

Sygn. akt I ACa 1222/17

# WYROK

## W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 5 czerwca 2018 r.

Sąd Apelacyjny w Katowicach I Wydział Cywilny

w składzie:

Przewodniczący :	SSA Roman Sugier
Sędziowie :	SA Elżbieta Karpeta SO del. Aneta Pieczyrak-Pisulińska (spr.)
Protokolant :	Katarzyna Noras

po rozpoznaniu w dniu 5 czerwca 2018 r. w Katowicach

na rozprawie

sprawy z powództwa (...) Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w G.

przeciwko G. R.

o ochronę dóbr osobistych

na skutek apelacji powódki

od wyroku Sądu Okręgowego w Katowicach

z dnia 10 października 2017 r., sygn. akt I C 397/17

1) zmienia zaskarżony wyrok w ten sposób, że:

a) zobowiązuje pozwaną do usunięcia skutków naruszenia dóbr osobistych powódki poprzez:

- zamieszczenie w terminie do 12 czerwca 2018 roku na forum internetowym na portalu F. „(...)” oświadczenia o następującej treści: „Niniejszym oświadczam, że dopuściłam się naruszenia dóbr osobistych (...) sp. z o.o. z siedzibą w G. przez zamieszczenie na forum internetowym wpisów podważających rzetelność oraz zaufanie do (...) sp. z o.o., naruszając w konsekwencji jej reputację oraz dobre imię, za co niniejszym przepraszam. G. R.”,
- przesłanie na adres powódki w terminie do 12 czerwca 2018 roku pisemnych przeprosin o następującej treści: „G. R. przeprasza (...) sp. z o.o. w G. za naruszenie dóbr osobistych Spółki przez zamieszczenie na forum internetowym wpisów zawierających nieprawdziwe informacje podważające rzetelność oraz zaufanie do (...) sp. z o.o.”

b) w pozostałej części powództwo oddala,

- c) zasądza od pozwanej na rzecz powódki 1 337 (tysiąc trzysta trzydzieści siedem) złotych z tytułu kosztów procesu;
- 2) w pozostałej części apelację oddala;
- 3) zasądza od pozwanej na rzecz powódki 1 140 (tysiąc sto czterdzieści) złotych z tytułu kosztów postępowania apelacyjnego.

SSO del. Aneta Pieczyrak-Pisulińska SSA Roman Sugier SSA Elżbieta Karpeta

Sygn. akt I ACa 1222/17

## UZASADNIENIE

Zaskarżonym wyrokiem sąd oddalił żądanie powódki udzielenia jej ochrony dóbr osobistych przez nakazanie złożenia pozwanej stosowanego oświadczenia.

W uzasadnieniu powołał się na następujące okoliczności:

(...) spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w G., posiadająca oddział w R. jest firmą zajmującą się pośrednictwem pracy w opiece na terenie Niemiec, natomiast G. R. od 11 lat pracuje jako opiekunka osób starszych. Z powódką była związana mocą umowy zlecenia zawartej dnia 18 stycznia 2017 r., która miała obowiązywać od 22 stycznia do 22 marca 2017 r. Na jej podstawie pozwana została skierowana do świadczenia usług na rzecz W. S. w K.. Przejazd pozwanej na miejsce pracy zorganizowała powódka, a podróż trwała ponad 20 godzin. G. R. na miejsce przyjechała 22 stycznia 2017 r. (niedziela) zmęczona i przeziębiona. Wcześniejsza opiekunka przekazała jej zakres obowiązków i wyjechała. Warunki zakwaterowania pozwanej w mieszkaniu podopiecznej okazały się nader skromne, a zaopatrzenie wymagało pilnego uzupełnienia. Dnia 24 stycznia 2017r. (wtorek) pozwana około godz. 8.00 odbywała krótką telefoniczną rozmowę z poprzednią opiekunką, aby ta jeszcze raz wyjaśniła jej gdzie są sklepy i apteka. Powiedziała jej, że musi zrobić zakupy, bo w domu nic nie ma, co wywołało u poprzedniczki zdenerwowanie i spowodowało zakończenie rozmowy. Tego dnia, około godziny 11.00 w miejscu pracy pozwanej zjawiała się prawna opiekunka podopiecznej E. L.. Podopieczna zarzuciła opiekunce prawnej, że jest złodziejem, zaś ta straszyla podopieczną, że odda ją do domu starców. Rozmowa E. L. z pozwaną w zasadzie dotyczyła tylko pokwitowania przez nią odbioru kwoty 400 Euro. Przez kolejne dni W. S. była podminowana. Cały czas mówiła o pieniądzach, które jej ukradziono, gdyż cała jej emerytura przeznaczana jest na opiekę w miejscu zamieszkania. Po tygodniu (30 stycznia 2017r.), W. S. zamierzała przełożyć resztki jedzenia ze swojego talerza na talerz pozwanej. Gdy G. R. zaprotestowała, podopieczna wpadła w szal. Krzyczała, że nie chce żadnej opiekunki i, że nie stać jej na wyrzucanie jedzenia. Z balkonu swojego pokoju nawoływała sąsiadów, a w stosunku do pozwanej była agresywna, kilka razy uderzyła ją swoim chodzikiem, podobnie jak osobę, która dostarczyła leki. Z uwagi na takie zachowanie W. S., pozwana starała się telefonicznie skontaktować z jej prawnym opiekunem, ale ponieważ to się nie udało zadzwoniła do powódki. Przedstawiła sytuację, obawy o swoje bezpieczeństwo oraz zasygnalizowała, że rozważa wezwanie policji lub pogotowia, o ile stan podopiecznej nie ulegnie poprawie oraz konieczność rozmowy z jej lekarzem. Oczekiwała pomocy, to jest ingerencji koordynatora, którego powódka na terenie Niemiec winna posiadać, a który w takich sytuacjach na miejscu rozwiązuje spory. Takiej pomocy nie otrzymała i dlatego, gdy przedstawiciel powódki zadzwonił do niej na drugi dzień (31 stycznia 2017 r.), powiedziała mu, że boi się pacjentki i jeżeli takie sytuacje się powtórzą, to zakończy pobyt i wyjedzie. Tego dnia W. S. była nadal sfrustrowana, ale nie agresywna. Pielęgniarki, które przyniosły leki na kolejny tydzień, nie były zdziwione i na prośbę pozwanej skontaktowały się z lekarzem w celu uzyskania nowego leku. G. R. kontaktu z lekarzem nie miała, a jedynie kontakt z sąsiadką, która była jej przychylna i starała się pomóc. Dnia 31 stycznia 2017 r. popołudniu, przedstawiciel powódki telefonicznie w sposób kategoriyczny zawiadomił pozwaną, że ma wracać do domu, bo się do tej pracy nie nadaje, na jej miejsce jest już inna osoba, a wcześniejsze rozwiązanie umowy zlecenia jest dla jej dobra i bezpieczeństwa. Jednocześnie, mimo prośby pozwanej, nie podano jej danych niemieckiego koordynatora twierdząc, że jest to tajemnica. W związku z tym, G. R. tego samego dnia wysłała maila do A. G. (1) – pracownika powódki, w którym opisała całą sytuację, poprosiła o wyjaśnienie sprawy oraz podjęcie stosownej decyzji, a czując

się skrzywdzona przez powódkę, bo w jej ocenie została odsunięta od pracy z przyczyn przez nią niezawinionych, a tym samym pozbawiona uzgodnionego wynagrodzenia za pełne dwa miesiące pracy, na które liczyła, tego samego dnia na forum internetowym przeznaczonym wyłącznie dla opiekunek: „(...)” dokonała wpisu, w którym rozżalona przedstawiła to co ją spotkało, prosząc o radę. Po tym wpisie, na forum wywiązała się dyskusja na temat firmy zatrudniającej pozwaną. W jej toku, podała że jest nią (...) z R.” oraz stwierdziła, że „Zostałam przez firmę oszukana i zlekceważona w bolesny sposób i zapewniam, że firma odczuje tego skutki”.

Powódka pismem z dnia 2 lutego 2017 r. wyjaśniła pozwanej, że 25 stycznia otrzymała wiadomość od opiekuna prawnego W. S. M. L., z której wynikało, że w domu podopiecznej zjawiała się chora, niezdolna do pracy, nie posługiwała się biegle językiem niemieckim, jest osobą wybuchową (kłóciła się przez telefon z poprzednią opiekunką); że została poinformowana przez koordynatora niemieckiego, że zachodzi konieczność zaprzestania sprawowania przez nią opieki nad podopieczną, gdyż udzielał się jej impulsywny charakter opiekunki, która nie posiada wiedzy w jaki sposób obchodzić się z osobą obciążoną demencją. Również lekarz domowy prosił o zmianę opiekunki z uwagi na zmianę w zachowaniu podopiecznej; dodatkowo sama chciała wrócić do Polski, bo czuła się zagrożona i z tych przyczyn oraz na wyraźną prośbę opiekuna prawnego, została podjęta decyzja, że pozwana może opuścić miejsce pracy po uprzednim znalezieniu zastępstwa. Jednocześnie powódka wezwała pozwaną do zaprzestania naruszania jej dóbr osobistych, w szczególności przez umieszczanie obraźliwych i nieprawdziwych wpisów na forum internetowym „Opiekunki radzą – pytaj, odpowiadaj, dyskutuj”. Dnia 2 lutego 2017 r. powódka sporządziła aneks do umowy zlecenia, w którym skróciła okres wykonywania zlecenia przez pozwaną do 3 lutego 2017 r.

W odpowiedzi, pozwana w mailu do A. G. (1) – pracownika powódki z między innymi napisała: „Po przeczytaniu przyczyny wymówienia mi pracy doszłam do wniosku, że to Wy potrzebujecie większej niż pacjentka pomocy psychologicznej”. Zaprzeczyła stawianym jej przez opiekuna prawnego zarzutom. Wyjaśniła, że w sprawie stanu zdrowia podopiecznej nikt się z nią nie kontaktował oraz napisała, że „Na pewno nasz kontakt się nie urwie tak szybko i niestety będziecie musiały Panie mnie jeszcze znosić Pozdrawiam i życzę przemyślenia zanim popelnicie Panie kolejną głupotę”.

Pismem z dnia 3 lutego 2017 r. powódka wezwała pozwaną do natychmiastowego zaprzestania pomawiania jej na forum internetowym, a pozwana w odpowiedzi poinformowała ją, że jej opis zaistniałej sytuacji na portalach społecznościowych się nie skończy, a nadto domagała się od powódki zadośćuczynienia za to, że została bezpodstawnie odsunięta od pracy, a co się z tym wiąże narażona na problemy finansowe. W kolejnych dniach, pozwana na forum opiekunek między innymi napisała: „Stanowczo odradzam (...) z R.. Mam z nimi problemy. Dziś 10siąty a do dziesiątego ma wpłynąć wypłata (...). Firma nie służy pomocą. Robi tajemnicę z nazwiska koordynatora. Tu wiele mogłabym pisać. Ja przed tą firmą ostrzegam”, a także „Ja walczę z firmą (...) z R.”.

Pismem z dnia 13 lutego 2017 r. powódka wezwała pozwaną do zaprzestania naruszania jej dóbr osobistych, wystosowania stosownych przeprosin oraz usunięcia obraźliwych wpisów i komentarzy zamieszczonych przez nią na portalu F. oraz forum internetowym „Opiekunki radzą – pytaj, odpowiadaj, dyskutuj”.

Pozwana do Polski wróciła na koszt powódki, która zapłaciła jej za pracę faktycznie wykonaną od 22 stycznia do 3 lutego 2017 r. Pomimo twierdzeń na forum, że swych roszczeń wobec powódki będzie dochodzić w Sądzie Pracy, tego nie zrobiła.

Jak wyjaśnił sąd pierwszej instancji ustaleń tych dokonał w oparciu o dokumenty zaoferowane przez powódkę i zeznania pozwanej, która zakwestionowała wystawioną jej przez E. L. opinię. Dysponując dwoma sprzecznymi stanowiskami w sprawie, co do przebiegu pracy pozwanej uznał za wiarygodne zeznania pozwanej, wobec braku osobowych źródeł dowodowych, które by je podważały.

Powołując się na regulację wynikającą z art. 23 k.c. i 24 k.c. sąd wskazał, że poszkodowany obowiązany jest wykazać, że jego konkretne dobro osobiste zostało naruszenie lub zagrożenie, a w jakich swoich odczuciach ewentualnie, w jakich prawem przewidzianych dobrach osobistych został dotknięty zachowaniem się sprawcy, oraz na czym polega naruszenie tej jego sfery przeżyć, a także okoliczności te udowodnić (art. 6 k.c. i art. 232 k.c.). Ciężar dowodu braku

bezprawności działania (art. 24 k.c.) spoczywa natomiast na osobie, której zarzucono naruszenie dobra osobistego, musi ona więc wykazać, że była do tego uprawniona, w szczególności że działała w ramach porządku prawnego, wykonywała swoje prawo podmiotowe, uzyskała zgodę pokrzywdzonego lub, że działała w obronie uzasadnionego interesu społecznego. Zaznaczył również, że przepisy te z mocy art. 43 k.c. stosuje się odpowiednio do osób prawnych, przy czym za odpowiednik czci zewnętrznej (dobrego imienia) osób fizycznych - uznaje się dobrą sławę. Dobre imię osoby prawnej jest bowiem łączone z opinią, jaką o niej mają inne osoby ze względu na zakres jej działalności, a uwzględnia się nie tylko renomę wynikającą z dotychczasowej działalności takiej osoby, ale i domniemaną renomę osoby prawnej od chwili jej powstania. Dobre imię osoby prawnej może zostać naruszone przez wypowiedzi, które przypisują osobie prawnej niewłaściwe postępowanie mogące spowodować utratę do niej zaufania potrzebnego do prawidłowego jej funkcjonowania w zakresie swych zadań. Dla oceny bezprawnego naruszenia jej dobra osobistego dokonano słowem, w świetle art. 24 § 1 k.c. decydujące znaczenie ma podział na twierdzenia, co do faktów i wypowiedzi opisowe, poddające się testowi logicznemu prawda - fałsz oraz sądy wartościujące (oceny i poglądy). Naruszenie dobrego imienia osoby prawnej może więc nastąpić przez wypowiedzi o faktach lub przez wypowiedzi o charakterze ocennym, a obalenie domniemania bezprawności naruszenia dobra osobistego przez zarzut o charakterze ocennym następuje w razie wykazania, że wyrażona opinia została oparta na starannie zebranych i wykorzystanych źródłach, tj. wiarygodnych i dających podstawę do jej sformułowania, a nadto, że osoba go stawiająca była do tego uprawniona.

Właśnie z tego punktu widzenia, zdaniem sądu należało charakter wpisów pozwanej na zamkniętym dla opiekunek forum internetowym „(...)” oraz jej stwierdzeń zawartych w mailu do A. P. z dnia 2 lutego 2017 r., a następnie ustalić czy działanie pozwanej w okolicznościach, które ją do niego skłoniły, było bezprawne.

Ponieważ pozwana po uzyskaniu telefonicznej informacji, że zostaje z pracy odwołana, bo się do niej nie nadaje, na forum napisała: „Zostałam przez firmę oszukana i zlekceważona w bolesny sposób i zapewniam, że firma odczuje tego skutki”, w ocenie Sądu Okręgowego, był to jej osobisty, subiektywny pogląd, do którego miała prawo, skoro tak się czuła w sytuacji, gdy jej podopieczna okazała się osobą z zaawansowaną demencją, wręcz agresywną, z którą pozostała sama, a jej prośbę o pomoc ze strony niemieckiego koordynatora, powódka zignorowała, a jednocześnie twierdząc, że pozwana nie nadaje się do tego typu pracy, podjęła jednostronną decyzję o jej odwołaniu. Natomiast, po zapoznaniu się z wyjaśnieniami powódki dotyczącymi przyczyn podjęcia decyzji, w mailu do A. P. napisała: „Po przeczytaniu przyczyny wymówienia mi pracy doszłam do wniosku, że to Wy potrzebujecie większej niż pacjentka pomocy psychologicznej”, a także „Na pewno nasz kontakt się nie urwie tak szybko i niestety będziecie musiały Panie mnie jeszcze znosić Pozdrawiam i życzę przemyślenia zanim popełnicie Panie kolejną głupotę”. Sąd uznał, że wniosek zawarty w pierwszym zdaniu korespondencji był nadmiernie emocjonalny, jednakże znajdował usprawiedliwienie we wzburzeniu i poczuciu krzywdy wywołanym postępowaniem powódki, która swoje stanowisko w sprawie oparła wyłącznie na jednostronnych opiniach o pozwanej i informacjach uzyskanych od opiekuna prawnego podopiecznej, z którym pozwana miała jednorazowy, krótki kontakt, a także od koordynatora niemieckiego i lekarza domowego, z którymi nie miała ona żadnego kontaktu. Stronnicze przyjęcie przez powódkę, że to właśnie te osoby mają rację, a nie pozwana, usprawiedliwia ton i charakter jej wypowiedzi, w tym zawartej w ostatnim zdaniu korespondencji.

Po otrzymaniu od powódki wezwania do natychmiastowego zaprzestania pomawiania jej na forum internetowym, na forum napisała: „Stanowczo odradzam (...) z R.. Mam z nimi problemy. Dziś 10siąty a do dziesiątego ma wypłynąć wypłata (...). Firma nie służy pomocą. Robi tajemnicę z nazwiska koordynatora. Tu wiele mogłabym pisać. Ja przed tą firmą ostrzegam”, a także „Ja walczę z firmą (...) z R.”. Skoro powódka w sytuacji, w której znalazła się pozwana nie sprowadziła na miejsce niemieckiego koordynatora i nie podała jej jego danych kontaktowych, to twierdzenia pozwanej, co do faktów „Firma nie służy pomocą. Robi tajemnicę z nazwiska koordynatora” należało uznać za prawdziwe. Za prawdziwe też należało uznać stwierdzenia pozwanej, że „Mam z nimi problemy” i „Ja walczę z firmą (...) z R.”, skoro powódka po zdecydowanym skróceniu jej umowy zlecenia na podstawie niesprawdzonych informacji i opinii, dodatkowo kwestionowała jej wypowiedzi na przeznaczonym wyłącznie dla opiekunek forum i wzywała ją do natychmiastowego zaprzestania takiego działania, tak jakby, co podejrzewa pozwana miała wśród uczestników tego forum swojego zaufanego człowieka. Nie sposób było zatem kwestionować przestróg pozwanej na tym forum

dla uczestniczących w nim prawdziwych opiekunek o treści: „Stanowczo odradzam (...) z R.. (...). Ja przed tą firmą ostrzegam”.

Ostatecznie sąd skonstatował, że skoro powódka podejmując decyzję o rozwiązaniu z pozwaną zlecenia, oparła się wyłącznie na niesprawdzonej i tendencyjnej opinii opiekuna prawnego podopiecznej, którą pozwana w całości zakwestionowała to wszystkie problemy, które spotkały pozwaną i związane z nimi kwestie sporne, winny być z inicjatywy powódki (firmy pośredniczącej) wyjaśnione na miejscu osobiście przez koordynatora (w tym przypadku niemieckiego). Ponieważ tak się nie stało, pozwana miała prawo jako rozżalona oraz skrzywdzona, napisać o tym, co ją spotkało na forum internetowym przeznaczonym wyłącznie dla prawdziwych opiekunek. Z tych względów jej wypowiedzi na takim forum nie naruszyły dobra osobistego powódki, a jeśli takie jest subiektywne odczucie powódki, to działanie pozwanej nie było bezprawne, gdyż spowodowane było niewłaściwym postępowaniem samej powódki, która nie udzieliła pozwanej stosownego wsparcia. W rezultacie udzielenie powódce ochrony prawnej byłoby też sprzeczne z zasadami współżycia społecznego w postaci szeroko pojmowanej sprawiedliwości społecznej, uczciwości, lojalności (art. 5 k.c.), zwłaszcza że powódka nawet nie starała się wykazać okoliczności świadczących o powstaniu po jej stronie skutków naruszenia dobra osobistego (np. zmniejszenia się liczby klientów, obniżenia zysków).

Wyrok ten w całości zaskarżyła apelacją powódka, zarzucając:

naruszenie prawa materialnego, art. 43 w zw. z art. 24 k.c. przez ich niezastosowanie i odmówienie udzielenia ochrony prawnej dobrom osobistym powódki, podczas gdy pozwana naruszyła te dobra, w szczególności dobre imię i renomę, zamieszczając w przestrzeni publicznej wpisy zawierające nieprawdziwe informacje dotyczące powódki, które godziły w jej dobra osobiste, a w toku postępowania nie wykazała aby jej działanie nie było bezprawne;

sprzeczność istotnych ustaleń z zebrany materiałem dowodowym przez przyjęcie, że:

- zamieszczenie wpisu w treści „zostałam przez firmę oszukana i zlekceważona w bolesny sposób i zapewniam, że firma odczuje tego skutki” nie jest bezprawne i pozwana była uprawniona do zamieszczenia wpisu tej treści, podczas gdy powódka zapłaciła pozwanej należne wynagrodzenie za faktycznie wykonaną pracę i zapłaciła za podróż powrotną, a zatem w żaden sposób nie pokrzywdziła pozwanej, w szczególności w wymiarze finansowym, zwłaszcza że pozwana przyznała, że skarżyła się powódce i zagroziła, że zakończy pobyt i wyjedzie, co uzasadniało działanie polegające na szukaniu zastępstwa dla pozwanej, szczególnie że dla powódki dochodziły informacje o niewłaściwym zachowaniu samej pozwanej;

- słowo oszustwo ma znaczenie prawno-karne i wskazuje, że osoba, która dopuściła się oszustwa popełnia przestępstwo, a jego synonimem jest kłamstwo, nadużycie, nielegalność nierzetelność, wprowadzenie w błąd i wyzysk, zatem użycie tego słowa wobec spółki, która nie dopuściła się wobec pozwanej ani czynów niemoralnych ani niezgodnych z prawem godziło w jej dobre imię;

- przez przyjęcie, że zamieszczenie wpisu o treści „mam z nimi problemy” „ja walczę z firmą” i „firma robi tajemnicę z nazwiska koordynatora” nie jest bezprawne, a pozwana była uprawniona do zamieszczenia wpisu tej treści, podczas gdy powódka nie pokrzywdziła pozwanej, pozwana nie podjęła walki z powódką, a wręcz przeciwnie strony rozliczyły się ze współpracy i pozwana nie posiada żadnych roszczeń wobec powódki, a zatem informacja zamieszczona w przestrzeni publicznej jakoby pozwana była w sporze z powódką jest nieprawdziwa;

- powódka w ogóle nie była zobowiązana do ustanowienia koordynatora na terenie Niemiec, a w razie jego ustanowienia podania pozwanej danych osobowych tej osoby, gdyż obowiązki takie nie wynikały z umowy łączącej strony, a powódka zrealizowała wobec pozwanej wszystkie obowiązki informacyjne wynikające z umowy;

naruszenie przepisów postępowania – art. 233 § 1 k.p.c. przez bezkrytyczne podejście do zeznań pozwanej i przyznanie im waloru całkowitej wiarygodności, podczas gdy pozwana nie przedstawiła żadnego dowodu na poparcie swych słów, a przeciwko jej stanowisku świadczy dokument sporządzony przez opiekuna prawnego podopiecznej, w którym opiekun formułował konkretne zarzuty i całkowicie odmienne od pozwanej przedstawiał

rzeczywistość; pozwana w odniesieniu do każdej opisanej sytuacji starała się przedstawić siebie w korzystnym świetle i winę za wszystkie nieprawidłowości zrzuca na inne osoby, lekarza, opiekunkę prawną, była opiekunką i wreszcie podopieczną, a zatem zgodnie z zasadami doświadczenia sąd winien podejść do jej zeznań co najmniej z ostrożnością, tym bardziej że pozostają sprzeczności z oświadczeniami samej pozwanej, ale również pozwanym pozostałym materiałem dowodowym, w tym dokumentem prywatnym, przy czym sąd w zasadzie nie uzasadnił, dlaczego przychylił się do stanowiska pozwanej, ograniczając się do stwierdzenia, że dwóch sprzecznych wersji wybrał jej; przez usprawiedliwienie działań pozwanej polegających na zamieszczeniu nieprawdziwych informacji o powódce podczas gdy wpisy, do których odnoszą się użyte sformułowania zawierały nieprawdziwe informacje, gdyż pozwana nie została pokrzywdzona ani poszkodowana przez powódkę, która prowadzi działalność od kilku lat i w normalnym toku działalności pozostałe opiekunki przez nią zatrudnione nie podnoszą podobnych zarzutów;

przez dowolną, a nie swobodną ocenę dowodów, sprzeczną z zasadami logiki i doświadczenia przez odmowę przyznania waloru wiarygodności dowodowi z dokumentu prywatnego sporządzonego przez opiekuna prawnego podopiecznej, a co za tym idzie stanowisku powódki, która swoje zastrzeżenia do pracy pozwanej opierała w szczególności na informacjach przekazywanych przez tego opiekuna, podczas opiekunka prawna zobowiązana jest do działania wyłącznie dla dobra podopiecznej, a jej zarzuty wobec pozwanej i w konsekwencji jej pismo stanowi wyraz troski o dobro podopiecznej, zaś opiekun prawny nie miał żadnego interesu w szkodeniu pozwanej, w szczególności finansowego bowiem zatrudnienie każdej innej opiekunki wiązałoby się takimi samymi kosztami, jak zaangażowanie pozwanej.

W oparciu o takie zarzuty domagała się zmiany wyroku i uwzględnienia powództwa oraz zasądzenia od pozwanej kosztów postępowania za obie instancje, ewentualnie uchylenia wyroku i przekazania sprawy sądowi pierwszej instancji do ponownego rozpoznania.

Apelacja w znacznej części była zasadna i musiała prowadzić do zmiany zaskarżonego wyroku polegającej na udzieleniu niemajątkowej ochrony dóbr osobistych spółki w postaci jej dobrego imienia i renomy.

Powódka zaskarżyła wyrok w części, w jakiej oddalono jej powództwo, podnosząc szereg zarzutów związanych zarówno z naruszeniem prawa materialnego, jak i procesowego, w tym nieprawidłowej oceny materiału dowodowego, której skutkiem miały być błędy w ustaleniach faktycznych.

Z uwagi na okoliczność, że w myśl art. 378 § 1 k.p.c. sąd drugiej instancji w granicach apelacji rozpoznaje, sprawę a nie sam środek odwoławczy wypada odnieść się do poczynionych przez Sąd Okręgowy ustaleń faktycznych, ponieważ prawo materialne może zostać trafnie zastosowane jedynie wówczas gdy prawidłowo zostanie ustalona podstawa faktyczna.

W tym zakresie nie budzą wątpliwości konstatacje sądu pierwszej instancji, że spór pomiędzy stronami nie dotyczył treści poszczególnych wpisów na forum internetowym dla opiekunek, czy treści wymienianej pomiędzy stronami korespondencji, gdyż ta jako utrwalona w formie pisemnej jest bezsprzeczna, ale ich oceny ze względu przesłanki ochrony dóbr osobistych powódki, która była „bohaterem” tych wypowiedzi pozwanej oraz skutków jakie to wywołało lub co najmniej mogło wywołać, w związku z przedmiotem działalności spółki i koniecznością współpracy z osobami fizycznymi pełniącymi rolę opiekunek, a te kwestie należą do stosowania prawa materialnego.

Już w tym miejscu trzeba zresztą zasygnalizować, że nie są pozbawione słuszności twierdzenia skarżącej, że skutki te, właśnie ze względu na specyfikę jej działalności, mogą być daleko idące, gdyż współpraca z opiekunkami opiera się w bardzo znacznym stopniu na wzajemnym zaufaniu, w związku z czym jego podważenie w przestrzeni publicznej, co do zasady nie wpływa pozytywnie na sposób postrzegania takiego kontrahenta, i to zarówno przez potencjalnych zleceniobiorców (osoby podejmujące się współpracy w charakterze opiekunów, jak i zleceniodawców (osoby korzystające z opieki).

Wracając jednak do zasadniczego nurtu rozważań należy podkreślić, na co zwracał także uwagę sąd pierwszej instancji, że w wypadku naruszenia dóbr osobistych dokonanych słowem decydujące i podstawowe znaczenie ma podział na

twierdzenia co do faktów oraz sądy wartościujące czyli oceny i poglądy. W praktyce dokonanie takiego rozróżnienia jest trudne, gdyż często dopiero zastosowane przez autora proporcje pomiędzy faktami i opiniami oraz środki wyrazu decydują o faktycznej klasyfikacji, w związku z czym dla potrzeb postępowania sądowego trzeba ograniczyć się do wypowiedzi przekazujących odbiorcy fakty, które oceniane są pod względem ich prawdziwości oraz inne wypowiedzi, które oceniane mogą być jedynie pod względem stosownej bądź nie formy.

Dodatkowo należy mieć także na względzie, że wolność wyrażania swoich poglądów zapewniona jest każdemu przepisami Konstytucji RP (art. 54 ust. 1), gdyż prawo to w państwie demokratycznym jest jednym z zasadniczych praw obywateli. Nie ulega zatem wątpliwości, że każdy obywatel ma prawo do wyrażania swego zdania i swojej oceny działań podejmowanych przez osoby pełniące funkcje publiczne, a ograniczeniem takiego prawa do wyrażania opinii jest, między innymi, konieczność ochrony dobrego imienia i praw osób ocenianych. W tym wypadku jednak, trzeba mieć na względzie, że powódka takich publicznych funkcji nie pełni, choć – co było już wskazywane wyżej – ze względu na forum, na którym pozwana prezentowała swoje tezy i jego zasięg (strona adresowana do potencjalnych zleceniobiorców), treść tych wypowiedzi miała większe znaczenie.

Ponieważ do powodowej spółki, jako „oceniającej” osoby prawnej, z mocy art. 43 k.c. mają zastosowanie przepisy art. 23 i 24 k.c. konieczne było dokonanie oceny, czy doszło do naruszenia jej dobra osobistego i czy naruszenie to miało charakter bezprawny, to jest czy było sprzeczne z normami lub porządkiem prawnym albo zasadami współżycia społecznego.

Przyjmuje się zatem, że gdy doszło do naruszenia dobra osobistego przez wypowiedzi o faktach, przewidziane w art. 24 k.c. domniemanie bezprawności działania sprawcy może zostać obalone przez wykazanie, że wypowiedzi te były prawdziwe, a ujawnienie prawdziwych faktów naruszających cudze dobro osobiste było uzasadnione ważnym interesem społecznym. Natomiast jeżeli do naruszenia dóbr osobistych doszło przez publikację opinii lub innych wypowiedzi o charakterze ocennym, niepoddających się weryfikacji według kryterium prawdy i fałszu, obalenie domniemanie bezprawności działania sprawcy może nastąpić przez wykazanie, że opinia jest rzetelna i wyrażona w stosownej formie, przy czym oceny tej należy dokonać przy przyjęciu kryteriów obiektywnych, a nie punktu widzenia samego zainteresowanego.

Łączy się z tym kolejne zagadnienie, a mianowicie znaczenia wykazania bądź niewykazania prawdziwości zarzutu, czyli czy brak wykazania prawdziwości zarzutu jednoznacznie przesądza bezprawność naruszenia oraz odpowiedzialność na podstawie art. 24 § 1 k.c. czy też, przy spełnieniu określonych przesłanek, możliwe jest wyłączenie bezprawności, a tym samym wyłączenie odpowiedzialności przewidzianej we wskazanym przepisie.

W niniejszej sprawie G. R. na forum internetowym niewątpliwie zamieściła wpisy o treści:

„Zostałam przez firmę oszukana i zlekceważona w bolesny sposób i zapewniam, że firma odczuje tego skutki”.

„Stanowczo odradzam (...) z R.. Mam z nimi problemy. Dziś 10siąty a do dziesiątego ma wpłynąć wypłata (...). Firma nie służy pomocą. Robi tajemnicę z nazwiska koordynatora. Tu wiele mogłabym pisać. Ja przed tą firmą ostrzegam”, a także „Ja walczę z firmą (...) z R.”, które ze względu na wskazany wyżej podział można zakwalifikować częściowo jako stwierdzenia faktów, a częściowo jako opinie pozwanej o działaniach powódki, do których to wniosków doszedł i sąd pierwszej instancji. Tyle tylko, że sąd odwoławczy nie podziela w pełni wniosków jakie z tego wysnuł Sąd Okręgowy.

Użycie sformułowania przypisującego innej osobie oszustwo, nawet pomijając definicję tak określonego przestępstwa, w powszechnym tego słowa rozumieniu, oznacza świadome wprowadzenie w błąd lub wykorzystanie cudzego błędu dla własnej korzyści, a takiego zachowania się powódce przypisać nie można. Z zawartej przez strony umowy wynikało bowiem, że przedmiotem umowy jest wykonywanie przez pozwaną usług pomocy w prowadzeniu gospodarstwa domowego oraz świadczeniu usług opieki nad osobami starszymi i chorymi (§ 2 ust. 1), w miejscu wskazanym przez powódkę (§ 6 ust. 1), przy czym pozwanej nie przysługiwało prawo wskazania osoby podopiecznego. Powódka w sposób formalny dokonała zmiany umowy z pozwaną, skracając okres zlecenia, rozliczyła się również z pozwaną za czas świadczenia usług w Niemczech i zapłaciła za jej powrót do kraju, które to okoliczności G. R. potwierdziła. Oznacza

to, że twierdzenie o oszustwie nie było prawdziwe, a jego użycie godziło w dobre imię spółki, zajmującej się organizacją opieki nad osobami starszymi i chorymi. Podobnie nie była prawdziwa podawana przez pozwaną informacja jakoby „walczyła” ze spółką, gdyż faktycznie takich kroków nie podjęła ani wówczas, ani do chwili niniejszego postępowania, a użycie tego rodzaju sformułowania sugeruje nie spór, ale konieczność podjęcia bardziej intensywnych działań dla obrony swoich praw, co stawia drugą stronę w negatywnym świetle, zwłaszcza wobec potencjalnych zleceniobiorców. Oczywistym jest bowiem, że osoby oferujące swoje usługi takim podmiotom jak powódka, są zainteresowane nie tylko wysokością gratyfikacji finansowej, ale i jakością współpracy i czytając tak negatywne komentarze nie będą skłonne do podjęcia u niej zlecenia, a to w bezpośredni sposób godzi w renomę i dobre imię powódki. Negatywne konotacje ma również termin „skrzywdzenie”, oznaczając wyrządzenie komuś niezасłużenie szkody moralnej, fizycznej lub materialnej.

W tym miejscu trzeba odnieść się do podniesionego przez powódkę zarzutu naruszenia art. 233 § 1 k.p.c., polegającego na dowolnej ocenie dowodów i danie w pełni wiary wersji przedstawionej przez powódkę. Wskazany przepis pozwala sądowi, w wypadku gdy dysponuje różnymi wersjami zdarzeń przedstawianych przez strony, danie wiary jednej z nich, jeśli pozostaje to w zgodzie z zasadami logiki i doświadczenia życiowego. W tym wypadku pozwana przedstawiając przebieg zdarzeń związanych z opieką nad W. S., na wsparcie swoich słów nie przedstawiła żadnego innego, obiektywnego dowodu, chociaż na istnienie takich dowodów powoływała się zarówno w wiadomościach elektronicznych kierowanych do A. G. (n. p. k. 57), jak i w swoich zeznaniach (protokół skrócony k. 60, protokół elektroniczny k. 62). Tymczasem powódka dysponowała pismem opiekunki prawnej podopiecznej pozwanej, w którym (k. 26) nawiązując do wcześniejszej rozmowy telefonicznej E. L. przedstawiała szereg zarzutów pod adresem pozwanej. Co istotne w rozmowach z przedstawicielami spółki i sama pozwana podawała, że obawia się podopiecznej i nawet rozważa zaprzestanie świadczenia jej usług. W takim stanie rzeczy działanie powódki polegające na znalezieniu zastępstwa i skróceniu okresu wykonywania zlecenia było uprawnione, zwłaszcza że jak wskazywano już wyżej, spółka dokonała pełnego rozliczenia się z pozwaną i to bez przekroczenia umówionych terminów. Z tego względu zdaniem Sądu Apelacyjnego brak było podstaw do pominięcia tych podawanych i wykazanych przez powódkę okoliczności i oparcie się wyłącznie na wersję pozwanej, co czyni zarzut dokonania przez sąd pierwszej instancji oceny dowodów sposób wybiórczy zasadnym. Warto przy tym zaznaczyć, że opieka nad osobą znajdującą się w nienajlepszej kondycji psychicznej jest trudna i wymaga bardzo dużej odporności. Niemniej ze względu na cel, w jakim ta opieka jest sprawowana – pierwszeństwo powinny mieć potrzeby i wymagania podopiecznego i tymi względami kierowała się powódka podejmując działania wobec pozwanej, natomiast pozwana nie przyjmując tych uzasadnionych argumentów do wiadomości rozpowszechniała na forum opiekunek informacje nie mające pokrycia w rzeczywistości oraz opinie, sformułowane w taki sposób, że naruszały dobre imię powódki.

W tym więc zakresie sąd odwoławczy nie podziela ustaleń sądu pierwszej instancji ani ich oceny prawnej.

Dla wyjaśnienia trzeba jeszcze zaznaczyć, że Sąd Apelacyjny wypowiedzi pozwanej zawarte w korespondencji do A. G. traktuje jako opinie, wyrażone w sposób może nazbyt emocjonalny, niemniej mieszczący się jeszcze w prawie do krytyki sposobu zachowania drugiej strony.

Ostatecznie więc należało uznać, odmiennie niż uczynił to sąd pierwszej instancji, że dobra osobiste powódki zostały naruszone wpisami pozwanej na forum internetowym, w których przypisała spółce przede wszystkim oszustwo, co faktycznie nie miało miejsca, w związku z czym apelacja obejmująca swym zakresem żądanie uznania za naruszające dobra osobiste powódki musiała odnieść oczekiwany skutek, ponieważ skarżąca wykazała, że ze strony G. R. doszło do naruszenia jej dobrego imienia, natomiast pozwanej nie udało się udowodnić, że naruszenie to nie było bezprawne. Tym samym zasadne było domaganie się przez powódkę udzielenia jej ochrony przy pomocy środków niemajątkowych, z pośród których najpopularniejszym służącym usunięciu skutków naruszenia czci jest złożenie stosownego oświadczenia.

Zgodnie bowiem z przepisem art. 24 § 1 k.c. w razie dokonanego naruszenia, ten kogo dobro osobiste zostało naruszone może żądać, aby osoba która dopuściła się naruszenia, dopełniła czynności potrzebnych do usunięcia jego skutków, w szczególności złożyła oświadczenie odpowiedniej treści i w odpowiedniej formie.



Ze względu na sposób i formę w jakiej doszło do naruszenia reputacji i dobrego imienia powódki, usunięciu skutków tego zachowania służyć będzie oświadczenie powódki zamieszczone w tym samym miejscu, czyli na forum internetowym na portalu F. „(...)”, w którym przeprosi za takie działania, co pozwoli na zapoznanie się z jego treścią osób, które są potencjalnymi kontrahentami powódki, przywracając tym nadwyrażone zaufanie do rzetelności powódki jako zleceniodawcy. Ponieważ publikacja oświadczenia ma być jednorazowa, uzasadnione było również żądanie złożenia takiego oświadczenia przez pozwaną w formie pisemnej i przesłanie go na adres powodowej spółki.

Sąd Apelacyjny nie podzielił natomiast poglądu (...) spółki z o.o. jakoby istniała dalsza obawa naruszania jej dóbr przez pozwaną w przyszłości, w związku z czym dostosował redakcję nakazanych oświadczeń do tej konstatacji, przez wyeliminowanie z ich treści passusu o zobowiązaniu się pozwanej do nienaruszania wskazanych dóbr osobistych powódki w przyszłości.

Z tego względu w oparciu o art. 386 § 1 k.p.c. zaskarżony wyrok podlegał zmianie polegającej na nakazaniu pozwanej złożenia w terminie 7 dni od uprawomocnienia się wyroku, czyli do 12 czerwca 2018 r. na forum internetowym na portalu F. (...)” oświadczenia o następującej treści: „Niniejszym oświadczam, że dopuściłam się naruszenia dóbr osobistych (...) sp. z o.o. z siedzibą w G. przez zamieszczenie na forum internetowym wpisów podważających rzetelność i zaufanie do (...) sp. z o.o., naruszając w konsekwencji jej reputację oraz dobre imię, za co niniejszym przepraszam. G. R.” oraz na przesłaniu na adres powódki w tym samym terminie pisemnych przeprosin o następującej treści: „G. R. przepraszam (...) sp. z o.o. w G. za naruszenie dóbr osobistych Spółki przez zamieszczenie na forum internetowym wpisów zawierających nieprawdziwe informacje podważających rzetelność oraz zaufanie do (...) sp. z o. o.”, a w pozostałym zakresie powództwo oddalił.

Konsekwencją zmiany zaskarżonego orzeczenia była również konieczność korekty w części dotyczącej kosztów postępowania przed sądem pierwszej instancji i zasądzenie tych kosztów, na które złożyła się opłata od pozwu, wynagrodzenie pełnomocnika określone według przepisów rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości w tym względzie i opłata skarbową, od pozwanej na rzecz powódki, w oparciu o wynikającą z art. 98 § 1 k.p.c. zasadę odpowiedzialności za wynik sprawy.

W pozostałym zakresie, ponad wskazany wyżej jako zasługujący na uwzględnienie, apelacja podlegała oddaleniu (art. 385 k.p.c.).

Podstawą orzeczenia o kosztach postępowania apelacyjnego był identycznie jak w postępowaniu pierwszoinstancyjnym przepis art. 98 § 1 k.p.c.

SSO del. Aneta Pieczyrak-Pisulińska SSA Roman Sugier SSA Elżbieta Karpeta