaniu informacji o nieprawdziwości informacji, jej usunięcie z sieci. W przypadku twierdzeń opiniujących już z taką sytuacją nie mamy do czynienia.

Od wyroku tego wniósł apelację powód. Zaskarżył wyroku w punkcie 2 zarzucając mu ;

1. błędne ustalenie stanu faktycznego poprzez:

- pominięcie dowodów wskazujących na okoliczności i motywy jakimi kierował się pozwany odmawiając usunięcia komentarzy wskazanych w pozwie;

- niepoczynienie jakichkolwiek ustaleń odnośnie zasadności zarzutów postawionych w komentarzach stanowiących przedmiot sporu;

2. Naruszenie przepisów postępowania, które miało wpływ na ostateczne rozstrzygnięcie sprawy, a to:

- art. 207 §7 w zw. z 3 oraz art. 217 & 1 i 2 kodeksu postępowania cywilnego poprzez jego niewłaściwe zastosowanie i pominięcie dowodów wnioskowanych w piśmie z dnia 13 marca 2013 r., jako spóźnionych;

3. Naruszenie przepisów prawa materialnego, a to:

- art. 14 ust. 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r., o świadczeniu usług drogą elektroniczną, poprzez jego błędną wykładnię polegającą na przyjęciu, że w rozumieniu tego przepisu wiarygodną wiadomością nie jest pisemne wezwanie „hosting providera” do usunięcia komentarzy naruszających określone w piśmie dobra osobiste wzywającego;

- art. 14 ust. 1 w zw. z art. 14 ust. 3 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r., o świadczeniu usług drogą elektroniczną, poprzez jego błędną wykładnię polegającą na przyjęciu, że- przepisy powyższe upoważniają „hosting providera” do samodzielnej oceny czy przechowywane dane mają charakter bezprawny;

- art. 23 kodeksu cywilnego w zw. z art. 43 kodeksu cywilnego, poprzez jego błędną wykładnię i niewłaściwe zastosowanie polegającą na przyjęciu, że komentarze których usunięcia żądał powód nie naruszają dobra osobistego powoda, a to jego renomy;

- art. 23 kodeksy cywilnego w zw. z art. 43 kodeksu cywilnego poprzez jego błędną wykładnię i niewłaściwe zastosowanie polegającą na przyjęciu, że komentarze których usunięcia żądał powód stanowią dozwoloną, rzeczową krytykę działalności powoda;

- art. 23 kodeksy cywilnego w zw. z art. 43 kodeksu cywilnego poprzez jego niezastosowanie polegające na przyjęciu, że komentarze których usunięcia żądał powód w zakresie w jaki odnoszą się do osoby S. S. - Dyrektora przedsiębiorstwa podmiotu leczniczego powoda - nie stanowią naruszenia renomy powoda;

art. 24 § 1 kodeksu cywilnego poprzez przyjęcie, że pozwany nie musi wykazywać, iż zarzuty postawione w komentarzach są prawdziwe, lub przynajmniej opierają się na autentycznych wydarzeniach;

W oparciu o powyższe zarzuty wniósł o :

1. Zmianę zaskarżonego wyroku i orzeczenie zgodnie z żądaniem pozwu następnie zmienionym w piśmie powoda z 13 marca 2013 r.;

2. Zasądzenie od pozwanego na rzecz powoda kosztów postępowania według norm przepisanych, w tym kosztów postępowania apelacyjnego;

Ewentualnie:

1. Uchylenie zaskarżonego wyroku i przekazanie sprawy do rozpoznania sądowi pierwszej instancji;

2. Zasądzenie na rzecz powoda kosztów postępowania według norm przepisanych, w tym kosztów postępowania apelacyjnego

### **Sąd Apelacyjny zważył co następuje:**

Apelacja pozwanego w znacznej części na uwzględnienie zasługuje. Rację ma w tym stanie rzeczy skarżący, iż wpisy, których usunięcia się domagał naruszają jego dobra osobiste i pozwany winien je usunąć niezwłocznie po wezwaniu przez powoda. Sąd pierwszej instancji dokonał w okolicznościach niniejszej sprawy błędnej oceny charakteru wpisów oraz niewłaściwie zinterpretował obowiązki pozwanego wynikające z art. 14 ustawy z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U.2013.1422)

Odnosnie do ustaleń faktycznych poczynionych przez sąd pierwszej instancji wskazać trzeba, że ustalenia te Sąd Apelacyjny w całości podziela, dokonane są one bowiem na podstawie dokumentów przedłożonych przez strony, których prawdziwości żadna ze stron nie kwestionowała. Dodać jednakże należy, iż pozwany nie zaprzeczał twierdzeniom powoda, że proponował powodowi możliwość zakupienia u siebie programu, umożliwiającego powodowi dowolne usuwanie komentarzy na swój temat, a powód odmówił.

Sąd Apelacyjny nie uwzględnił wniosków dowodowych powoda, gdyż nie miały one w tym stanie rzeczy istotnego znaczenia dla rozstrzygnięcia sprawy (art. 227 kpc).

Przede wszystkim wskazać trzeba, że zgodnie z art. 14 ust 1 cytowanej ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną nie ponosi odpowiedzialności za przechowywane dane ten, kto udostępniając zasoby systemu teleinformatycznego w celu przechowywania danych przez usługobiorcę nie wie o bezprawnym charakterze danych lub związanej z nimi działalności, a w razie otrzymania urzędowego zawiadomienia lub uzyskania wiarygodnej wiadomości o bezprawnym charakterze danych lub związanej z nimi działalności niezwłocznie uniemożliwi dostęp do tych danych.

Artykuł ten określa w jakich wypadkach wyłączona jest odpowiedzialność za naruszenie dóbr osobistych z tytułu świadczenia usług tzw. Hostingu. Pojęcie hostingu oznacza udostępnianie pamięci podłączonych do sieci serwerów (tzw. host serwerów) w celu przechowywania różnego rodzaju danych, w szczególności składających się na strony internetowe (P. Podrecki, Podział i rodzaje umów w Internecie...). Dane te pochodzą nie od podmiotu świadczącego usługi hostingowe, lecz od podmiotu trzeciego - usługobiorcy. Można wyróżnić dwa rodzaje hostingu: utrzymywanie materiałów dostarczonych przez usługodawcę (na przykład utrzymywanie witryny internetowej) oraz utrzymywanie materiałów dostarczonych przez wielu usługodawców (na przykład materiały z grup dyskusyjnych). W ramach hostingu wyróżnić można website hosting (udostępnienie miejsca na serwerze) oraz website housing (wsparcie klienta, który jest dysponentem klienta) (P. Podrecki, Podział i rodzaje umów w Internecie...). Poszkodowani próbują dochodzić swoich roszczeń właśnie w stosunku do usługodawców świadczących te usługi ze względu na łatwość ich zlokalizowania, zdecydowanie większą niż łatwość zlokalizowania usługobiorcy (M. Wilkowska, Wybrane zagadnienia związane z pobieraniem nielegalnych kopii utworów z internetu, PPH 2007, nr 12 (specjalny), s. 25). Odpowiedzialność usługodawcy za treść danych gromadzonych na „wynajętej” przez niego części komputera jest wyłączona tylko pod warunkiem spełnienia określonych przesłanek. Przede wszystkim nie może on posiadać pozytywnej wiedzy dotyczącej bezprawności działań dokonywanych na wskazanym obszarze lub informacji tam zamieszczonych. Po powzięciu wiadomości o bezprawnym charakterze zamieszczonych danych z wiarygodnego źródła bądź z zawiadomienia urzędowego, musi on uniemożliwić dostęp do tych informacji (patrz. Marek Świerczyński, Komentarz do art. 14 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Komentarz Oficyna 2009).

Zgodnie z poglądem wyrażonym przez Sąd Najwyższy w orzeczeniu z dnia 8 lipca 2011r, sygn. akt IVCSK 665/10, OSNC 2012/2/27, - który to pogląd Sąd Apelacyjny podziela - usługodawca świadczący usługę polegającą na udostępnieniu możliwości bezpłatnego korzystania z Internetu oraz zamieszczania wpisów na uruchomionym przez siebie portalu dyskusyjnym, odpowiada za naruszenie tą drogą cudzych dóbr osobistych wtedy, gdy wiedział, że wpis narusza takie dobro i mimo to nie uniemożliwił niezwłocznie dostępu do wpisu, a więc nie usunął go niezwłocznie.

Usługodawca nie ma wprawdzie obowiązku monitorowania sieci, jednakże sytuacja, w której po stronie usługodawcy istnieje stan wiedzy o fakcie naruszenia czy też bezprawnym charakterze tego naruszenia prowadzi do wystąpienia odpowiedzialności po stronie usługodawcy (patrz: wyrok SA w Lublinie z 18.01.2011r. I ACa 544/10, lex 736495).

Pierwszą kwestią, która wymagała oceny w niniejszej sprawie było to czy doszło do naruszenia dóbr osobistych powoda. W ocenie Sądu Apelacyjnego, wpisy, których usunięcia powód się domagał niewątpliwie naruszały jego dobra osobiste - wizerunek, opinię, dobrą sławę.

Bez wątpienia ochrona dóbr osobistych przysługuje także osobom prawnym. Ochrona dóbr osób prawnych obejmuje w zasadzie dobra związane z jej funkcjonowaniem i zapewniające jej niezakłócone działanie, a w szczególności takie jak jej nazwa, znak towarowy, opinia handlowa. Przez pojęcie „wizerunek” osoby prawnej należy rozumieć ogół cech charakteryzujących w powszechnym odczuciu ten podmiot, warunkujących zwłaszcza jego opinię i renomę handlową (tak wyr. SN z dnia 7 października 2009 r., III CSK 39/09, OSNC 2010, nr 4, poz. 100).

Naruszenie dobrej sławy osoby prawnej może nastąpić przede wszystkim przez zarzucenie tej osobie, a w szczególności jej organom niewłaściwego postępowania mogącego narazić ją na utratę zaufania potrzebnego do wykonywania działalności (SA w Białymstoku, z 25 04.2013r, IACa 102.13, lex 135629). Powód prowadzi działalność leczniczą (...). Rację ma skarżący, że działalność taka wymaga szczególnej relacji pomiędzy personelem medycznym a pacjentem. Zdrowie jest szczególną wartością dla każdego człowieka, co powoduje, że względem podmiotów zajmujących się działalnością leczniczą stawia się szczególne wymagania mające zagwarantować, że zdrowie pacjenta nie ucierpi na skutek leczenia w danej placówce. Służą temu bardzo liczne przepisy normujące wymogi jakie muszą spełniać podmioty prowadzące działalność leczniczą. Wymogi te odnoszą się nie tylko do warunków lokalowych i technicznych jaki muszą spełniać wyroby i urządzenia medyczne, ale również do częstotliwości i rodzaju świadczeń jakie w danej sytuacji mają być udzielane pacjentowi. Ponadto w związku ze świadczeniem przez powoda świadczeń zdrowotnych również ze środków publicznych (kontrakt zawarty z NFZ) na powoda nałożone są dodatkowe obowiązki i konieczność poddania się rygorystycznej kontroli na każdym etapie leczenia pacjenta. Pacjent musi mieć bowiem pełne zaufanie do podmiotu leczniczego udzielającego mu świadczeń zdrowotnych.

Niewątpliwie powód musi liczyć się z krytyką swej działalności, nie może oczekiwać, że wszystkie wpisy dotyczące jego działalności będą pochlebne. Osoby wyrażające swoje opinie mają prawo do krytyki. Zgodzić się też trzeba ze stanowiskiem Sądu pierwszej instancji, że forma i treść wypowiedzi publikowanych na otwartych internetowych portalach dyskusyjnych odbiega od przyjętych w innych środkach publicznego przekazu. Dzieje się tak przede wszystkim dlatego, że wypowiedzi publikowane w Internecie są z reguły anonimowe i wpisywane na gorąco, w czasie dyskusji na tematy budzące aktualnie zainteresowanie społeczne, co nie sprzyja ich wyważaniu. Jednakże zdaniem Sądu Apelacyjnego takie wypowiedzi nie mogą przekroczyć pewnych dopuszczalnych ram. Krytyka jest działaniem społecznie pożytecznym i pożądanym, lecz tylko wtedy jeżeli podjęta została w interesie społecznym, jeżeli jej celem nie jest dokuczanie innej osobie oraz jeżeli ma cechy rzetelności i rzeczowości. Stąd też i krytyka czyjejs działalności nie powinna przekraczać granic potrzebnych do osiągnięcia społecznego celu krytyki. Wbrew stanowisku sądu pierwszej instancji wpisy, których usunięcia powód się domagał w ocenie Sądu Apelacyjnego przekraczają ramy dopuszczalnej krytyki. Porównywanie sanatorium do obozu Guantanamo na Kubie czy do kołchozu, zarzucanie, że ludzie przebywający w sanatorium są głodzeni, straszeni wyrzuceniem, nie są leczeni lecz katowani, zarzucanie, że dyrektor stosuje mobbing wobec kuracjuszy, przekraczają dopuszczalną krytykę są bezprawne i niewątpliwie naruszają dobra osobiste powoda. Podkreślić trzeba, że zdaniem Sądu Apelacyjnego już sama treść wpisów, bez konieczności zapoznawania się w certyfikatami jakości, które jak ustala sąd pierwszej instancji powód posiada pozwala na ustalenie, że wpisy te naruszają dobra osobiste powoda i są bezprawne.

Cytowany wyżej artykuł 14 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną zwalnia pozwanego od odpowiedzialności za naruszenie dóbr osobistych tylko wtedy gdy po uzyskaniu wiarygodnej wiadomości o bezprawnym charakterze danych niezwłocznie uniemożliwi dostęp do tych danych czyli niezwłocznie je usunie. Bezspornym w sprawie jest, że pozwany był wzywany przez powoda do usunięcia wpisów i wpisów tych nie usunął niezwłocznie, a dopiero w toku procesu. Wbrew stanowisku pozwanego i sądu pierwszej instancji zdaniem Sądu Apelacyjnego sama treść spornych wpisów jednoznacznie wskazywała, że są one bezprawne i naruszają dobra osobiste powoda. Zatem już po wezwaniu przez powoda do usunięcia wpisów pozwany zapoznając się z treścią wpisów uzyskał wiarygodną wiadomość o bezprawnym ich charakterze w rozumieniu art. 14 ust 1 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną i winien

te wpisy niezwłocznie usunąć. Skoro tego nie uczynił odpowiada za naruszenie dóbr osobistych powoda ponieważ po zapoznaniu się z treścią wpisów musiał wiedzieć, że wpisy te naruszają dobra osobiste powoda i mimo to nie uniemożliwił niezwłocznie dostępu do wpisów czyli nie usunął ich niezwłocznie.

Nadmienić też trzeba, że w przeszłości strony dochodziły do porozumienia i pozwany usuwał wpisy, które naruszały dobra osobiste powoda po wezwaniu go do usunięcia wpisów, a do sporu na temat usunięcia wpisów doszło dopiero wówczas, gdy powód odmówił zakupu programu pozwalającego powodowi na samodzielne usuwanie wpisów.

Reasumując w tej sytuacji żądanie umieszczenia przeprosin na stronie internetowej pozwanego jest zasadne, treść i forma oświadczenia żądanego przez powoda jest dostosowana do naruszonego dobra i sposobu jego naruszenia, jednakże biorąc pod uwagę czas przez jaki wpisy utrzymywane były na stronie internetowej pozwanego od czasu wezwania do ich usunięcia do czasu faktycznego ich usunięcia, w cenie Sądu Apelacyjnego dla usunięcia skutków naruszenia dóbr osobistych powoda wystarczy by stosowne oświadczenie utrzymywane było na stronie internetowej przez 3 miesiące. Dlatego też z mocy art. 386 § 1 kpc Sąd Apelacyjny zmienił zaskarżony wyrok i nakazał przeproszenie i utrzymywanie przeprosin przez okres trzech miesięcy, a w pozostałej części żądanie i apelację z mocy art. 385 kpc oddalił. W tym stanie rzeczy zasadne było także żądanie zapłaty zadośćuczynienia w kwocie 1000 zł na wskazany przez powoda cel (art. 24 kc w zw. z art. 448kc). W tej części z mocy art. 386 § 1 kpc wyrok zmieniono i żądanie uwzględniono.

Z uwagi na fakt, że powód uległ tylko co do nieznaczącej części swego żądania Sąd Apelacyjny nałożył na pozwanego obowiązek zwrotu powodowi wszystkich kosztów (opłat sądowych i kosztów zastępstwa procesowego) za obie instancje na mocy art. 100 zdanie drugie kpc.