

## UZASADNIENIE

K. D. w pozwie z dnia 7 kwietnia 2011 r. domagał się: 1) zakazania pozwanemu (...) Bank S.A. w W. w trybie natychmiastowym przesyłania na telefon komórkowy powoda o nr (...) krótkich wiadomości tekstowych z serwisu (...) Bank S.A. o zmianach na koncie (klienta banku) o numerze (...); 2) złożenie przez pozwanego pisemnego oświadczenia, skierowanego do powoda i podpisanego przez osoby upoważnione do reprezentowania pozwanego, o treści: (...) Bank S.A. z siedzibą w W. niniejszym przeprosza p. K. D., za naruszenie Jego dóbr osobistych w szczególności przez naruszenie Jego prawa do prywatności poprzez ustawiczne nękanie krótkimi wiadomościami tekstowymi przesyłanymi na telefon komórkowy p. K. D.", w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się wyroku, a w przypadku nie wykonania zobowiązania we wskazanym terminie, powód będzie upoważniony do publikacji oświadczenia na koszt pozwanego o wskazanej treści, w dowolnie wybranym czasopiśmie (dzienniku) o zasięgu ogólnopolskim; 3) zapłatę powodowi zadośćuczynienia w kwocie 9.999 zł z tytułu naruszenia jego dóbr osobistych w szczególności przez naruszenie Jego prawa do prywatności poprzez ustawiczne nękanie krótkimi wiadomościami tekstowymi przesyłanymi na jego telefon komórkowy; 4) zasądzenie od pozwanego na rzecz powoda kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych i kosztów opłaty skarbowej od pełnomocnictwa (pозew k. 4-8). W uzasadnieniu pozwu powód podał, że pozwany (...) Bank S.A. od 1 listopada 2010 r. przesyła na jego telefon komórkowy krótkie wiadomości tekstowe ze swojego serwisu, a dotyczące osoby trzeciej. Powód wyjaśnił, iż wielokrotnie zawiadamiał za pomocą serwisu telefonicznego, a następnie w formie pisemnej, pozwanego o zaistniałej sytuacji i wnosił o zmianę postępowania banku względem jego osoby. Dodatkowo wskazał, iż mimo zapewnień pracowników pozwanego, że problem za chwilę zostanie rozwiązany, wiadomości tekstowe nadal były przesyłane na jego telefon komórkowy.

W odpowiedzi na pozew pozwany (...) Bank S.A. w W. wniósł o oddalenie powództwa w całości oraz o zasądzenie od powoda na rzecz strony pozwanej kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych (odpowiedź na pozew k. 35-41). W uzasadnieniu odpowiedzi na pozew pozwany zaprzeczył aby w jakimkolwiek okresie wysyłał na numer telefonu komórkowego powoda jakiegokolwiek komunikaty sms.

### **Sąd ustalił następujący stan faktyczny:**

Powód K. D. posiada telefon komórkowy o nr 602 214 118. Powód nigdy nie był klientem pozwanego (...) Bank S.A. w W. (okoliczność bezsporna).

W dniu 21 października 2010 r. M. G. (1) zawarł z pozwanym (...) Bank S.A. w W. umowę na prowadzenie rachunku bankowego. W przedmiotowej umowie strony przewidziały usługę smsm serwis. M. G. (1) jako numer kontaktowy, na który mają przychodzić smsy powiadamiające o stanie jego rachunku, wskazał numer (...). Do bankowego systemu (...) jako numer telefonu M. G. (1) został omyłkowo wprowadzony nr (...). (zeznania świadka M. G. (1) k. 197-198).

Od 1 listopada 2010 r. na numer telefonu powoda zaczęły przychodzić przez bramkę operatora (...) sp. z o.o. (+ (...)) wiadomości tekstowe dotyczące stanu rachunku (...) należącego do M. G. (1). Powód wielokrotnie telefonicznie zgłaszał pozwanemu problem związany z przychodzącymi na jego numer telefonu wiadomościami tekstowymi. Wobec bezskuteczności wezwań powoda, pismem z dnia 20 stycznia 2011 r. K. D. wezwał pozwanego do zaprzestania przesyłania krótkich wiadomości tekstowych dotyczących zmian na koncie (...). W dniu 25 lutego 2011 r. powód ponownie wezwał pozwanego do zaprzestania przesyłania krótkich wiadomości tekstowych dotyczących zmian na koncie osoby trzeciej. W odpowiedzi na wezwania powoda, pozwany w piśmie z dnia 23 marca 2011 r. oświadczył, iż w okresie od 1 listopada 2010 r. do 16 marca 2011 r. nie wysyłał żadnej wiadomości sms na numer telefonu powoda (pismo z dnia 20 stycznia 2011 r. wraz z potwierdzeniem nadania i odbioru k. 23-24, pismo z dnia 25 lutego 2011 r. wraz z potwierdzeniem nadania i odbioru k. 25-27, pismo z dnia 23 marca 2011 r. k. 28, wykaz przychodzących wiadomości tekstowych k. 119-130).

W dniu 16 maja 2011 r. dostrzeżono rozbieżność w wprowadzonym do systemu numerem telefonu M. G. (1) a numerem telefonu M. G. (1) wynikającym z umowy, jednakże problemu z dostarczaniem powodowi wiadomości tekstowych dotyczących rachunku osoby trzeciej, nie rozwiązano wówczas (opinia biegłego k. 301-313).

W dniu 22 lipca 2011 r. klient pozwanego M. G. (1) złożył w (...) Bank S.A. reklamację, w której zarzucił pozwanemu, iż ten nie powiadomił go otrzymywaniu przez powoda smsów dotyczących stanu konta M. G. (1) oraz o toczącym się postępowaniu sądowym (pismo z dnia 22 lipca 2011 r. k. 195).

W grudniu 2011 r. pozwany bank i obsługująca go spółka usunęli błąd w systemach bankowych obsługujących wysyłki krótkich tekstowych informacji o ruchach na koncie.

W okresie od listopada 2010 r. do grudnia 2011 r. powód otrzymał około 400 wiadomości tekstowych dotyczących stanu rachunku bankowego o nr (...) należącego do M. G. (1). (opinia biegłego k. 301-313, wykaz przychodzących wiadomości tekstowych k. 119-130).

(...) S.A. w W. w piśmie z dnia 31 stycznia 2013 r. poinformowała Sąd iż usługa przekierowania połączeń może być włączona jedynie dla połączeń głosowych i nie obejmuje przesyłania wiadomości tekstowych (pismo 245).

Powyższy stan faktyczny Sąd ustalił w oparciu o zeznania świadka M. G. (1) (ki. 197-198), świadka D. G. (k. 176-177) oraz o powołane powyżej dokumenty, a w szczególności w oparciu o opinię biegłego sądowego z zakresu teleinformatyki,

Sąd nie dał wiary zeznaniom świadka M. P. (k. 100-101), w zakresie w jakim twierdzi on, iż na numer telefonu komórkowego powoda nie były przesyłane przez pozwanego wiadomości sms dotyczące stanu rachunku osoby trzeciej. Przeczy temu materiał dowodowy sprawy, a w szczególności przeprowadzona w sprawie opinia biegłego.

W niniejszej sprawie dowód z opinii biegłego sądowego z zakresu z zakresu teleinformatyki dopuszczony został na okoliczność: 1) zbadania czy ewentualnie w pamięci złożonego przez powoda telefonu komórkowego o numerze (...) wiadomości sms, przypisane do „ (...) + (...)” (jako rzekomego ich nadawcy), z okresu od 1 października 2010 r. do 10 maja 2011 r., w istocie pochodzą wprost z obsługiwanego przez pozwanego bank numeru /systemu teleinformatycznego, czy też zostały jedynie „nadpisane” przez ukrytego nadawcę, zgodnie z sugestią zawartą w informacji mailowej (...) S.A. z dnia 13 maja 2011 r., z godz. 14:20; 2), zbadania czy znajdujące się ewentualnie w pamięci złożonego przez powoda telefonu komórkowego o numerze (...) wiadomości sms, przypisane do „ (...) + (...)” (jako rzekomego ich nadawcy), z okresu od 1 października 2010 r. do 10 maja 2011 r., pochodzą z numeru nadawczego + (...) lub + (...) (przypisanemu właściwemu adresatowi przedmiotowych komunikatów sms, czyli M. G. (1)) albo z jakiegokolwiek numeru nadawczego innego niż obsługiwany przez pozwanego bank (i (...) S.A.) numer + (...).

Biegły M. G. (2) stwierdził w swojej opinii, iż sprawcą niepokojenia powoda był (...) Bank S.A., a zasadniczym powodem - fakt braku kontroli wewnętrznej w jego oddziale obsługującym klienta, gdzie w dniu 21 października 2010 r. błędnie został wprowadzony numer telefonu do wysłania smsów M. G. (1) zawierającego umowę na prowadzenie rachunku (k. 301-313). Na rozprawie w dniu 23 października 2013 r. biegły podtrzymał złożoną opinię (k. 353-354). W ocenie Sądu przedmiotowa opinia jest logiczna, rzetelna, właściwie i wyczerpująco uzasadniona. Opinia ta nosi znamiona rzetelnie przeprowadzonego wywodu. Opinia jest spójna, jej wnioski są jednoznaczne i układają się w logiczną całość.

### **Sąd zważył co następuje:**

Zgodnie z treścią art. 23 k.c. dobra osobiste człowieka, jak w szczególności zdrowie, wolność, cześć, swoboda sumienia, nazwisko lub pseudonim, wizerunek, tajemnica korespondencji, nietykalność mieszkania, twórczość naukowa, artystyczna, wynalazcza i racjonalizatorska, pozostają pod ochroną prawa cywilnego niezależnie od ochrony przewidzianej w innych przepisach. Natomiast stosownie do art. 24 § 1 k.c. ten, czyje dobro osobiste zostaje zagrożone cudzym działaniem, może żądać zaniechania tego działania, chyba że nie jest ono bezprawne. W razie dokonanego naruszenia może on także żądać, ażeby osoba, która dopuściła się naruszenia, dopełniła czynności potrzebnych

do usunięcia jego skutków, a na zasadach przewidzianych w kodeksie - może on również żądać zadośćuczynienia pieniężnego lub zapłaty odpowiedniej sumy pieniężnej na wskazany cel społeczny. Z kolei art. 448 k.c. stanowi, iż w razie naruszenia dobra osobistego sąd może przyznać temu, czyje dobro osobiste zostało naruszone, odpowiednią sumę tytułem zadośćuczynienia pieniężnego za doznaną krzywdę lub na jego żądanie zasądzić odpowiednią sumę pieniężną na wskazany przez niego cel społeczny, niezależnie od innych środków potrzebnych do usunięcia skutków naruszenia.

W przypadku naruszenia dóbr osobistych bezprawnym działaniem sprawcy, pokrzywdzonemu przede wszystkim przysługują zatem środki o charakterze niemajątkowym przewidziane w art. 24 k.c., a ponadto środki o charakterze majątkowym, o których stanowi art. 448 k.c. Obydwa te roszczenia mają charakter samodzielny i pokrzywdzonemu przysługuje prawo ich wyboru, ale sądowi pozostawiona jest ocena celowości przyznania ochrony w żądanej formie, jego adekwatności do rodzaju naruszonego dobra, a przede wszystkim rozmiaru doznanej krzywdy, a także do stopnia zawinienia sprawcy naruszeń (por. wyrok Sądu Apelacyjnego we Wrocławiu z 24.07.2008 r., I ACA 1150/06, OSAW 2008/4/110). Przy żądaniu przyznania odpowiedniej sumy tytułem zadośćuczynienia na rzecz pokrzywdzonego podstawowym kryterium oceny sądu winien zatem być rozmiar ujemnych następstw w sferze psychicznej pokrzywdzonego, bowiem celem przyznania ochrony w formie majątkowej jest zrekompensowanie i złagodzenie doznanej krzywdy moralnej.

Z tych też względów sąd jest zobowiązany ustalić zakres cierpień pokrzywdzonego, a przy ocenie tej przesłanki nie może abstrahować od wszystkich okoliczności towarzyszących powstaniu krzywdy.

Bezprawne jest każde działanie sprzeczne z normami prawnymi, z porządkiem prawnym bądź z zasadami współżycia społecznego. Jak podkreślił Sąd Najwyższy w orzeczeniu z 19 października 1989 r. (II CR 419/89, Lexpolonica nr 296329, OSP 11-12/90, poz. 377) za bezprawne uważa się każde działanie naruszające dobro osobiste, jeżeli nie zachodzi żadna ze szczególnych okoliczności usprawiedliwiających je, oraz że „do okoliczności wyłączających bezprawność naruszenia dóbr osobistych na ogół zalicza się: 1) działanie w ramach porządku prawnego, tj. działanie dozwolone przez obowiązujące przepisy prawa, 2) wykonywanie prawa podmiotowego, 3) zgodę pokrzywdzonego (ale z zastrzeżeniem uchylenia jej skuteczności w niektórych przypadkach) oraz 4) działanie w obronie uzasadnionego interesu”.

Specyfika postępowania w sprawach o naruszenie dóbr osobistych polega na tym, że rozpoznając sprawę w przedmiocie ochrony dóbr osobistych sąd ustala w pierwszej kolejności, czy doszło do naruszenia dobra osobistego, a dopiero w przypadku pozytywnej odpowiedzi ustala, czy działanie pozwanego było bezprawne. Dowód, że dobro osobiste zostało zagrożone lub naruszone, ciąży na osobie poszukującej ochrony prawnej na podstawie art. 24 k.c., a więc na stronie powodowej. Natomiast na tym, kto podjął działanie zagrażające dobru osobistemu innej osoby lub naruszające to dobro - a więc na stronie pozwanej - spoczywa ciężar dowodu, że nie było ono bezprawne.

Podkreślenia przy tym wymaga, że decydujące znaczenie dla oceny zasadności twierdzenia o naruszeniu dobra osobistego ma nie tylko subiektywne odczucie osoby żądającej ochrony prawnej, ale to, jaką reakcję wywołuje w społeczeństwie to naruszenie (wyrok Sądu Najwyższego z 17 września 2004 r. V CK 69/04, LEX nr 197661).

Mając powyższe na uwadze należało zatem odpowiedzieć na pytanie, czy kierowanie do powoda wiadomości tekstowych dotyczących stanu rachunku osoby trzeciej mogło zostać poczytane w sposób obiektywny jako naruszające dobra osobiste powoda.

W ocenie Sądu zebrany w sprawie materiał dowodowy pozwala na ustalenie, iż to działania pozwanego naruszyły dobra osobiste powoda, w szczególności prawo do życia prywatnego. Prawo do prywatności jest nie tylko dobrem osobistym chronionym w krajowym porządku prawnym, ale również prawem chronionym konstytucyjnie (art. 47 Konstytucji RP) i w porządku międzynarodowym (art. 8 Konwencji o ochronie praw człowieka i podstawowych wolności sporządzonej w Rzymie dnia 4 listopada 1950 r.).

W ocenie Sądu postępowanie pozwanego miało znamiona nękania, tj. uporczywego i niechcianego niepokojenia, co stanowiło naruszenie dóbr osobistych powoda poprzez pozbawienie go spokoju i bezpieczeństwa. Sposób

postępowania banku względem K. D. niewątpliwie był bezprawny. Zauważyć należy, iż K. D. nie jest w jakikolwiek sposób związany z pozwanym bankiem, nigdy nie zawierał z pozwanym bankiem żadnej umowy kredytowej, nie posiada również w pozwanym banku żadnych rachunków bankowych. Nie ulega wątpliwości, iż powód czuł się nękany otrzymywaniem przez ponad rok wiadomości tekstowych dotyczących rachunku bankowego osoby trzeciej.

Należy przy tym podkreślić, że naruszenie przez pozwanego wyżej wskazanego dobra osobistego, dokonywane było wbrew wyraźnemu sprzeciwowi powoda. Wielokrotne prośby powoda o zaprzestanie jego nękania wiadomościami tekstowymi nie dawały skutku. Natężenie przychodzących wiadomości tekstowych było bardzo duże i niewątpliwie spowodowało duży dyskomfort w życiu prywatnym powoda.

Wobec powyższego niewątpliwym jest uwzględnienie (bądź częściowe uwzględnienie) żądań powoda zarówno w zakresie żądania niemajątkowego i majątkowego.

Wskazany sposób przeproszenia nie jest zbyt uciążliwy dla pozwanego, zaś powodowi zrekompensuje straty moralne, jakie poniósł w związku z bezprawnymi działaniami banku.

Nie uwzględniono żądania o wykonanie zastępcze przede wszystkim mając na względzie fakt w jaki doszło do naruszenia dobra osobistego, nie nastąpiło to w żadnym artykule prasowym, czy programie telewizyjny o zasięgu ogólnopolskim. Nadto sformułowane oświadczenie przez powoda nie byłoby adekwatne do funkcji tej instytucji / przekraczałyby znacznie ramy przeproszeń określonego w wyroku/ a także przekraczałyby ramy uciążliwości, w szczególności Sąd trzeba tutaj wziąć pod uwagę koszty, które by się z tym wiązały /ogłoszenie w dzienniku o zasięgu ogólnopolskim/.

Nie uwzględniono też roszczenia powoda o zakazanie zakazania pozwanemu (...) Bank S.A. w W. przesyłania na telefon komórkowy powoda o nr (...)krótkich wiadomości tekstowych z (...) Bank S.A. o zmianach na koncie (klienta banku) o numerze (...), bowiem od grudnia 2011 r. pozwany zaprzestał już przesyłania wiadomości tekstowych na telefon powoda, a powód nie wykazał iż po tej dacie nadal takie wiadomości są przesyłane. /opinia biegłego k 306/.

W niniejszej sprawie powód żądał ochrony swoich dóbr osobistych poprzez zasądzenie na jego rzecz zadośćuczynienia za naruszenie dóbr osobistych w wysokości 9.999 zł. Instytucję zadośćuczynienia reguluje art. 448 k.c., zgodnie z którym w razie naruszenia dobra osobistego sąd może przyznać temu, czyje dobro osobiste zostało naruszone, odpowiednią sumę tytułem zadośćuczynienia pieniężnego za doznaną krzywdę lub na jego żądanie zasądzić odpowiednią sumę pieniężną na wskazany przez niego cel społeczny, niezależnie od innych środków potrzebnych do usunięcia skutków naruszenia. Przepis art. 445 § 3 stosuje się. Zasądzenie zadośćuczynienia ma charakter fakultatywny, zaś w okolicznościach niniejszej sprawy Sąd uznał za zasadne żądanie powoda w kwocie 2.000 zł. Sąd uznając, iż właśnie zasądzenie zadośćuczynienia w takiej wysokości w pełni zrealizuje funkcję kompensacyjną realizowaną przez przepis art. 448 k.c. w zw. z art. 24 § 1 k.c., bowiem jest to kwota adekwatna do rodzaju naruszonego dobra i rozmiaru doznanej przez powoda krzywdy, intensywności naruszenia pozwanego oraz stopnia jego winy, sytuacji majątkowej, a nadto nie jest to kwota wygórowana. Sąd uznał za zasadne zasądzenie wskazanej kwoty zadośćuczynienia biorąc pod uwagę rozmiar i skutki naruszenia w sensie krzywdy. Nie uwzględniono całej żądanej kwoty, bo była ona wygórowana.

O kosztach postępowania Sąd orzekł, zgodnie z zasadą odpowiedzialności za wynik postępowania, zgodnie z art. 98 k.p.c. oraz § 10 pkt. 2 Rozporządzenia w sprawie opłat za czynności radców prawnych oraz ponoszenia przez Skarb Państwa kosztów pomocy prawnej udzielonej przez radcę prawnego ustanowionego z urzędu.

Mając za względzie powyższe Sąd orzekł jak w sentencji wyroku.