

***Sygn. akt I ACa 1227/15***

## WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 8 czerwca 2016 r.

Sąd Apelacyjny w Warszawie I Wydział Cywilny w składzie następującym:

Przewodniczący: SSA Edyta Jefimko (spr.)

Sędziowie: SA Marta Szerel

SO (del.) Paulina Aslanowicz

Protokolant: sekretarz sądowy Marta Puskarska

po rozpoznaniu w dniu 8 czerwca 2016 r. w Warszawie

na rozprawie sprawy z powództwa R. Ż.

przeciwko (...) spółce z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W.

o ochronę dóbr osobistych i zapłatę

na skutek apelacji powoda

od wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie

z dnia 10 grudnia 2014 r., sygn. akt XXIV C 1420/13

**I. oddala apelację,**

**II. odstępuje od obciążenia powoda kosztami postępowania apelacyjnego,**

**III. przyznaje ze środków Skarbu Państwa-Sądu Okręgowego w Warszawie adw. R. K. kwotę 720 zł (siedemset dwadzieścia złotych) podwyższoną o należną stawkę podatku od towarów i usług tytułem kosztów nieopłaconej pomocy prawnej udzielonej powodowi z urzędu w postępowaniu apelacyjnym.**

Paulina Aslanowicz Edyta Jefimko Marta Szerel

***Sygn.akt: I ACa 1227/15***

## UZASADNIENIE

Pozwem z dnia 16 grudnia 2013 r. powód R. Ż. wniósł o: zasądzenie na swoją rzecz od pozwanej (...) Sp. z o.o. z siedzibą w W. kwoty 5.000 zł z ustawowymi odsetkami od dnia 7 października 2013 r. do dnia zapłaty tytułem zadośćuczynienia oraz zobowiązanie pozwanej do przesłania drogą korespondencji listownej powodowi oraz podmiotom, które działały na zlecenie (...) sp. z o.o., tj. Kancelarii Adwokackiej (...) Sp. z o.o., (...) Sp. z o.o. , Kancelarii (...)k., Prokura Niestandaryzowany Sekurytyzacyjny Fundusz Inwestycyjny Zamknięty oświadczenia o wskazanej w pozwie treści i formie.

W uzasadnieniu pozwu powód wskazał, iż doznał krzywdy w postaci naruszenia prawa do ochrony i rzetelnego przetwarzania jego danych osobowych, naruszenia jego dobrego imienia, prawa do niezakłóconego spokoju, wolności

od strachu, wytworzeniu i przekazywaniu nieprawdziwej informacji jakoby nie wykonał łączącej go z pozwaną spółką umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, co podważyło jego wiarygodność, postawiło go w niekorzystnym świetle wobec osób trzecich oraz doprowadziło do pogorszenia jego stanu zdrowia. Powód podniósł, iż zawarł z pozwaną umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych, dokumentu umowy nie otrzymał, nie mógł ponadto prowadzić rozmów bowiem sygnał był słaby lub nieosiągalny. R. Ż. zgłaszał z tej przyczyny reklamację, która mimo że rozpoznana z opóźnieniem, została przyjęta. Powód stwierdził, że uznanie reklamacji doprowadziło do rozwiązania umowy z winy operatora i odmówił zapłaty nienależnych, jego zdaniem kwot, do których uiszczenia wzywała go pozwana, nadto wezwał pozwaną do zaprzestania przetwarzania jego danych osobowych. Pozwana spółka nie zaniechała kierowania do niego wezwań do zapłaty, informowała go, że jego dane jako dłużnika zostaną przekazane do Krajowego Rejestru Długów, Biura (...) Dłużników w (...) SA a sprawę skierowała do sądu. Kolejne wezwania do zapłaty powód otrzymywał od firm działających na zlecenie pozwanej. Ostatecznie pozwana zbyła wiarygodność wobec powoda na rzecz Prokura Niestandaryzowany Sekurytyzacyjny Fundusz Inwestycyjny Zamknięty, a nabywca wiarygodności po analizie sprawy podjął decyzję o odstąpieniu od dalszych działań windykacyjnych. Powód podniósł, iż w okresie obowiązywania umowy otrzymywał kilkakrotnie w ciągu dnia telefony od osób współpracujących z pozwaną, przeżywał każdą przesyłaną mu korespondencję co wiązało się z silnym stresem, zawrotami głowy i poczuciem bezsilności. Złożył też skargę do Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych, który nakazał pozwanej udzielenie informacji określonych w art. 33 ust. 1 ustawy o ochronie danych osobowych.

W odpowiedzi na pozew z dnia 11 lutego 2014 r. pozwana (...) sp. z o.o. wniosła o oddalenie powództwa w całości i zasądzenie kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa procesowego. W uzasadnieniu podniosła, iż powództwo jest całkowicie niezasadne, powód otrzymał bowiem zawartą z pozwaną umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych, co potwierdził własnoręczny podpisem, pierwszą reklamację, mimo problemów z zasięgiem, zgłosił dopiero 6 miesięcy po zawarciu przedmiotowej umowy. Ponadto, zdaniem pozwanej, powód błędnie przyjął, iż nierozpoznanie reklamacji w terminie, (co de facto nie miało miejsca), uprawniało go do zaprzestania spełnienia jego obowiązków wynikających z umowy, bowiem żaden z przepisów Regulaminu ani umowy nie przewidują uprawnienia abonenta do rozwiązania umowy z tzw. „winy operatora”. Pozwana przetwarzała dane powoda w celach prawnie uzasadnionych, bowiem prowadziła postępowanie windykacyjne zarówno przesądowe jak i sądowe, wykonując swoje uprawnienia przewidziane przepisami prawa prawidłowo oraz w sposób nie uciążliwy dla powoda, dlatego nie można uznać, aby naruszała dobra osobiste powoda.

Wyrokiem z dnia 10 grudnia 2014 r. Sąd Okręgowy w Warszawie :

1. oddalił powództwo;
2. zasądził od R. Ż. na rzecz (...) Sp. z o.o. z siedzibą w W. kwotę 960 zł tytułem zwrotu kosztów zastępstwa procesowego.

***Powyższy wyrok Sąd Okręgowy wydał w oparciu o następujące ustalenia faktyczne i wnioski.***

W dniu 30 lipca 2010 r. pomiędzy R. Ż. a (...) Sp. z o.o. w W. zawarta została umowa nr (...) o świadczenie usług telekomunikacyjnych dla osób indywidualnie prowadzących działalność gospodarczą. Integralną częścią umowy był Regulamin Usług Telekomunikacyjnych (...) sp. z o.o. dla Abonentów (...) oraz Cennik Usług Telekomunikacyjnych. Powód potwierdził podpisem odbiór powyższych dokumentów. Umowa zawarta została na okres 30 miesięcy, był to tzw. okres zastrzeżony, czyli maksymalny czas, w którym abonent zobowiązany był do doładowania konta do pełnej kwoty zobowiązania, które wynosiło 900 zł. Brak doładowania konta w powyższym terminie wiązało się z przyznaniem operatorowi uprawnienia do żądania wniesienia przez abonenta opłaty specjalnej, w wysokości nie przekraczającej równowartości ulgi przyznanej abonentowi przy zawieraniu umowy. Dodatkowo w tym dniu powód podpisał tzw. oświadczenie klienta, w którym wyraził zgodę na kserokopię dokumentów przedstawionych przez niego przy zawieraniu umowy, przetwarzanie danych transmisyjnych dla celów marketingowych, udostępnianie jego danych osobowych innym operatorom telekomunikacyjnym oraz dla Biura (...) SA i innych tego typu instytucji celem uzyskania informacji o ewentualnym zadłużeniu. W dniu 8 stycznia 2011 r. powód, po stwierdzeniu

problemów z zasięgiem sygnału, wystosował do pozwanej drogą mailową za pośrednictwem systemu obsługi klienta pismo, w którym zgłaszał zaistniały problem i żądał poprawy jakości zasięgu. W odpowiedzi na to pismo operator wezwał powoda do uzupełnienia reklamacji i wskazania koniecznych danych dotyczących okoliczności występowania zgłaszanego problemu. Powód nie wskazał powyższych danych, natomiast pismem z dnia 25 maja 2011 r. ponownie złożył reklamację, w której zażądał przeprowadzenia postępowania reklamacyjnego, natychmiastowego naprawienia zasięgu i odjęcia z jego konta kwoty zobowiązania za okres ograniczenia dostępu do sieci. W treści reklamacji wskazał, iż brak odpowiedzi na nią potraktuje jako uwzględnienie jej w całości. Pismo wpłynęło do (...) sp. z o.o. w dniu 4 czerwca 2011 r. W dniu 8 lipca 2011 r. pozwana wystosowała do powoda pismo, w którym reklamacja rozpatrzona została pozytywnie, wskazano aby powód zmienił ustawienie wyboru sieci na automatyczne a telefon będzie się logował do nadajników wysyłających najsilniejszy sygnał. W ramach zadośćuczynienia za zaistniałą sytuację przyznano powodowi jednorazowe zasilenie konta kwotą 20 zł. Dodatkowo powód poinformowany został o przysługującym mu prawie do wniesienia odwołania od powyższej decyzji w terminie 30 dni oraz o tym, iż dalszych roszczeń może dochodzić w postępowaniu sądowym. W tym samym dniu powód wystosował pismo do operatora podnosząc, iż z uwagi na nierozpoznanie reklamacji w terminie uważa ją za uznaną i zrywa umowę z winy operatora, pismo to pozwana otrzymała 18 lipca 2011 r. Pismem z dnia 1 września 2011 r. (...) sp. z o.o. poinformowała powoda, iż jego pismo z 8 lipca 2011 r. potraktowane zostało jako odwołanie od rozwiązania reklamacji. Podniesiono w nim ponadto, iż przed zwarciem umowy powód mógł zapoznać się z mapą zasięgu sieci a analiza jego konta wykazała, iż korzystał z usług operatora do dnia 19 czerwca 2011 r. Dodatkowo wskazano, że powód zakupił telefon po promocyjnej cenie i pozwana nie wyraża zgody na rozwiązanie umowy bez naliczenia kary umownej. R. Ż. zaprzestał doładowania konta i w związku z tym notą obciążeniową z dnia 7 października 2011 r. pozwana obciążyła go kwotą 414,70 zł tytułem opłaty specjalnej za przedterminowe rozwiązanie umowy informując, iż dezaktywacja konta, a tym samym rozwiązanie umowy nastąpiło bez zachowania okresu wypowiedzenia. Ponadto wskazała, iż w przypadku braku wpłaty dane o zadłużeniu powoda przekazane zostaną do wiadomości Krajowego Rejestru Długów i innych podmiotów. W odpowiedzi powód zażądała anulowania noty i zaprzestania gromadzenia i przetwarzania jego danych osobowych, oświadczył, że przekazanie jego danych do Biur Krajowej Informacji Gospodarczej potraktuje jako naruszenie dóbr osobistych. W piśmie z dnia 22 listopada 2011 r. pozwana podtrzymała swoje stanowisko i zasadność wystawienia noty obciążeniowej, a w kolejnym piśmie powód zagroził, iż w przypadku niezaprzestania przetwarzania jego danych będzie dochodził swoich praw w trybie administracyjnym przed Generalnym Inspektorem Ochrony Danych Osobowych. Przesądowym wezwaniem do zapłaty z dnia 30 stycznia 2012 r. pozwana wezwała R. Ż. do uregulowania zaległej kwoty wynikającej z noty obciążeniowej i podkreśliła, iż może być upoważniona do przekazania bez dalszych ostrzeżeń informacji o niesolidności płatniczej powoda Biurom (...), a pismem z dnia 12 marca 2012 r. zawiadomiła powoda o możliwości wszczęcia postępowania sądowego. Kolejne wezwania do zapłaty kierowane były do powoda przez T. Centrum (...) w dniach 26 lipca 2012 r. i 23 sierpnia 2012 r. oraz przez Kancelarię (...) w dniu 26 października 2012 r. W dniu 28 stycznia 2013 r. pozwana wniosła do Sądu Rejonowego Lublin – Zachód pozew o zapłatę w elektronicznym postępowaniu nakazowym, a w dniu 13 marca 2013 r. w uwzględnieniu tego pozwu wydany został przeciwko R. Ż. nakaz zapłaty. O wydaniu nakazu zapłaty powód powiadomiony został przez Kancelarię (...) pismem z dnia 14 marca 2013 r. Powód złożył sprzeciw od nakazu zapłaty. W wyniku zawarcia w dniu 20 czerwca 2013 r. umowy przelewu wierzytelność pozwanej wobec powoda sprzedana została Prokurze Niestandaryzowanemu Sekurytyzacyjnemu Funduszowi Inwestycyjnemu Zamkniętemu, a pismem z dnia 23 maja 2013 r., (...) Sp. z o.o. cofnęła pozew w postępowaniu nakazowym. Pismem z dnia 22 sierpnia 2013 r. firma windykacyjna (...) SA działająca w imieniu nabywcy wierzytelności powiadomiła powoda, iż odstępuje od dochodzenia należności a działania windykacyjne zostają zakończone. R. Ż. złożył skargę do Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych, w której wniósł o wszczęcie postępowania administracyjnego i wydanie decyzji nakazującej usunięcie przez (...) sp. z o.o. uchybień w zakresie przetwarzania jego danych osobowych. Po przeanalizowaniu okoliczności sprawy (...) wskazał, iż pozwana przetwarzała dane osobowe powoda legalnie w celu realizacji umowy, w związku z dochodzonym roszczeniem i w tej części skargę oddalił. Nakazał natomiast (...) Sp. z o.o. udzielenie powodowi informacji w trybie art. 33 ust. 1 ustawy o ochronie danych osobowych w zakresie określonym art. 32 ust. 1 tej ustawy. Powód złożył od tej decyzji odwołanie do Wojewódzkiego Sądu Administracyjnego. Pismem z dnia 5 listopada 2013 r. pozwana udzieliła powodowi przedmiotowych informacji zgodnie z decyzją (...). Pismem z dnia 3 października 2013 r. powód wezwał

(...) Sp. z o.o. do zapłaty zadośćuczynienia w kwocie 5 000 zł za naruszenie jego dóbr osobistych oraz nadesłania przeprosin o określonej treści.

Podstawą poczynionych przez Sąd Okręgowy ustaleń faktycznych były dowody z dokumentów, których wiarygodności nie kwestionowała żadna ze stron. Sąd oparł się również na zeznaniach świadka S. N. w zakresie, w jakim wskazywał on okoliczności dotyczące zawarcia umowy pomiędzy stronami, jednakże zeznania te nie były przekonujące co do ilości i treści rozmów telefonicznych kierowanych do powoda. Świadek zeznał, że wiedział, iż dzwoni firma windykacyjna na zlecenie pozwanej, bo powód się denerwował. Nie określił jednak danych żadnej z tych firm, a R. Ź. jako osoba prowadząca działalność gospodarczą mógł być dłużnikiem jeszcze innych podmiotów. Trudno też uznać, że świadek miałby usłyszeć wszystkie szczegóły takich rozmów. Wątpliwości w tym zakresie budziły, w ocenie Sądu Okręgowego, również zeznania powoda, w szczególności jego twierdzenia o wielokrotnym przysyłaniu pism – wezwań do zapłaty i znacznej liczbie telefonów w ciągu jednego dnia przez długi okres czasu, gdyż nie zostały one potwierdzone żadnymi innymi dowodami. Brak było również dowodów na to, aby działania podejmowane przez pozwaną trafiły do wiadomości osób trzecich. Jeżeli, jak twierdzi powód, rodzice odbierali jego korespondencję i w ten sposób uzyskali informacje o jego zadłużeniu, to musieli uzyskać ją w wyniku naruszenia tajemnicy korespondencji lub uzyskać te informacje bezpośrednio od powoda.

Sąd Okręgowy uznał powództwo w całości za bezzasadne.

Powód domagał się ochrony dóbr osobistych w postaci prawa do prywatności, prawa do ochrony i rzetelnego przetwarzania jego danych osobowych, prawa do spokoju i wolności od strachu. Podnosił, iż przez pozwaną spółkę naruszone zostało jego dobre imię, zaufanie do niego osób trzecich, utracił też poczucie pewności i bezpieczeństwa.

W ocenie Sądu Okręgowego istnienie wskazanego przez powoda dobra osobistego – dobrego imienia (rozumianego też m.in. jako zaufanie osób trzecich) nie budzi w orzecznictwie i doktrynie wątpliwości. Natomiast prawo do prywatności (rozumianego też jako prawo do spokoju, komfortu psychicznego) i prawo do wolności rozumianej też jako wolności od obawy i strachu, od użycia przemocy lub zrealizowania groźby przez inną osobę (poczucia bezpieczeństwa) można zakwalifikować do szeroko rozumianej sfery dóbr osobistych. Prawo do ochrony danych osobowych, wywodzi się bezpośrednio z takich dóbr osobistych, jak

godność człowieka oraz prawo do prywatności. Naruszenia swoich dóbr osobistych powód upatrywał przede wszystkim w działaniach pozwanej polegających na przesłaniu mu pism i bezzasadnych wezwań do zapłaty (w tym drogą telefoniczną) wystawionych na podstawie umowy, która jego zdaniem została rozwiązana z winy operatora (pозwanej). W toku postępowania reklamacyjnego pozwana uwzględniła zarzuty powoda domagającego się naprawienia jakości zasięgu poprzez wskazanie automatycznego wyboru innego operatora i zadeklarowała 20 zł bonusu za zaistniałe problemy z zasięgiem. Stała jednak na stanowisku, iż uwzględnienie reklamacji nie daje powodowi prawa do rozwiązania umowy z winy operatora bez okresu wypowiedzenia. Podniosła również, że powód korzystał z telefonu 6 miesięcy, mimo problemów z zasięgiem, zgłosił reklamację dopiero po tym okresie, a ponadto zakupił telefon po promocyjnej cenie z obowiązkiem zachowania określonych warunków. Pozwana wymieniała z powodem korespondencję w ramach postępowania reklamacyjnego, a w wyniku braku porozumienia przesłała mu notę obciążeniową z wyliczoną należnością do zapłaty, przesądowe wezwanie do zapłaty i zawiadomienie o możliwości wszczęcia postępowania sądowego. Z uwagi na dalszy brak spłaty należności, do R. Ź. zostały przesłane 2 wezwania do zapłaty przez firmę windykacyjną, działającą na zlecenie pozwanej T. Centrum (...) oraz 1 wezwanie przez Kancelarię (...). Kierowanie do powoda niechcianej korespondencji, bo w oparciu o umowę, która jego zdaniem została rozwiązana z winy operatora, wzywającej go do uiszczenia konkretnej należności mogło, w jego mniemaniu, wywołać niepokój oraz poczucie krzywdy i w ten sposób naruszyć jego prawo do prywatności, spokoju. Jednakże w okolicznościach rozpoznawanej sprawy Sąd Okręgowy, mając na uwadze, że ilość i częstotliwość przesyłanej do powoda korespondencji była znikoma, a ponadto była rozłożona w czasie (styczeń, marzec, lipiec, sierpień, październik) stwierdził, że również stopień naruszenia dóbr osobistych powoda mógłby być jedynie znikomy. (...) Sp. z o.o. z siedzibą w W. wielokrotnie informowała powoda o podstawach faktycznych i prawnych swojego żądania oraz o możliwości dochodzenia przez powoda roszczeń na drodze sądowej. Wskazywała także na brak możliwości rozwiązania umowy bez okresu wypowiedzenia i konieczność ponoszenia opłat za czas używania telefonu i zwrotu

uzyskanej bonifikaty. Forma pism (używane zwroty grzecznościowe) również pozostawała bez zarzutu. W ocenie Sądu Okręgowego zgromadzony w sprawie materiał dowodowy nie dawał zatem podstaw do przyjęcia, że działania pozwanej mogły mieć jakiegokolwiek konsekwencje w życiu powoda, a w szczególności tak poważne jakby to wynikało z treści pozwu. Nie zostało wykazane w żaden sposób, aby złe samopoczucie R. Ż. wywołane było otrzymywaną od pozwanej korespondencją. Dolegliwości powoda, jak wynika chociażby z załączonej dokumentacji medycznej, występowały bowiem również w innym okresie i związane były z rozpoznanymi u niego innymi schorzeniami. Nie potwierdziła się również wskazywana w pismach procesowych okoliczność jakoby korespondencja pozwanej wywołała negatywne reakcje otoczenia, spowodowała utratę dobrego imienia powoda i jego zaufania u osób trzecich. Zarówno w doktrynie, jak i w orzecznictwie przyjmuje się, że o stwierdzeniu naruszenia dobrego imienia można mówić dopiero wówczas, gdy dyskredytująca jednostkę wypowiedź bądź inne działanie skierowane przeciwko danej osobie dotrze do osób trzecich i zostanie upublicznione. W tym kontekście nie można więc mówić o naruszeniu dobrego imienia powoda – nie wykazano bowiem, żeby do kogokolwiek doszedł jakiś negatywny przekaz o powodzie. Po pierwsze korespondencja kierowana była wyłącznie imiennie do powoda, jedynie przez pozwaną i działające na jej zlecenie firmy windykacyjne. Informacja o ewentualnym zadłużeniu powoda nie została nigdy przekazana do Biur (...). Jedyne osoby trzecie, których zaufanie powód mógłby utracić to kolega S. N. i rodzice powoda. Z zeznań świadka S. N. takie okoliczności nie wynikają, co więcej w wyniku dalszych zdarzeń świadek ten stał się dłużnikiem powoda, co do którego to powód prowadzi obecnie działania windykacyjne. Natomiast jeżeli, jak twierdzi R. Ż., rodzice odbierali jego korespondencję i w ten sposób uzyskali informacje o jego zadłużeniu, to musieli uzyskać ją w wyniku naruszenia tajemnicy korespondencji lub uzyskać te informacje bezpośrednio od syna. Sąd uznał również, że nie doszło w sensie obiektywnym do naruszenia żadnego dobra osobistego powoda ani w wyniku nieprzekazania mu przez stronę pozwaną informacji o zakresie przetwarzania jego danych

osobowych, ani w wyniku przekazania podmiotom działającym na zlecenie pozwanej informacji niezbędnych do podejmowania dalszych działań windykacyjnych. Powód w zasadzie zupełnie nie uzasadnił swojego żądania w tym zakresie. Nie wskazał jakie dobra osobiste i w jaki sposób zostały przez takie działania pozwanej naruszone. W ocenie Sądu naruszenie przepisów ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. Nr 133, poz. 883 ze zm.) nie stanowi samodzielnej podstawy odpowiedzialności cywilnej, a nie zostało wykazane, by na skutek takich działań pozwanej doszło do naruszenia dóbr osobistych powoda w postaci dobrego imienia bądź prywatności. Uzasadniając żądanie pozwu w tym zakresie R. Ż. podniósł jedynie, że otrzymywanie od października 2010 r. do sierpnia 2013 r. informacji o rzekomym zadłużeniu powoda, kierowanie do niego pisemnych i telefonicznych upomnień i udostępnianie innemu podmiotowi jego danych osobowych stanowiło odczuwalną ingerencję w sferę jego praw osobistych. Rozważania dotyczące braku podstaw do przyjęcia naruszenia dobrego imienia i prywatności powoda zachowały aktualność także w zakresie tego roszczenia, gdyż powód nie wskazał w tym zakresie żadnych nowych argumentów. R. Ż. podniósł również, że nieważna jest zawarta przez pozwaną umowa przelewu wierzytelności, bowiem wierzytelność w dniu zawarcia umowy nie istniała. Nie wskazał natomiast, jakie jego dobra osobiste miałyby zostać naruszone na skutek dokonania przez pozwaną spółkę tej czynności prawnej. Sąd Okręgowy wskazał ponadto, że do ochrony danych osobowych powołany jest (...) oraz szczególna droga dochodzenia roszczeń określona przepisami ustawy o ochronie danych osobowych. R. Ż. z drogi tej skorzystał, pismem z dnia 5 listopada 2013 r. pozwana udzieliła powodowi żądanych informacji, a w pozostałym zakresie (co do prawidłowości przetwarzania danych) jego wnioski zostały przez (...) oddalone. Z uwagi na powyższe Sąd Okręgowy uznał, iż nie doszło do naruszenia dóbr osobistych powoda. Ponadto wskazał, że nawet gdyby przyjąć, iż do naruszenia doszło, to działania pozwanej nie były bezprawne. R. Ż. łączyła z pozwaną spółką umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych, na mocy której operator świadczył powodowi usługi telekomunikacyjne, a powód zobowiązany był do terminowego regulowania należności z tytułu wyświadczonych usług. Z okoliczności niniejszej sprawy wynikało, iż powód zgłosił pozwanej reklamację, która nie została rozpatrzona we wskazanym w Regulaminie okresie 30 – dniowym. Fakt ten pozostaje jednak bez żadnego wpływu na zasadnicze stosunki zobowiązaniowe stron, bowiem jedyną konsekwencją braku zachowania tego terminu było uznanie reklamacji za uzasadnioną, co i tak przyznała pozwana w piśmie z dnia 8 lipca 2011 r., wskazując powodowi rozwiązanie zaistniałego problemu i rekompensatę finansową. Uznanie reklamacji nie dawało powodowi prawa do uznania, że nastąpiło rozwiązanie umowy z winy pozwanej. Tym bardziej, że w zgłoszeniu reklamacyjnym powód żądał usunięcia problemu, (co de facto pozwana uczyniła) i ewentualnej rekompensaty finansowej, nie powołując się na zamiar odstąpienia od umowy. Inną kwestią pozostaje to, że powód

mógł skorzystać z prawa określonego w § 14 ust. 5 Regulaminu, tj. prawa do rozwiązania umowy z zachowaniem 30 dniowego okresu wypowiedzenia. Powód zaprzestał doładowania konta, w takim wypadku, w oparciu o § 10 ust. 3 Regulaminu (...) Sp. z o.o. z siedzibą w W. uznała, iż nastąpiła dezaktywacja konta i skorzystała z prawa rozwiązania umowy w trybie natychmiastowym. Z uwagi na fakt, iż umowa łącząca strony była umową zawartą na czas określony, w oparciu o treść § 14 ust. 13 Regulaminu, pozwana mogła domagać się wniesienia opłaty specjalnej, równej uzyskanej w ofercie promocyjnej uldze i z tego prawa skorzystała. Zdaniem Sądu Okręgowego należało przyjąć, że oświadczenie powoda z pisma z dnia 8 lipca 2011, o „zerwaniu umowy z winy operatora” było wypowiedzeniem umowy z zachowaniem okresu wypowiedzenia w trybie § 14 ust. 5 Regulaminu. Powód wskazuje w tym oświadczeniu, że zrywa umowę, bo jego reklamacja została uwzględniona. Nie dawało to podstaw do uznania, że umowa została rozwiązana z winy operatora. Pozwana również w przypadku rozwiązania umowy przez abonenta zachowała prawo do żądania zwrotu opłaty specjalnej na podstawie § 14 ust. 13 Regulaminu. Zatem działań pozwanej, zmierzających do wyegzekwowania należności wyliczonej w nocie obciążeniowej, nie można uznać za bezprawne. Na całą korespondencję z powodem złożyły się nota obciążeniowa, 4 przedsądowe wezwania do zapłaty, 1 zawiadomienie o możliwości wszczęcia postępowania sądowego. W ocenie Sądu powyższe działania pozwanej należało ocenić jako zwykły tryb postępowania przedsiębiorcy świadczącego usługi na rynku telekomunikacyjnym. Konsekwencją zajętego przez nią stanowiska było wystawienie noty obciążeniowej wobec uznania konieczności zapłaty przez powoda opłaty specjalnej (zwrotu uzyskanej bonifikaty) i przesłanie przesądowych wezwań do zapłaty. Treść przesyłanej do powoda korespondencji również nie wykraczała poza ogólnie przyjęte standardy panujące na rynku i dlatego Sąd uznał, że czynności pozwanej nie wykraczały poza zakres zwykłego stopnia staranności i zapobiegliwości o własne interesy. Odnośnie zarzutu przekazywania danych osobowych powoda innym podmiotom stwierdzono, że można go rozpatrywać jedynie w odniesieniu do firm windykacyjnych działających na zlecenie pozwanej oraz nabywcy wierzytelności. Powód podniósł, iż w piśmie z dnia 19 października 2011 r., cofnął swoją zgodę na gromadzenie, przetwarzanie i udostępnianie jego danych osobowych przez pozwaną. W świetle przepisów ustawy o ochronie danych osobowych przetwarzanie danych osobowych jest uprawnione, gdy spełniona zostanie którakolwiek z przesłanek wymienionych w art. 23 ust. 1 tej ustawy o ochronie danych osobowych. Natomiast, jak stanowi art. 23 ust. 4 pkt 2 ustawy za prawnie usprawiedliwiony cel, o którym mowa w ust. 1 pkt 5, uważa się, w szczególności dochodzenie roszczeń z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej. (...) Sp. z o.o. z siedzibą w W. przekazała dane powoda współpracującym z nią firmom windykacyjnym i kancelarii prawnej, a w dalszej kolejności zbyła przysługującą jej wobec powoda wierzytelność. Działania tych nie można uznać za bezprawne, co wyklucza odpowiedzialność na zasadzie art. 24 k.c. i skutkuje niezasadnością powództwa w odniesieniu do roszczeń powoda związanych z naruszeniem jego dóbr osobistych. Nie potwierdziły się inne zarzuty powoda, w tym brak otrzymania dokumentów związanych z zawartą umową. Pozwana wykazała, iż R. Ź. potwierdził odbiór tych dokumentów własnym podpisem na egzemplarzu umowy. Natomiast zarzut wskazany w zeznaniach powoda, iż pozwana jako operator próbowała ponownie namawiać powoda do zawarcia kolejnej umowy pozostaje poza podstawą faktyczną przedmiotowego żądania.

**Apelację** od powyższego wyroku złożył powód zaskarżając orzeczenie Sądu Okręgowego w całości na podstawie następujących zarzutów:

I. naruszenia przepisów prawa procesowego w postaci:

1) art. 233 § 1 k.p.c. poprzez:

- błędną ocenę materiału dowodowego, a mianowicie reklamację powoda z dnia 25 maja 2011 r. i przyjęcie, że powód tym pismem wypowiedział umowę z zachowaniem okresu wypowiedzenia, podczas gdy nierozpatrzenie przez pozwaną w ustawowym 30-dniowym terminie w/w reklamacji oznaczało jej uwzględnienie i tym samym rozwiązanie umowy z winy pozwanej bez okresu wypowiedzenia,

-sprzeczne z zasadami logiki oraz doświadczenia życiowego przyjęcie, że złe samopoczucie powoda oraz pogarszanie się jego stanu zdrowia nie było związane z działaniami podejmowanymi przez pozwaną w celu wyegzekwowania nieistniejącej wierzytelności, podczas gdy z dokumentacji medycznej powoda, zeznań jego i świadka S. N. wynika,

że jego niepełnosprawność i stan zdrowia ulegały pogorszeniu w wyniku działań pozwanej naruszających jego dobra osobiste,.

-brak wszechstronnego rozważenia materiału dowodowego, a mianowicie dokonania jego oceny z pominięciem istotnych dowodów, tj. dowodu z dokumentów z akt sprawy toczącej się przed SR Lublin-Zachód, VI Wydział Cywilny, sygn. akt VI Nc-e 230785/13, z których wynika, że pozwana cofnęła pozew o zapłatę noty obciążeniowej i wniosła o umorzenie postępowania, co w konsekwencji powinno prowadzić do wniosku, że w wyniku wniesienia przez powoda sprzeciwu od nakazu zapłaty zaniechała dochodzenia nieistniejącej wierzytelności,

- brak wszechstronnego rozważenia materiału dowodowego, a mianowicie dokonania jego oceny z pominięciem istotnych dowodów, tj. dowodu z dokumentu - zawiadomienia o przelewie wierzytelności z dnia 23 lipca 2013 r. oraz pisma z dnia 22 sierpnia 2013 r. z (...) S.A. z których wynika, że pozwana sprzedała wierzytelność powoda, która następnie nie była dochodzona przez nowego nabywcę, co w konsekwencji powinno doprowadzić do wniosku, że sprzedała nieistniejącą wierzytelność, która nie mogła być windykowana,

-błędą ocenę materiału dowodowego, a mianowicie zeznań świadka S. N. i przyjęcie, że nie były one przekonujące w zakresie co do ilości i treści rozmów telefonicznych kierowanych do powoda przez firmy windykacyjne, podczas gdy z zeznań świadka wynika jednoznacznie, że był on świadkiem rozmów telefonicznych prowadzonych przez powoda z podmiotami prowadzącymi windykację w imieniu pozwanej, których było kilka dniennie,

-błędą ocenę materiału dowodowego, a mianowicie zeznań powoda R. Ż. i przyjęcie, że nie były one przekonujące w zakresie co do ilości i treści rozmów telefonicznych kierowanych do powoda przez firmy windykacyjne oraz w zakresie w jakim działania podejmowane przez pozwaną w stosunku do powoda trafiały do wiadomości osób trzecich, podczas gdy z jego wyjaśnień wynika jednoznacznie, że rozmów telefonicznych prowadzonych z podmiotami prowadzącymi windykację w imieniu pozwanej było kilka dniennie oraz, że listy kierowane przez firmy windykacyjne odbierali jego rodzice,.

-błędą ocenę materiału dowodowego, a mianowicie dowodów w postaci wezwań do zapłaty wysyłanych do powoda, pism sporządzanych przez powoda do pozwanej i przyjęcie, że treść i częstotliwość korespondencji przemawiają za uznaniem, że czynności pozwanej nie wykaczały poza zakres zwykłego stopnia staranności, podczas gdy prawidłowa ocena materiału dowodowego powinna doprowadzić do odmiennego wniosku,

- naruszenie zasady swobodnej i wszechstronnej oceny dowodów, poprzez dobrowolną i niepełną ocenę materiału dowodowego, co mało istotne znaczenie dla rozstrzygnięcia sprawy i skutkowało nieprawidłowym przyjęciem, że w przedmiotowej sprawie nie doszło do naruszenia dóbr osobistych, a Sąd błędnie wysnuwa wnioski z zebranego w sprawie materiału dowodowego i błędnie interpretuje je z przepisami prawa.

2)art. 232 § 1 k.p.c. poprzez przyjęcie, że pozwana (...) Sp. z o.o. udowodniła okoliczność, że:

- jej działania przeciwko powodowi nie można uznać za bezprawne, podczas gdy ze zgromadzonego w sprawie materiału dowodowego wynika, że działania pozwanej były bezprawne,

-od momentu podpisania umowy do momentu składania reklamacji powód mógł korzystać i korzystał z telefonu i sieci play, gdy faktycznie pozwana nie przedłożyła najmniejszego dowodu w tym zakresie, a powód tej okoliczności zaprzeczył.

II. naruszenia prawa materialnego w postaci:

1)art. 106 pkt 1 i 2 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. prawo telekomunikacyjne przez jego niezastosowanie do oceny skutków zaniechań pozwanej w stosunku do postępowania reklamacyjnego, podczas gdy, jeżeli reklamacja usługi telekomunikacyjnej nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została ona uwzględniona,

2)art. 23 k.c. i art. 24 k.c. poprzez ich błędną wykładnię, a następnie błędne przyjęcie, że pozwana nie działała bezprawnie oraz nie naruszyła dóbr osobistych powoda, a tym samym nie jest zobowiązana do złożenia żądanego oświadczenia i wypłaty rekompensaty,

3)art. 84 § 1 k.c. i art. 86 § 1 k.c. poprzez ich pominięcie, zwłaszcza w aspekcie uznanych za wiarygodne, spójne i logiczne zeznań świadka i powoda w zakresie zawierania umowy w salonie pozwanej w E. i wprowadzenia R. Ż. przez pracownika tej spółki w błąd, co do zasięgu,

4)art. 448 k.c. poprzez jego błędną wykładnię, co skutkowało niezasądzeniem zadośćuczynienia w całości lub części,

5)art. 488 § 1 k.c. poprzez pominięcie, że umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych ma charakter wzajemny,

6)art. 491 § 1 k.c. i art. 493 § 1 k.c. poprzez ich pominięcie, zwłaszcza w aspekcie wezwania powoda pozwanej do poprawy zasięgu i umożliwienia korzystania z sieci (telefonu) i możliwości odstąpienia,

7)art. 7 pkt. 2 i pkt. 5; art. 23 ust. 1; art. 26 ust. 1 pkt. 1-3; art. 33 ustawy o ochronie danych osobowych, poprzez ich błędną wykładnię, a co za tym idzie błędną ocenę zachowania pozwanej i bezprawności tego zachowania.

W oparciu o powyższe zarzuty apelujący wniósł o :

zmianę zaskarżonego wyroku poprzez:

- zasądzenie od pozwanej na rzecz powoda kwoty 5.000 zł wraz z ustawowymi odsetkami od dnia 7 października 2013 r. do dnia zapłaty, tytułem zadośćuczynienia za doznaną przez powoda krzywdę oraz o zobowiązanie (...) Sp. o.o. z siedzibą w W. do przesłania R. Ż. drogą korespondencji listownej na adres (...) (...)-(...) M., czełonką Times New Roman, rozmiar 14, interlinia 1,5, oraz do wiadomości podmiotów, które działały na zlecenie (...) Sp. z o.o. t.j. Kancelaria Adwokacka (...) Sp. z o.o. (ul. (...), (...)-(...) K.), (...) Sp. z o.o. (ul. (...), (...)-(...) W.), Kancelaria (...)k. (ul. (...), (...)-(...) W.) Prokura Niestandaryzowany Sekurytyzacyjny Fundusz Inwestycyjny Zamknięty (ul. (...), (...)-(...) W.), (...) S.A. (ul. (...), (...)-(...) W.), oświadczenia o następującej treści:

(...) z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W. szczerze przeprasza za wytworzenie i przekazywanie informacji jakoby R. Ż. nie wykonał łączącej go z (...) Sp. z o.o. umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, nieustanne nękanie Pana R. Ż. bezzasadnymi wezwaniami o zapłatę oraz wyraża jednocześnie z tego powodu głębokie ubolewanie oraz zdaje sobie sprawę, że działania te naruszyły chronione prawem dobra osobiste Pana R. Ż." przy czym powyższe oświadczenie ma zostać doręczone powodowi najpóźniej w terminie 7 dni od dnia uprawomocnienia się wyroku,

-zasądzenie od pozwanej na rzecz powoda kosztów procesu za obie instancje, w tym kosztów zastępstwa procesowego z urzędu według norm prawem przepisanych, które to koszty nie zostały w części ani w całości pokryte,

ewentualnie o:

-uchylenie zaskarżonego wyroku w całości i przekazanie sprawy do ponownego rozpoznania Sądowi pierwszej instancji, z pozostawieniem temu Sądowi rozstrzygnięcia w przedmiocie kosztów powstępowania, w tym kosztów zastępstwa procesowego, według norm prawem przepisanych za obie instancje,

-a nadto na podstawie art. 102 k.p.c. nieobciążanie powoda kosztami procesu z uwagi na jego sytuację życiową i stan majątkowy.

W postępowaniu apelacyjnym powód wniósł o dopuszczenie dowodu z odpisu wyroku Wojewódzkiego Sądu Administracyjnego w Warszawie z dnia 28 października 2014 r. o sygn. akt II SA/Wa 166/14 wraz z uzasadnieniem oraz z pisma Wydziału Informacji Sądowej WSA w Warszawie z dnia 29 stycznia 2015 r. o nr(...) na okoliczność bezprawności działania pozwanej odzwierciedlającego się w naruszeniu dóbr osobistych powoda, a także dowodu z pism do Biura (...) z dnia: 26 maja 2015 r., 21 czerwca 2015 r. i 27 czerwca 2015 r., znak (...)(...), zrzutów ekranu



dotyczącego telefonów z ofertą sieci P. skierowaną do powoda w dniach 25 i 26 maja 2015 r. na okoliczność dalszych naruszeń dóbr osobistych powoda przez pozwaną.

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

Apelacja nie jest zasadna.

Postanowieniem z dnia 8 czerwca 2016 r. Sąd Apelacyjny dopuścił dowód z dokumentów w postaci odpisu wyroku Wojewódzkiego Sądu Administracyjnego w W. z dnia 28 października 2014 r. o sygn. akt II SA/Wa 166/14 wraz z uzasadnieniem oraz pisma Wydziału Informacji Sądowej WSA w Warszawie z dnia 29 stycznia 2015 r. o nr WIS-041/25/15, a w pozostałym zakresie wnioski dowodowe powoda oddalił.

Zgłoszenie przez stronę wniosku dowodowego obliguje Sąd do wypowiedzenia się w jego przedmiocie przez wydanie właściwego postanowienia (por. wyrok Sądu Najwyższego z dnia 23 stycznia 2008 r., II PK 125/07, OSNP 2009/5-6/66). Jeżeli Sąd uzna, że wskazany we wniosku fakt ma istotne znaczenie dla sprawy (por. art. 227 k.p.c.), wymaga udowodnienia (por. art. 228 § 1 k.p.c., art. 229 k.p.c.), twierdzenie o tym fakcie nie jest spóźnione (por. art. 381 k.p.c.), wymieniony we wniosku środek dowodowy jest dopuszczalny (por. art. 246 k.p.c., art. 247 k.p.c.) i za jego pomocą można stwierdzić określone w tezie dowodowej fakty, zaś okoliczność, na którą zgłoszono dowód nie została jeszcze dostatecznie wyjaśniona i dowód nie jest powołany dla zwłoki (por. art. 217 § 3 k.p.c.) ani nie jest spóźniony (por. 381 k.p.c.), to powinien wydać postanowienie o dopuszczeniu dowodu. W przeciwnym razie, gdy chociaż jeden z wyżej wymienionych warunków nie zachodzi, wniosek kwalifikuje się do oddalenia. Art. 227 k.p.c. stosowany jest przed podjęciem rozstrzygnięć dowodowych, bowiem uprawnia Sąd do selekcji zgłoszonych dowodów, jako skutku przeprowadzonej oceny istotności okoliczności faktycznych, których wykazaniu dowody te mają służyć (por. wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 5 listopada 2010 r., VI ACa 364/10, Lex nr 694288).

W ocenie Sądu Apelacyjnego tylko wniosek dowodowy dotyczący dopuszczenia dowodu z dokumentów w postaci odpisu wyroku Wojewódzkiego Sądu Administracyjnego wraz z uzasadnieniem oraz pisma potwierdzającego prawomocność tego orzeczenia dotyczył okoliczności istotnych dla rozstrzygnięcia sprawy. Powyższy wyrok zapadł na skutek skargi R. Ż. od decyzji Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych z dnia 18 listopada 2013 r., nr (...)/ (...), (...) w przedmiocie przetwarzania danych osobowych, która została powołana przez Sąd Okręgowy w podstawie faktycznej zaskarżonego wyroku. Mocą powyższego wyroku zaskarżona decyzja została uchylona, ale jedynie w części utrzymującej w mocy decyzję Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych z dnia 16 września 2013 r., nr (...)/ (...), (...) w zakresie pkt 2, tj. w zakresie odnoszącym się do przetwarzania danych osobowych poprzez podejmowanie przez (...) Sp. z o.o. z siedzibą w W., już po dokonaniu cesji wierzytelności, działań marketingowych. Natomiast Wojewódzki Sąd Administracyjny podzielił stanowisko Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych, że pomimo zbycia wierzytelności pozwana spółka nadal miała prawo przetwarzać dane osobowe R. Ż., jako swojego byłego klienta, ale wyłącznie dla celów archiwalnych i rachunkowych, zaś przesłanką legalizującą ten proces jest art. 23 ust.1 pkt 2 ustawy o ochronie danych osobowych. Przepis ten stanowi, iż przetwarzanie danych osobowych jest dopuszczalne tylko wtedy, gdy jest to niezbędne dla zrealizowania uprawnienia lub spełnienia obowiązku wynikającego z przepisu prawa. Pozostałe dowody z dokumentów zostały zgłoszone na okoliczność dalszego przetwarzania przez pozwaną spółkę danych osobowych powoda, ale dla celów marketingowych. Wskazać jednak należy, iż Sąd Okręgowy w uzasadnieniu zaskarżonego wyroku jednoznacznie określił, iż podejmowanie takich działań, czyli namawianie powoda do zawarcia kolejnej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, pozostawało poza podstawą faktyczną powództwa.

Roszczenie procesowe jako przedmiot procesu, definiowane jest jako pojęcie składające się z dwóch elementów: samego żądania oraz faktów i dowodów wskazywanych dla jego uzasadnienia (por. wyrok Sądu Apelacyjnego w Krakowie z dnia 9 lipca 2015 r., I ACa 460/15, Lex nr 1842398). Przedmiotowa zmiana powództwa może polegać na przekształceniu obu jego elementów składowych, a więc żądania pozwu i uzasadniających je okoliczności faktycznych bądź jednego z nich (por. wyrok Sądu Najwyższego z dnia 2 grudnia 2004 r., II CK 144/04, LEX nr 532154). Zmianę powództwa stanowi przytoczenie nowych okoliczności faktycznych na uzasadnienie żądania pozwu (por. orzeczenie

Sądu Najwyższego z dnia 24 kwietnia 1935 r., C II 3052/34, Gł. Sąd. 1935, nr 10, s. 754). W toku procesu powód nie dokonał zmiany powództwa w rozumieniu art.193 § 2<sup>1</sup> k.p.c. Natomiast pełnomocnik powoda zobowiązany do wypowiedzenia się, w jakim związku przedmiotowe wnioski dowodowe pozostają z podstawą faktyczną powództwa, oświadczył (protokół rozprawy apelacyjnej k- 418), iż nie chce zajmować stanowiska w tej kwestii.

Sąd drugiej instancji rozpoznający sprawę na skutek apelacji nie jest związany przedstawionymi w niej zarzutami dotyczącymi naruszenia prawa materialnego, wiązać go natomiast zarzuty dotyczące naruszenia prawa procesowego (por. uchwała składu siedmiu sędziów Sądu Najwyższego z dnia 31 stycznia 2008 r., III CZP 49/07, mająca moc zasady prawnej, OSNC 2008/6/55). Ponieważ apelujący nie zgłosił żadnych zarzutów, kwestionujących stanowisko Sądu Okręgowego, dotyczące nieobjęcia podstawą faktyczną żądania - działań marketingowych pozwanej, jako naruszających dobra osobiste na skutek niezgodnego z prawem przetwarzania danych osobowych powoda, to prowadzenie na powyższe okoliczności postępowania dowodowego było bezprzedmiotowe. Sprecyzowanie podstawy faktycznej powództwa w stopniu wymaganym przez art. 187 § 1 k.p.c. z pewnością nie mieści się w sferze faktów, na które potrzeba powołania się mogłaby powstać dopiero w postępowaniu apelacyjnym (por. wyrok Sądu Najwyższego z dnia 20 stycznia 2012 r., I CSK 200/11, LEX nr 1133787). Z uwagi na powyższe Sąd Apelacyjny orzekł w granicach ustalonej przez Sąd Okręgowy, a niezakwestionowanej przez apelującego, podstawy faktycznej powództwa, która nie obejmowała działań marketingowych pozwanej.

Jako nietrafny należało ocenić zarzut naruszenia art. 233 § 1 k.p.c. Dla skuteczności zarzutu naruszenia tego przepisu nie jest wystarczające samo stwierdzenie o wadliwości dokonanych ustaleń faktycznych, odwołujące się do stanu faktycznego, który w przekonaniu skarżącego odpowiada rzeczywistości. Konieczne jest tu wskazanie przyczyn dyskwalifikujących postępowanie Sądu w tym zakresie. W szczególności apelujący powinien wskazać, jakie kryteria zostały naruszone przy ocenie dowodów (por. postanowienie Sądu Najwyższego z dnia 23 stycznia 2001 r., IV CKN 970/00 Lex nr 52753). Jeżeli 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. Tylko w przypadku, gdy brak jest logiki w wiązaniu wniosków z zebranymi dowodami lub gdy wnioskowanie Sądu wykracza poza schematy logiki formalnej albo, wbrew zasadom doświadczenia życiowego, nie uwzględnia jednoznacznych praktycznych związków przyczynowo-skutkowych, to przeprowadzona przez Sąd ocena dowodów może być skutecznie podważona (por. wyrok Sądu Najwyższego z 27 września 2002 r. sygn. II CKN 817/00, Lex nr 56906).

Ustalenie okoliczności faktycznych sprawy Sąd Okręgowy dokonywał przede wszystkim w oparciu o złożone do akt sprawy dowody z dokumentów. Ustalenie istnienia pomiędzy stronami umowy określonej treści (ustalenie treści oświadczeń woli) należy do ustaleń faktycznych, a określenie charakteru stosunku prawnego łączącego strony należy do materialnoprawnej sfery rozstrzygnięcia, w tym również określenie, jakie znaczenie należy przypisać oświadczeniom o określonej treści (por. wyroki Sądu Najwyższego: z dnia 16 lutego 2005 r., IV CK 492/04, LEX nr 177275; z dnia 8 kwietnia 2003 r., IV CKN 39/01, LEX nr 78893; z dnia 30 marca 1998 r., III CKN 451/97, LEX nr 50536; z dnia 12 grudnia 2002 r., V CKN 1603/00, LEX nr 75350; z dnia 7 marca 2003 r., I CKN 86/01, LEX nr 80248; z dnia 22 marca 2006 r., III CSK 30/06, LEX nr 196599).

Zatem określenie, jak dana osoba się zachowała, jakie słowa wypowiedziała, czy napisała, jakie gesty wykonała, należy do sfery ustaleń faktycznych zwalczanych za pomocą zarzutów naruszenia prawa procesowego. Zakwalifikowanie natomiast, jakie znaczenie prawne przypisać temu zachowaniu, słowom i gestom, należy do sfery stosowania prawa materialnego za pomocą reguł wykładni określonych w art. 65 k.c.

W ocenie Sądu Apelacyjnego prawidłowo Sąd Okręgowy ustalił treść umowy, z dnia 30 lipca 2010 r. nr (...) o świadczenie usług telekomunikacyjnych dla osób indywidualnie prowadzących działalność gospodarczą, zawartej pomiędzy R. Ż. a (...) Sp. z o.o. w W. oraz treść oświadczeń woli stron składanych w toku jej wykonywania. Nie naruszył również przepisów prawa materialnego kwalifikując znaczenie prawne tych oświadczeń, w szczególności oświadczeń, których złożenie skutkowało rozwiązaniem umowy.

Skarżący zgłosił w apelacji liczne zarzuty, dotyczące naruszenia przez pozwaną spółkę przepisów prawa zobowiązaniowego przy zawieraniu i wykonywaniu przedmiotowej umowy. Sąd Okręgowy prawidłowo ustalił, iż umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych była wykonywana do dnia 19 czerwca 2011 r. (pismo pozwanej k- 25-26). Wprawdzie aktualnie powód zaprzecza tej okoliczności, ale już z treści złożonej przez niego w dniu 8 stycznia 2011 r. reklamacji (k- 17) wprost wynika, że R. Ż. kwestionował jakość świadczonych usług, a nie ich brak. Okoliczność tą potwierdza także reklamacja z dnia 25 maja 2011 r. (k- 18-19), w której powód wzywa pozwaną do poprawienia jakości świadczonych usług, powołując się na rozłączanie trwających rozmów, czy trudności z wysyłaniem SMS-ów. Należy także dodatkowo zwrócić uwagę na koincydencję czasową wystąpienia przez powoda z pierwszą reklamacją, a faktem zaprzestania przez niego prowadzenia działalności gospodarczej, w sytuacji gdy powód zawarł umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych dla osób indywidualnie prowadzących działalność gospodarczą. Umowa została zawarta w dniu 30 lipca 2010 r., a powód zakończył prowadzenie działalności gospodarczej z dniem 30 października 2010 r., (pismo powoda k- 45-47). Natomiast reklamacja została złożona w dniu 8 stycznia 2011 r., przy czym powód w swoich zeznaniach logicznie nie wyjaśnił, dlaczego reklamację złożył dopiero wtedy, chociaż jak twierdzi, już wcześniej umowa przez pozwaną nie była wykonywana. Niewykonanie umowy oczywiście może rodzić dla dłużnika określone konsekwencje, w szczególności natury odszkodowawczej (art. 471 k.c.). Z całą jednak pewnością nie może to stanowić podstawy do uchylenia się od skutków oświadczenia woli, z powołaniem się na błąd w jego treści (por. wyrok Sądu Apelacyjnego w Szczecinie z dnia 27 maja 2015 r., I ACa 53/15, Lex nr 1785788).

Odpowiedzialność z tytułu naruszenia dóbr osobistych należy do kategorii odpowiedzialności *ex delicto*. Niewykonanie zobowiązania samo przez się nie może być uznane za działanie bezprawne w rozumieniu przepisów regulujących odpowiedzialność deliktową. Wierzyciel stosunku obligacyjnego wynikającego z umowy jest jednocześnie poszkodowanym z tytułu czynu niedozwolonego tylko wówczas, gdy określone zdarzenie powodujące szkodę stanowi nie tylko niewykonanie lub nienależyte wykonanie przez dłużnika jego powinności określonych w stosunku zobowiązaniowym, ale jednocześnie narusza ogólne, obowiązujące powszechnie, wszystkich i zawsze, nakazy i zakazy wynikające z norm prawa, zasad współżycia społecznego lub dobrych obyczajów i to bez względu na istniejący między stronami stosunek zobowiązaniowy oraz jego zakres (por. wyrok Sądu Najwyższego z dnia 21 maja 2015 r., IV CSK 539/14, Lex nr 1682734). Rację miał Sąd Okręgowy uznając, iż pozwanej nie można przypisać dopuszczenia się tego typu naruszenia. Wskazać należy także, iż postępowanie o ochronę dóbr osobistych nie służy realizacji roszczeń ze stosunku zobowiązaniowego, łączącego w przeszłości strony. Sąd, orzekając o roszczeniach z tytułu naruszenia dóbr osobistych, bada powyższy stosunek zobowiązaniowy jedynie w ograniczonym zakresie, niezbędnym do ustalenia, czy w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem umowy strona pozwana dopuściła wobec strony powodowej czynu niedozwolonego.

Dokonanie przelewu wierzytelności nierozzerwalnie związane jest z przekazaniem danych osobowych dłużnika. Zgodnie z art. 509 § 2 k.c. wraz z wierzytelnością przechodzą na nabywcę wszelkie związane z nią prawa, a więc i prawo do dysponowania danymi osobowymi dłużnika w celu realizacji długu. Nabywca wierzytelności, poprzez dokonaną czynność cywilnoprawną, staje się samoistnym posiadaczem danych osobowych dłużnika. Staje się zatem administratorem danych osobowych i przetwarza dane osobowe na własny rachunek i ryzyko. Korzysta z takich samych praw i obowiązków w zakresie przetwarzania danych osobowych jakie przysługiwało poprzedniemu administratorowi danych (por. wyrok Wojewódzkiego Sądu Administracyjnego w W. z dnia 12 kwietnia 2013 r., (...) SA/Wa (...), LEX nr 1504241). Oznacza to, iż po skutecznym dokonaniu przelewu wierzytelności przez pozwaną spółkę nie ponosi ona już odpowiedzialności za działania podejmowane w stosunku do dłużnika przez cesjonariusza i osoby działające na jego rzecz. Natomiast ponosiłaby co do zasady odpowiedzialność za działania firm windykacyjnych, którym, jeszcze przed cesją wierzytelności, sama zleciła jej dochodzenie od powoda.

Słusznie uznał Sąd pierwszej instancji, iż przetwarzanie danych osobowych przez firmę windykacyjną, w celu dochodzenia, na podstawie zlecenia wierzyciela, roszczeń wynikających z umowy łączącej go z dłużnikiem ma swoje oparcie w art. 23 ust. 1 pkt 5 ustawy o ochronie danych osobowych (por. wyrok Wojewódzkiego Sądu Administracyjnego w W. z dnia z dnia 17 października 2012 r., (...) SA/Wa 600/12, LEX nr 1241591). W judykaturze ukształtował się pogląd, zgodnie z którym samo w sobie podejmowanie czynności zmierzających do uzyskania

przez wierzyciela zaspokojenia należności nie jest działaniem bezprawnym, jednakże gdy wiąże się z nękaniami lub zastraszaniem dłużnika, musi zostać ocenione jako zawinione naruszenie jego miru domowego i prywatności. Działania tego typu kwalifikowane są jako, tzw. nękająca windykacja, która zachodzi, gdy wierzyciel posuwa się do działań nadmiernych, zastraszania dłużnika, nękania go lub nieuprawnionego wywierania u niego wrażenia, że niezaspokojenie należności pociągnie za sobą skutki finansowe wykraczające poza to, co przewiduje prawo. Takie działanie stanowić może naruszenie dóbr osobistych dłużnika i ma charakter bezprawny (por. wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 7 listopada 2014 r., VI ACa 140/14, LEX nr 1624059, wyrok Sądu Apelacyjnego w Katowicach z dnia 16 stycznia 2014 r., I ACa 941/13, LEX nr 1428071 i wyrok Sądu Apelacyjnego we Wrocławiu z dnia 15 lutego 2013 r., I ACa 31/13, LEX nr 1312135).

Przesłanie dłużnikowi przez wierzyciela upomnienia do zapłaty zaległej należności w sposób umożliwiający zapoznanie się z treścią upomnienia przez inne niż adresat osoby, stanowi naruszenie dobra osobistego adresata, jakim jest tajemnica korespondencji, podlegająca ochronie na podstawie art. 23 k.c. i prawo do prywatności (por. wyrok Sądu Apelacyjnego w Łodzi z dnia 7 listopada 1995 r., I ACr 529/95, LEX nr 23691 i wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 25 kwietnia 2014 r., VI ACa 806/13, LEX nr 1506758).

Zasadnie Sąd Okręgowy uznał, w okolicznościach rozpoznawanej sprawy, że pozwana, chcąc odzyskać dług od powoda, jako wierzycielka nie podejmowała działań, które wykraczały poza rzeczową i celową aktywność zmierzającą do uzyskania zaspokojenia należności w granicach prawa. Sam fakt, że (...) spółka z o.o. z siedzibą w W. cofnęła powództwo, rezygnując już po wydaniu nakazu zapłaty z dochodzenia wierzytelności w stosunku do powoda na drodze sądowej oraz, że nabywca wierzytelności (cesjonariusz) także zaprzestał domagania się spełnienia świadczenia przez dłużnika, nie znaczą, wbrew odmiennemu zapatrywaniu skarżącego, że wierzytelność od początku nie istniała.

Powód nie wykazał także zasadności swoich twierdzeń, iż korespondencja do niego kierowana przez pozwaną i firmy windykacyjne ujawniła osobom postronnym fakt, iż podmioty te traktują go jako dłużnika i podejmują w stosunku do niego czynności windykacyjne. Przede wszystkim nie przedstawił dowodów z dokumentów w postaci kopert, w jakich korespondencja była przesyłana, a które, jak wskazywał miały mieć specyficzne napisy oraz oznaczenia graficzne, informujące, że jest dłużnikiem. Nie zgłosił także wniosku o przeprowadzenie dowodu z zeznań świadków w osobach swoich rodziców, którzy odbierali taką korespondencję.

Nie doszło także do naruszenia art. 233 § 1 k.p.c. przy dokonywaniu oceny zeznań świadka S. N. i powoda, w wyniku której Sąd Okręgowy uznał za niewiarygodne ich zeznania na okoliczność wielokrotnego, uporczywego telefonicznego wyzwania R. Ż., przez pozwaną i działające na jej rzecz firmy windykacyjne, do zapłaty długu. Podkreślić należy, iż w świetle treści art. 233 § 1 k.p.c. nie istnieje prawne domniemanie prawdziwości zeznań świadków, czy stron, a rzeczą sądu orzekającego jest przedstawienie logicznej i zgodnej z zasadami doświadczenia życiowego argumentacji prowadzącej do wniosku o wiarygodności, bądź też niewiarygodności tych dowodów. Zeznania świadka lub strony są oceniane z uwzględnieniem jego cech osobistych oraz relacji między treścią ich zeznań a innymi dowodami w sprawie (por. wyrok Sądu Najwyższego z dnia 15 października 1985 r., II URN 139/85, Lex nr 8733, wyrok Sądu Apelacyjnego w Rzeszowie z dnia 30 maja 1995 r., III AUr 132/95, OSA 1998/4/14 oraz wyrok Sądu Najwyższego z dnia 10 października 1997 r., II CKN 368/97, Lex nr 1162950).

W ocenie Sądu Apelacyjnego twierdzenia świadka S. N. i samego powoda, iż był on narażony na wielokrotne i to nawet w ciągu jednego dnia telefony od firm windykacyjnych, nie są wiarygodne. Sam R. Ż. w złożonych w charakterze strony zeznaniach (k-215-217) relacjonował bowiem, iż przerwy w telefonicznych kontaktach z nim przez firmy windykacyjne wynosiły nawet miesiąc czasu, a nadto podmioty te podejmowały się wyjaśnienia sprawy, prosząc o nadesłanie dokumentów i przekazując je wierzycielowi. Ponadto powód dopiero w toku procesu uznał kontakty telefoniczne za sposób nękania jego osoby. Zauważyć należy, iż opisany w zeznaniach i zaznaczony na karcie z kalendarza (k-88) sześciokrotny kontakt telefoniczny jednego dnia w sprawie spłaty długu miał mieć miejsce w dniu 15 października 2011 r., a występując do pozwanej z obszernym pismem w dniu 19 października 2011 r. (pismo k-28-30) R. Ż. nawet o tym nie wspomniał. Również powyższe fakty nie były zgłaszane przez powoda (...) spółce z o.o. z siedzibą w W. w ramach wymiany innej korespondencji w tej sprawie. Zasady doświadczenia życiowego wskazują natomiast, że gdyby powód

odczuwał kontakty telefoniczne z wierzycielem i osobami działającymi w jego imieniu jako nękanie, to na pewno by nie pominął tej kwestii w pismach do pozwanej spółki.

Rację ma także Sąd pierwszej instancji, że liczba pism skierowanych do powoda w sprawie zapłaty długu i ich forma nie świadczą o dopuszczeniu się przez pozwaną deliktu na szkodę powoda. Skoro powód nie udowodnił, że doszło do naruszenia jego dóbr osobistych przez pozwaną, to za bezprzedmiotowe należy uznać zarzuty naruszenia art. 232 k.p.c. i art. 24§ 1 k.c., które miały nastąpić na skutek niewykazania przez (...) spółkę z o.o. w W., że jej działania nie były bezprawne (por. wyrok Sądu Najwyższego z dnia 17 czerwca 2004 r., V CK 609/03, Lex nr 109404, wyrok Sądu Najwyższego z dnia 30 listopada 2007 r., IV CSK 310/07, Lex nr 623817).

Uznając apelację za bezzasadną Sąd Apelacyjny, na podstawie art. 385 k.p.c., orzekł o jej oddaleniu. O kosztach procesu za II instancję rozstrzygnięto w oparciu o art. 102 k.p.c. w art. 108 § 1 k.p.c. i art. 391§ 1 k.p.c. Sąd odstąpił od obciążenia powoda kosztami postępowania apelacyjnego. Okoliczności, jakie ujawniły się po wydaniu zaskarżonego wyroku (oświadczenie powoda k- 286-286), w szczególności utrata w trakcie procesu przez apelującego stałego zatrudnienia, pozostawanie na zasiłku dla bezrobotnych oraz nasilenie się problemów zdrowotnych, stanowią podstawę do uznania, że nałożeniu na R. Ż. obowiązku zwrotu pozwanej kosztów procesu, w kwocie wyższej niż zasądzona zaskarżonym wyrokiem (960 zł), sprzeciwiają się względy słuszności.

Na podstawie art. 29 ust. 1 ustawy z dnia 26 maja 1982 r. - Prawo o adwokaturze, przyznano od Skarbu Państwa - Sądowi Okręgowemu w Warszawie adw. R. K. wynagrodzenie za pomoc prawną udzieloną powodowi z urzędu w postępowaniu apelacyjnym, przy czym wysokość tego wynagrodzenia określono stosownie do przepisów § 2 ust. 3 oraz § 6 pkt 3 i § 11 ust.1 pkt 2 związku z § 13 ust. 1 pkt 2 i § 19 pkt 1 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 września 2002 r. w sprawie opłat za czynności adwokackie oraz ponoszenia przez Skarb Państwa kosztów nieopłaconej pomocy prawnej udzielonej z urzędu.

Paulina Aslanowicz Edyta Jefimko Marta Szerel

.