



WYROK
W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 20 marca 2025 r.

Sąd Apelacyjny w Warszawie I Wydział Cywilny w następującym składzie:

Przewodniczący: Sędzia Roman Dziczek

Protokolant: Daria Góral

po rozpoznaniu w dniu 20 marca 2025 r. w Warszawie

na rozprawie

sprawy z powództwa D. K.

przeciwko (...) Sp. z o.o. z siedzibą w W.

przy udziale Interwenienta ubocznego po stronie powodowej - Okręgowej Izby Lekarskiej im.

(...) z siedzibą w W.

o ochronę dóbr osobistych

na skutek apelacji pozwanego

od wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie

z dnia 20 marca 2023 r. sygn. akt XXV C 1105/22

- I. oddala apelację;**
- II. zasądza od (...) Sp. z o.o. z siedzibą w W. na rzecz Interwenienta ubocznego - Okręgowej Izby Lekarskiej im. (...) z siedzibą w W. kwotę 1350 zł (tysiąc trzysta pięćdziesiąt złotych) wraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie od dnia uprawomocnienia się przedmiotowego postanowienia do dnia zapłaty tytułem zwrotu kosztów postępowania apelacyjnego;**
- III. nakazuje zwrócić Interwenientowi ubocznemu - Okręgowej Izbie Lekarskiej im. (...) z siedzibą w W. ze środków Skarbu Państwa – Sądu Apelacyjnego w Warszawie kwotę 500 zł (pięćset złotych) tytułem zwrotu nienależnie uiszczonej opłaty od interwencji ubocznej.**

Roman Dziczek

Uzasadnienie

Powódka D. K. wniosła w pozwie z 23 lipca 2022 r. przeciwko stronie pozwanej (...) Sp. z o.o. w W. o:

1. nakazanie pozwanemu zaniechania dalszego naruszania dóbr osobistych;
2. usunięcie skutków naruszeń już dokonanych poprzez usunięcie w nieprzekraczalnym terminie 7 dni od dnia uprawomocnienia się wyroku w niniejszej sprawie wpisu z dnia 19 kwietnia 2022 r. opublikowanego na portalu internetowym (...) przez użytkownika o nazwie „(...)” o treści: „(...)”;
3. zasądzenie od pozwanego na rzecz powódki kwoty 10.000 zł tytułem zadośćuczynienia pieniężnego za doznaną krzywdę;
4. zabezpieczenia roszczeń dochodzonych niniejszym powództwem poprzez zobowiązanie pozwanego do opublikowania pod wpisem z dnia 19 kwietnia 2022 r. opublikowanym na portalu internetowym (...) przez użytkownika o nazwie „(...)” następującej informacji: „Treść powyższego komentarza może być niezgodna z prawdą. W sprawie toczy się postępowanie sądowe w przedmiocie naruszenia dóbr osobistych Pani D. K.”.

W uzasadnieniu swojego żądania powódka wskazała, że powyższy wpis, który pojawił się na ww. stronie internetowej, jest nieprawdziwy i niezgodny ze stanem faktycznym, sugerujący niewłaściwe i pozbawione wszelkich kompetencji i manier jej zachowanie. Ponadto powódka

podniosła, że jest lekarzem i wykonuje zawód zaufania publicznego. Opinia opublikowana na portalu internetowym należącym do pozwanego przedstawia ją w złym świetle jako osobę co najmniej nieuprzejmą, krzyżującą na pacjentów i awanturującą się, co według niej nie jest zgodne z prawdą. W związku z opublikowaniem tego wpisu powódka ma także borykać się ze stresem związanym z utratą pacjentów i skalą szkód, jakie do tej pory ona wywołała. Zdaniem powódki treść opublikowanego przez pacjentkę wpisu jest nie tylko subiektywnym odczuciem przebiegu sytuacji, ale przede wszystkim stanowi naruszenie dóbr osobistych oraz niewątpliwie naraża na masową utratę zaufania, która jest niezbędna do wykonywania zawodu lekarza.

Pismem z 26 października 2022 r. Okręgowa Izba Lekarska w Warszawie (...) zgłosiła przystąpienie do strony powodowej w charakterze interwenienta ubocznego.

W odpowiedzi na pozew z 28 października 2022 r. strona pozwana (...) sp. z o.o. z siedzibą w W. wniosła o oddalenie powództwa w całości, zasądzenie od powódki kosztów postępowania w sprawie według norm przepisanych, w tym kosztów zastępstwa procesowego w kwocie 7200 zł, tj. dwukrotności wartości stawki minimalnej, z uwagi na nakład pracy i stopień skomplikowania sprawy. W uzasadnieniu swojego stanowiska odnośnie wpisu opublikowanego na jej stronie internetowej strona pozwana uznała, iż wszystkie żądania powódki nie mają swojego oparcia w istniejącym stanie faktycznym i prawnym. Pozwana spółka, zgodnie ze swoimi wewnętrznymi procedurami, poprosiła autorkę opinii o jej potwierdzenie, co nastąpiło. Pozwana wskazała, że na wniosek może udostępnić dane osobowe autorki komentarza, jednak powódka nie skorzystała z tej możliwości. Strona pozwana powołała się na przepisy dotyczące swobody wypowiedzi i wolności słowa zawarte w Konstytucji

RP, Europejskiej Karcie Praw Człowieka, orzecznictwie ETPCz, oraz polskich sądów powszechnych, które stanowią o gwarancji swobód obywatelskich.

Pozwana powołała się również na, mający wynikać z przepisów ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz.U. z 2020 r., poz. 344 ze zm.), obowiązek oceny bezprawności czynu przez administratorów witryn internetowych, pomimo nieposiadania atrybutów i narzędzi pozwalających na rzetelną weryfikację okoliczności przedstawionych przez osoby żądające usunięcia danych. Zgodnie z twierdzeniem strony pozwanej prowadziłyby to do sytuacji, w której z obawy na konsekwencje prawne, a nie dokonaną rzetelną ocenę przedstawianych żądań usunięcia danych, administratorzy, chcąc uniknąć odpowiedzialności, będą zapobiegawczo wstrzymywać wpisy i je usuwać z zawartości portali, z drugiej strony ryzykując poniesieniem odpowiedzialności za ograniczenie swobód konstytucyjnych, w tym przede wszystkim swobody wypowiedzi. Powyższy charakter przepisów i uregulowań stawia pozwaną w roli cenzora i z jednej strony uwalnia od odpowiedzialności, a z drugiej otwiera drogę do dochodzenia przeciwko niej praw z tytułu naruszenia przepisów nadrzędnych (konstytucja), a co najistotniejsze – ogranicza rzetelność i swobodę wypowiedzi w Internecie. Jeżeli chodzi o naruszenie dóbr osobistych powódki, strona pozwana wskazała, że wobec istnienia mechanizmów wyłączających odpowiedzialność pośrednika pod warunkiem spełnienia określonych przesłanek jest uzasadnione, że za bezprawne treści w Internecie w pierwszej kolejności powinien odpowiadać ich autor. Powódka zaś nie wykazała, aby podjęła skuteczne działania celem wyciągnięcia konsekwencji wobec autora wpisu naruszających jej dobra osobiste. Co więcej, strona pozwana wskazała, że charakter opinii oraz same jej

twierdzenia zawarte we wpisie internetowym, każe zakwalifikować wypowiedź użytkownika „(...)” jako subiektywną opinię. Powyższe, zdaniem strony pozwanej, wskazuje jednoznacznie na brak naruszenia i naruszania obecnie przez nią jakichkolwiek dóbr osobistych powódki. Nie jest bowiem zabronione umieszczanie danych osobowych powódki na portalu internetowym pozwanej oraz umożliwienie umieszczania komentarzy czy opinii przez użytkowników portalu, nie narusza w żaden sposób dóbr osobistych, gdyż nie jest bezprawne. Przetwarzanie danych powódki przez pozwaną spółkę jest legalne i nie stoi w sprzeczności z przepisami powszechnie obowiązującego prawa. Powództwo zatem jest bezpodstawne gdyż nie ma waloru bezprawności działanie/zaniechanie pozwanej. Ponadto strona pozwana podniosła, że powódka jest lekarzem zatem pełni funkcję publiczną, jest osobą publiczną i w myśl przepisów prawa prasowego jej prawo do prywatności jest ograniczone. Z art. 14 ust. 6 ustawy z dnia 26 stycznia 1984 r. Prawo prasowe ma wyraźnie wynikać, że zakres ochrony sfery życia prywatnego osób zajmujących się działalnością publiczną jest węższy w porównaniu z osobami prywatnymi. Ustawodawca dopuścił publikację informacji i danych ze sfery ich życia prywatnego bez ich zgody, pod warunkiem, że zachodzi bezpośredni związek z wykonywaną działalnością publiczną. Co do roszczenia o zadośćuczynienie pozwana również kwestionowała jego zasadność, jej zdaniem nie doszło do naruszenia dóbr osobistych powódki, za które to pozwana ponosi odpowiedzialność. Ponadto brak jest wskazania na jakich zasadach oraz w jaki sposób powódka wyceniła swoją krzywdę.

Strony i interwenient uboczny podtrzymali stanowiska na rozprawie w dniu 20 marca 2023 roku.

Wyrokiem z dnia 20 marca 2023 roku Sąd Okręgowy w Warszawie zasądził od (...) sp. z o.o. z siedzibą w W. na rzecz D. K. kwotę 10.000 zł,

oddalił powództwo w pozostałym zakresie oraz ustalił, że powódka wygrała niniejszy proces w całości w zakresie roszczenia majątkowego i przegrała proces w całości w zakresie roszczeń niemajątkowych, pozostawiając wyliczenie kosztów procesu referendarzowi sądowemu; oddalił wniosek interwenienta ubocznego o zasądzenie kosztów procesu od pozwanej.

Sąd Okręgowy ustalił następujący stan faktyczny:

Powódka jest lekarzem specjalności (...).

Pozwana spółka (...) sp. z o.o. z siedzibą w W., jest właścicielem i administratorem serwisu internetowego (...). Strona internetowa jest wyszukiwarką usług medycznych oraz lekarzy specjalistów, pełni również rolę portalu opiniotwórczego, bowiem umożliwia dodawanie przez internautów komentarzy czy opinii na temat usług medycznych, tj. pracy poszczególnych lekarzy specjalistów oraz ośrodków medycznych. W ramach powyższych wpisów internetowych pacjenci korzystający z konsultacji lekarskich mają możliwość odnieść się zarówno do fachowości udzielonej pomocy czy porady medycznej, jak i podejścia w kontaktach personalnych, a nawet zaangażowania i ceny usługi. Na portalu lekarze posiadają przypisane im zindywidualizowane konta, zawierające ich dane personalne: imię, nazwisko, specjalność, tytuł naukowy, osiągnięcia. Konta są publikowane przez administratora strony, ale również zakładane przez samych lekarzy dla osiągnięcia celu marketingowego. Witryna ma także dla potencjalnych pacjentów, obok opiniotwórczego, także charakter informacyjny.

Uczestnictwo w portalu i umieszczanie wpisów przez użytkowników na portalu (...), jak również procedura ich usuwania, uregulowana jest wewnętrznym ogólnodostępnym regulaminem zamieszczonym na

stronie internetowej pozwanej spółki. W ramach serwisu internetowego (...) użytkownicy mają możliwość dodawania, na profilu przypisanym powódce, komentarzy oceniających jej pracę. Na profilu w przeważającej większości występują komentarze pozytywne.

W dniu 19 kwietnia 2022 r. w wątku dotyczącym powódki użytkownik „(...)” zamieścił komentarz o treści: „(...)”.

Rzeczywisty przebieg zdarzenia w przychodni z udziałem powódki, J. K. i D. K. oraz pacjentki o imieniu G. był następujący:

Pacjentka o imieniu G. została umówiona telefonicznie na wizytę lekarską do D. K. w Wielki Piątek 2022 r. na godzinę 18.00. Rozmowę w tym zakresie przeprowadziła z pacjentką J. K. – inny lekarz (...) zatrudniony w tej samej przychodni lekarskiej, a prywatnie D. K.. Telefon w recepcji odebrała wyjątkowo w/w lekarka, ponieważ na dzień świąteczny i późną porę nie było już osoby pracującej na stałe w recepcji. Pacjentka ta przybyła do przychodni lekarskiej w umówionym czasie. Zajęła miejsce w poczekalni obok innych pacjentów. O fakcie przybycia tej pacjentki J. K. poinformowała D. K.. Następnie D. K. wyszła ze swojego gabinetu i poinformowała pacjentkę, że pacjentka będzie musiała poczekać 10 minut na wizytę lekarską, ponieważ lekarka potrzebuje krótkiej przerwy na odpoczynek i mały posiłek po dotychczasowych wizytach pacjentów, w szczególności iż wizyta poprzedniego pacjenta przedłużyła się nieoczekiwanie i zabrała czas zaplanowany na w/w przerwę. Pacjenta przyjęła te informacje w normalny sposób, nie zgłaszała uwag co do tej informacji. Następnie po krótkiej chwili pacjenta opuściła nagle poczekalnię i wyszła z przychodni, nie informując o przyczynie takiego zachowania. Ten fakt zaobserwowała D. K. przebywająca w pomieszczeniu socjalnym, do którego były uchylone drzwi. Widząc to D. K. udała się za pacjentką, dochodząc do niej spytała pacjentki o powód

wyjścia. Wówczas pacjenta udzieliła odpowiedzi, że rezygnuje z wizyty, ale nie podała przyczyny tej decyzji. Następnie powróciła do przychodni i nawiązała kontakt telefoniczny z w/w pacjentką, aby ponownie spytać co się takiego stało, że pacjentka nagle opuściła przychodnię. Wówczas pacjentka powiedziała, że podczas poprzedniej rozmowy telefonicznej została źle potraktowana, bo chciała zmienić termin wizyty tuż przed wizytą i powiedziano jej, że to nie jest możliwe. D. K. nie przeprowadzała tej rozmowy telefonicznej, na którą skarżyła się pacjentka, o czym poinformowała pacjentkę w toku bieżąco prowadzonej z nią rozmowy telefonicznej. Podczas tej rozmowy telefonicznej z pacjentką D. K. nie zachowywała się agresywnie, nie krzyczała na pacjentkę, nie powiedziała pacjentce, aby już więcej się u niej nie pokazywała jako u lekarki.

W dniu 20 maja 2022 r., wobec zamieszczenia na portalu pozwanej powyższych wpisów, powódka zwróciła się pismem do pozwanej o usunięcie przedmiotowego wpisu użytkownika „(...)” oraz zaniechania dalszego bezprawnego naruszania dóbr osobistych powódki w terminie 2 dni od dnia otrzymania tego pisma przez stronę pozwaną.

W odpowiedzi na pismo z dnia 13 czerwca 2022 r. strona pozwana poinformowała powódkę, że nie może usunąć z serwisu wskazanego komentarza, bowiem w trakcie postępowania weryfikacyjnego opinia w nim zawarta została potwierdzona przez jej autora. Strona pozwana odpowiedziała, że może jednak udostępnić dane użytkownika, który dokonał wpisu pod pewnymi warunkami wynikającymi z przepisów. W tym miejscu poinstruowała o konieczności złożenia przez lekarza, którego dotyczą wpisy, stosownie umotywowanego wniosku o udostępnienie danych osobowych użytkownika portalu. Strona pozwana udzieliła również informacji odnośnie dalszego postępowania z danymi osobowymi w przypadku ich udostępnienia, po pozytywnym rozpoznaniu wniosku, jak

również o możliwości bezpośredniego kontaktu z komentatorami (pacjentami) za pomocą profilu lekarza.

Powódka negatywnie przeżyła emocjonalnie fakt wystąpienia na w/w portalu przedmiotowego wpisu autorstwa pacjentki o imieniu G. Powódka zdawała sobie sprawę, że wykonuje zawód zaufania publicznego w sferze wrażliwej dla jej usługobiorców, a w konsekwencji że tego rodzaju komentarze są dla niej szczególnie niekorzystne. Powódka doznała z tego tytułu dalszych negatywnych komentarzy.

Powyższe ustalenia Sądu Okręgowego zostały oparte na dowodach w postaci dokumentów, na które składały się pisma wymieniane między stronami i przede wszystkim wydrukiem ze strony internetowej strony pozwanej. Nadto Sąd uznał za wiarygodne zeznania przesłuchanego świadka i powódki, albowiem były logiczne, spójne, osoby te w szczegółowy sposób opisały przebieg zdarzenia w przychodni z udziałem pacjentki o imieniu G. Sąd miał na uwadze, że powódka i świadek są osobami bliskimi, a powódka jest bezpośrednio zainteresowana wynikiem procesu, ale Sąd nie znalazł podstaw do uznania, iż powódka i świadek składały zeznania niezgodne z prawdą.

W tym stanie faktycznym Sąd Okręgowy uznał, że powództwo zasługiwało na częściowe uwzględnienie.

W ocenie Sądu przeprowadzone postępowanie wykazało, iż powódka jest uprawniona do uzyskania ochrony prawnej, ale nie w całości; roszczenie

majątkowe zasługiwało na uwzględnienie w całości, natomiast roszczenia niemajątkowe zostały oddalone.

Sąd przywołał art. 23 k.c. oraz art. 24 § 1 k.c., a także art. 448 k.c.

Wskazał również, że Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej w art. 47 zapewnia każdemu ochronę prawną życia prywatnego, rodzinnego, czci i dobrego imienia oraz decydowania o swoim życiu osobistym.

Podkreślił, że odpowiedzialność strony pozwanej za naruszenie dóbr osobistych powódki wynika z regulacji zawartych w ustawie z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (dalej u.u.e.). Prowadząc serwis internetowy, pozwana jest bowiem usługodawcą w rozumieniu art. 2 pkt 6 ustawy. Skoro strona pozwana dopuszcza zamieszczanie przez użytkowników na administrowanym przez siebie portalu jakichś treści, przechowuje je i udostępnia, odpowiada za odpowiedni standard tych czynności. Zakres działań strony pozwanej, która w ramach świadczonych usług udostępnia przestrzeń dyskową do przechowywania określonych danych przez użytkowników Internetu, wymusza na nim podejmowanie pewnych działań ochronnych, wynikających przede wszystkim z otwartej formuły dostępności do portalu. Zapewnienie określonego rodzaju ochrony obciąża prowadzącego portal i nie zasadza się tylko na obciążeniu odpowiedzialnością jedynie samych użytkowników portalu. Zagwarantowanie pewnych instrumentów, celem zapewnienia bezpieczeństwa poszanowania praw wszystkich uczestników portali, w szczególności portali społecznościowych, obciąża właśnie właściciela i administratora serwisu internetowego. Jest to potrzebne tym bardziej, że z doświadczenia życiowego wynika, iż osoby, które wypowiedają się

jedynie w „wirtualnej rzeczywistości” pozwalają sobie na „więcej” niż pozwoliliby sobie w trakcie zwykłej dyskusji.

W sposób zupełny odpowiedzialność podmiotu świadczącego usługi drogą elektroniczną za naruszenie dóbr osobistych przez osobę korzystającą między innymi z Internetu określają przepisy art. 14 i 15 u.u.e. Przepis art. 14 ust. 1 u.u.e., stanowi, że jego odpowiedzialność za bezprawne naruszenie cudzych dóbr osobistych, zarówno osób trzecich jak i usługobiorców, ma miejsce tylko wtedy, gdy wie o bezprawnym charakterze danych zamieszczonych przez usługodawcę lub związanej z nimi działalności, a w razie otrzymania urzędowego zawiadomienia lub uzyskania wiarygodnej wiadomości o bezprawnym charakterze danych, nie uniemożliwi niezwłocznie dostępu do nich. Zgodnie z art. 15 u.u.e., podmiot, który świadczy usługi, nie jest obowiązany do sprawdzania przekazywanych, przechowywanych lub udostępnianych przez niego danych. Nie jest zatem obowiązany do kontroli treści wypowiedzi umieszczanych przez internautów na forum dyskusyjnym.

Zatem usługodawca, świadczący usługę polegającą na udostępnieniu możliwości bezpłatnego korzystania z Internetu oraz zamieszczania wpisów na uruchomionym przez siebie portalu dyskusyjnym, odpowiada za naruszenie tą drogą cudzych dóbr osobistych tylko wtedy, gdy wiedział, że wpis narusza takie dobro i mimo to nie uniemożliwił niezwłocznie dostępu do wpisu. Odpowiedzialność pozwanego mogłaby powstać w przypadku stwierdzenia jego pozytywnej wiedzy na temat bezprawnego charakteru treści zamieszczonych wpisów. Przepisanie takiej wiedzy usługodawcy następuje po otrzymaniu „urzędowego zawiadomienia” albo

uzyskania „wiarygodnej wiadomości w tym zakresie” (art. 14 § 1 u.u.e. oraz wyrok SN z 8 lipca 2011 r., IV CSK 665/10).

Zgodnie z art. 24 k.c. ciężar dowodu w zakresie udowodnienia, że dane działanie nie jest bezprawne, ciąży na stronie pozwanej, jednak co do okoliczności – faktu naruszenia, osoby która narusza i jakie dobro zostało naruszone – dowodzenie leży po stronie wywodzącej z tego zdarzenia skutki prawne, czyli po stronie powodowej. Dopiero ustalenie, czy i jakie dobro osobiste zostało naruszone lub zagrożone, pozwala na stwierdzenie bezprawności działania sprawcy lub istnienia okoliczności bezprawność tę wyłączających. Przy czym naruszenia dobra osobistego oraz nie obalenie przez pozwanego domniemania bezprawności, warunkuje zarówno roszczenia zmierzające do usunięcia skutków naruszenia dóbr osobistych, jak również roszczenia o zasądzenie zadośćuczynienia (wyrok SA w Warszawie z 30 czerwca 2014 r., VI ACa 1712/13). Na gruncie art. 24 k.c. istnieje specyficzny rozkład ciężaru dowodu. W przepisie tym, będącym podstawą prawną roszczenia powoda, ustanowione zostało domniemanie bezprawności naruszenia dobra osobistego (art. 23 k.c.). Domniemanie to podlega obaleniu przez wykazanie uprawnienia do określonego działania. Kto zatem twierdzi, że naruszono jego dobro osobiste, nie musi wykazywać bezprawności (art. 6 k.c.), nie zwalnia go to jednak od obowiązku wykazania, że do naruszenia (zagrożenia) dobra osobistego faktycznie doszło. Ciężar przytoczenia faktów w tym zakresie spoczywa więc na powodzie, który powinien wywiązać się z niego w zakresie umożliwiającym sądowi sprawdzenie zasadności żądania. Powód musi więc jedynie dowieść naruszenia jego dobra osobistego, pozwany – aby się ekskulpować – musiałby wykazać

brak bezprawności w swoim zachowaniu (wyrok SA w Łodzi z 18 marca 2014 r., I ACa 1267/13).

Przenosząc powyższe rozważania na grunt rozpoznawanej sprawy Sąd Okręgowy podniósł, iż w Jego ocenie powódka w sposób odpowiedni udowodniła, że doszło do naruszenia jej dóbr osobistych. Zdaniem Sądu wpis użytkownika „(...)” zawierał treści bezpośrednio uderzające w powódkę, naruszając jej dobre imię jako istotną rękojmię wykonywanego przez nią zawodu. Wpis ten zawierał różnego rodzaju pejoratywne określenia dotyczące osoby i sposobu funkcjonowania powódki i wykraczał poza indywidualną ocenę świadczonej przez powódkę usługi, do której zresztą w rezultacie w ogóle nie doszło. W związku z tym taka negatywna informacja mogła mieć istotny wpływ na postrzeganie powódki jako rzetelnego, profesjonalnego i uprzejmego lekarza, które to cechy stanowią o istocie wykonywanego przez nią zawodu na rynku prywatnych usług medycznych.

Z kolei na stronie pozwanej spoczywał ciężar udowodnienia, że przed doręczeniem jej pozwu nie wiedziała o inkryminowanym wpisie internautki o imieniu G. Przepis art. 14 ust 1 u.u.e. nie modyfikuje w stosunku do administratora portalu internetowego świadczącego usługi hostingu przewidzianej w art. 24 § 1 k.c. regulacji dotyczącej rozkładu ciężaru dowodu (wyrok SN z 30 września 2016 r., I CKS 598/15, LEX nr 2151458; wyrok SA w Warszawie z 12 stycznia 2017 r., VI ACa 1579/15, LEX nr 2249981).

Sąd zauważył, że nie dość, że strona pozwana nie udowodniła ani nawet nie uprawdopodobniła faktu, że nie wiedziała o komentarzu użytkownika „(...)”, to z materiału dowodowego załączonego do sprawy wynikało coś przeciwnego. Powódka bowiem, w dniu 20 maja 2022 r., wysłała do strony pozwanej wezwanie do m.in. usunięcia skutków już dokonanego

naruszenia, tj. usunięcia rzeczzonego wpisu umieszczonego na portalu przez użytkownika „(...)”, do czego strona pozwana zresztą się odniosła. Tego rodzaju okoliczność była już wystarczającą podstawą dla uznania, że dostawca usługi/administrator portalu posiadał wiarygodną informację o bezprawności zamieszczanych danych w rozumieniu art. 14 ust. 1 u.u.e. W związku z powyższym stanowisko strony pozwanej, że w myśl art. 15 u.u.e. nie spoczywał na niej obowiązek monitorowania danych, Sąd pierwszej instancji uznał za niewiarygodne.

Wewnętrzna procedura weryfikacyjna pozwanego nie doprowadziła do wniosków, że wpis ten nosił znamiona bezprawności, co w konsekwencji spowodowało brak usunięcia go z serwisu. Powódce pozostawiono jedynie możliwość zawnioskowania, z „odpowiednio umotywowanym wnioskiem” o udostępnienie adresu IP użytkownika, który zamieścił na temat powódki tę opinię, co także zostało pozostawione do uznania strony pozwanej. Tego rodzaju postępowanie nie oznacza, że faktycznie inkryminowany wpis nie miał charakteru bezprawnego, bowiem strona pozwana w żaden sposób tego nie udowodniła, a potwierdzenie tego komentarza przez autora nie może oznaczać braku bezprawności i odpowiedzialności strony pozwanej za przechowywane dane w myśl art. 14 ust. 1 u.u.e. Strona pozwana nie wykazała w sprawie okoliczności, które prowadziłyby do wniosku, że zachowanie pozwanego nie było bezprawne. W szczególności nie wykazała, aby opis zdarzenia przedstawiony w spornym wpisie był zgodny z rzeczywistym stanem rzeczy co do zachowania się powódki jako lekarza. Wprawdzie przedmiotowy wpis zawiera ocenę zachowania powódki jako lekarza, ale ocena ta zawiera wskazanie faktów, które podlegają weryfikacji według kryterium prawdy i fałszu. Wolność wyrażania opinii zagwarantowana w aktach prawnych wskazanych przez stronę pozwaną nie zwalnia z

odpowiedzialności za zachowanie bezprawne naruszające dobra osobiste. Przyjęcie odmiennego poglądu czyniłoby ochronę prawną w sferze dóbr osobistych iluzoryczną.

Administrator systemu teleinformatycznego nie ma prawa, a tym samym obowiązku usunięcia danych z systemu, bowiem nie jest on ich dysponentem, lecz ma możliwość ich zablokowania, czego w tej sprawie nie uczynił. Uzyskanie wiedzy usługodawcy o bezprawnym charakterze danych wyłącza od tej chwili brak jego odpowiedzialności na gruncie tego unormowania za dalsze udostępnianie tych wpisów, bez względu na to, co jest źródłem jego tej wiedzy, tj. czy żądanie osoby dotkniętej takim bezprawnym wpisem, czy też uzyskanie tej wiedzy przez administratora portalu samoistnie np. na skutek działania moderatora lub nawet w inny sposób (wyrok SN z 10 stycznia 2014 r., I CSK 128/13). W związku z powyższym decyzja strony pozwanej o braku podstaw do uniemożliwienia dostępu do tych danych w praktyce przenosiła na nią ryzyko oceny ich bezprawności.

W toku niniejszego postępowania pozwana spółka w żaden sposób nie obaliła domniemania bezprawności wpisu naruszającego dobra osobiste powódki, co materializowało jej odpowiedzialność co do zasady.

Bezprawność pozwanego polegała na tym, iż nie zablokował spornego wpisu od dnia, w którym dowiedział się od powódki, że przedstawia stan rzeczy niezgodny z prawdą i zarazem nie wykazał, że wpis zawiera informacje zgodne z prawdą. Pozwany mógłby nie ponosić odpowiedzialności tylko w dwóch sytuacjach: gdyby zablokował sporny wpis lub gdyby go wprawdzie nie zablokował, ale zarazem wykazałby

zgodność z prawdą zawartych w nim informacji na temat zachowania powódki wobec pacjentki.

W odniesieniu do pierwszego roszczenia niemajątkowego o nakazanie pozwanemu zaniechania dalszego naruszania dóbr osobistych Sąd uznał, iż roszczenie to nie zasługuje na uwzględnienie. Powódka w żaden sposób nie była zagrożona dalszym naruszaniem dóbr osobistych przez pozwanego. Brak jest podstaw do przyjęcia, że stan zagrożenia dalszych naruszeń się utrzymuje. To był tylko incydent.

W odniesieniu do drugiego roszczenia niemajątkowego o usunięcie skutków naruszeń już dokonanych poprzez usunięcie wpisu opublikowanego na portalu internetowym pozwanego Sąd także uznał, że nie zasługuje ono na uwzględnienie. Strona pozwana nie ma prawa (a zatem i obowiązku) samodzielnego usuwania wpisów, lecz, w świetle zawartego art. 14 u.u.e. uregulowania, może jedynie zablokować do nich dostęp (wyrok SN z 30 września 2016 r., I CSK 598/15, LEX nr 2151458). Powódka w pozwie żądała jednak usunięcia, a nie zablokowania wpisu opublikowanego na portalu internetowym strony pozwanej.

Z powyższych względów powództwo w zakresie obu roszczeń niemajątkowych Sąd Okręgowy oddalił.

W odniesieniu do roszczenia o zapłatę zadośćuczynienia Sąd pierwszej instancji uznał, iż roszczenie to zasługuje w całości na uwzględnienie. Podstawę prawną rozstrzygnięcia stanowił przepis art. 24 § 1 k.c. i art. 448 k.c.

Dokonując oceny, jaka suma pieniężna powinna stanowić zadośćuczynienie za doznaną krzywdę, Sąd wziął pod uwagę takie kryteria jak: rodzaj i stopień nasilenia ujemnych przeżyć powoda, rozmiar naruszenia, krótkotrwałość następstw zdarzenia oraz konsekwencje w

życiu osobistym i zawodowym. Sąd miał również na uwadze, iż zadośćuczynienie powinno spełnić funkcję kompensacyjną. Zdaniem Sądu Okręgowego przyznana kwota pieniężna z tytułu zadośćuczynienia powinna stanowić przybliżony ekwiwalent poniesionej szkody niemajątkowej, aby wynagrodzić doznane ujemne przeżycia. Przyjęcie powyższej zasady jest niezbędne do tego, aby przynajmniej częściowo przywrócona została równowaga zachwiana na skutek popełnionego czynu. Z uwagi na kompensacyjny charakter zadośćuczynienia jego wysokość musi przedstawiać odczuwalną wartość ekonomiczną adekwatną do warunków gospodarki rynkowej.

Mając na uwadze całokształt okoliczności dotyczących szkody niemajątkowej doznanej przez powódkę, Sąd podzielił jej stanowisko i uznał, iż odpowiednią sumą stanowiącą zadośćuczynienie jest w niniejszej sprawie kwota 10.000 złotych. Zdaniem Sądu suma ta przedstawia ekonomicznie odczuwalną wartość, a jednocześnie nie jest nadmierna w stosunku do doznanej krzywdy, jak również odpowiada aktualnej stopie życiowej społeczeństwa w warunkach gospodarki wolnorynkowej w korelacji z przyspieszającą deprecjacją pieniądza. Powódka nie domagała się żadnych odsetek od tej kwoty.

W ocenie Sądu treść przedmiotowego wpisu na stronie internetowej pozwanej sama w sobie stanowiła okoliczność prowadzącą do ujemnych przeżyć po stronie powódki jako osoby fizycznej prowadzącej jednak działalność gospodarczą. Zdaniem Sądu każda osoba, której dotyczyłby wpis o omówionej powyżej treści, odczuwałaby takie ujemne przeżycia. Wynika to z zasady doświadczenia zawodowego i życiowego. Ponadto z poczynionych w sprawie ustaleń wynika, iż sporny wpis internetowy potencjalnie mógł zdyskredytować powódkę jako wykwalifikowanego i rzetelnego lekarza, przede wszystkim pośród potencjalnych pacjentów,

wpływając na jej renomę. W środowisku pracy powódki przedmiotowy wpis internetowy może wzbudzać wątpliwości co do jej kwalifikacji, jak i podmiotowego podejścia powódki do jej klientów, co niewątpliwie wpływa na jej pozycję na rynku usług medycznych i może przełożyć się także na jej możliwości zarobkowania. W ocenie Sądu Okręgowego taka sytuacja budzi u powódki uzasadnione poczucie krzywdy. Ocena ta wynika z analizy stopnia dolegliwości wywołanej ukazaniem się przedmiotowego wpisu internetowego. Uwzględnienie żądania majątkowego, w uznaniu winy strony pozwanej i krzywdy powódki, w wymiarze 10.000 zł, musi być odczytane jako wyraz dezaprobaty dla zawinionego działania naruszającego dobra osobiste, braku odpowiedzialności za monitorowanie strony internetowej, do czego pozwana była zobowiązana, a także braku reakcji na uzasadnione żądanie powódki dotyczące zablokowania inkryminowanego wpisu. Zdaniem Sądu zastosowanie tego środka represji i kompensaty w takiej właśnie wysokości spełnia wszystkie jego funkcje założone przez ustawodawcę, a równocześnie nie przekracza granic wymaganych dla środka ochrony dóbr osobistych, to znaczy nie jest nadmiernie uciążliwe dla strony pozwanej oraz jest odpowiednio miarkowane.

O kosztach procesu Sąd orzekł na podstawie art. 98 k.p.c. i art. 100 k.p.c. Powódka wygrała proces w zakresie roszczenia majątkowego, a przegrała go w zakresie roszczeń niemajątkowych. Na podstawie art. 108 k.p.c. Sąd pozostawił wyliczenie kosztów procesu referendarzowi sądowemu.

Sąd Okręgowy na podstawie art. 107 k.p.c., nie znalazł podstaw do zasądzenia kosztów procesu w zakresie przystąpienia do sprawy interwenienta ubocznego po stronie powódki. Stanowisko interwenienta ubocznego polegało na przyłączeniu się do stanowiska powódki i nie miało znaczenia dla rozstrzygnięcia sprawy w tym sensie, że nie wniosło

niczego do procesu ponad to, co zostało uprzednio przedstawione w sprawie przez powódkę.

Z wyrokiem tym nie zgodziła się strona pozwana, która wniosła apelację.

Zaskarżyła wyrok w części uwzględniającej powództwo,

Zarzuciła Sądowi pierwszej instancji:

- błąd w ustaleniach faktycznych w zakresie dotyczącym opisu wizyty pacjenta „(...)”;
- naruszenie prawa materialnego – art. 14 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, art. 24 k.c. w zw. z art. 23 k.c. oraz tego ostatniego przepisu w zw.z art. 448 k.c..

Nadto pozwana podniosła naruszenie art. 233 k.p.c.

Wniosła o zmianę wyroku w zaskarżonej części i oddalenie powództwa o zapłatę zadośćuczynienia oraz zasądzenie kosztów procesu za obie instancje.

Ponadto wniosła o dopuszczenie dowodu z przesłuchania świadka G. K. na okoliczność przebiegu wizyty u powódki.

Interwenient uboczny wniósł o oddalenie apelacji i zasądzenie kosztów postępowania apelacyjnego.

Sąd Apelacyjny zważył co następuje:

Apelacja nie jest zasadna.

Sąd Okręgowy dokonał trafnych ustaleń faktycznych w oparciu o dowody zebrane w sprawie. Owe ustalenia nie naruszają art. 233 k.p.c., a pozwana nie zaczęła skutecznie spektrum dowodów relewantnych w

sprawie; zgłoszony wniosek dowodowy był spóźniony w rozumieniu art. 381 k.p.c. i jako taki podlegał oddaleniu.

Poczynione ustalenia faktyczne Sądu pierwszej instancji podziela w całości Sąd Apelacyjny i przyjmuje je za podstawę oceny prawnej.

Wbrew zarzutom apelacji nie doszło także do naruszenia prawa materialnego.

Doszło w sprawie do naruszenia dóbr powódki poprzez wpis pacjenta „(...)”, który zawierał nieprawdziwy opis faktów poprzedzających umówioną wizytę lekarską u powódki. Ów opis naraził powódkę na utratę jej dobrego imienia jako lekarza, w zakresie kompetencji towarzyszących lekarzowi, co mogło prowadzić do utraty zaufania pacjentów, potrzebnego do wykonywania tego zawodu. Postępowanie pozwanej jako administratora po zgłoszeniu przez powódkę, że wpis podaje fakty nieprawdziwe i naruszające jej dobre imię, było wadliwe w rozumieniu art. 14 u.ś.u.d.e., na skutek czego pozwana doznała zawinionej przez pozwaną krzywdy wymagającej kompensaty w postaci zasądzenia zadośćuczynienia.

I. Wniosek strony pozwanej zgłoszony w apelacji o przesłuchanie świadka K. był spóźniony i jako taki podlegał oddaleniu stosownie do art. 381 k.p.c., a nie zachodziła sytuacja, że potrzeba jego powołania wynikła na etapie postępowania apelacyjnego.

Obowiązek wykazania przez pozwaną, że komentarz z wpisu pacjenta „(...)” był prawdziwy (a więc nie bezprawny) w zakresie opisanych faktów, obciążał pozwaną, co wynika z ugruntowanego rozumienia art. 24 k.c. w orzecznictwie Sądu Najwyższego i sądów powszechnych. Zatem dla przeciwstawienia odmiennym twierdzeniom powódki, popartym zeznaniami zgłoszonego przez nią świadka oraz jej zeznaniom w

charakterze strony, koniecznym było zgłoszenie dowodu z zeznań tego świadka przed Sądem Okręgowym, czego nie uczyniono. W tej sytuacji, wniosek dowodowy zgłoszony w apelacji podlegał oddaleniu jako spóźniony.

II. Nie można podzielić zarzutu pozwanej naruszenia art. 233 k.p.c.

W spektrum dowodów, którymi dysponował Sąd pierwszej instancji, jego ocena zeznań przesłuchanego świadka i powódki nie naruszała zasad logicznego rozumowania, ani zasad doświadczenia życiowego. Strona pozwana nie zaoferowała dowodu, że zdarzenie opisane w komentarzu „(...)” miało odmienny przebieg. Nie zgłosiła dowodu z zeznań pacjentki będącej autorką wpisu, ani dowodu pośredniego z rozmowy z nią w wykonaniu administratora serwisu po zgłoszeniu przez powódkę, że wpis narusza jej dobra osobiste. Sama treść wpisu jest jedynie dowodem, że miał on miejsce i zawierał określoną treść, ale nie świadczy to bynajmniej o jego prawdziwości co do opisanych faktów.

III. W tak poczynionych ustaleniach faktycznych nie można zgodzić się z apelacją pozwanej, że ów komentarz nie narusza dobra osobistego powódki – jej dobrego imienia jako lekarza.

Powódka w sposób dostateczny udowodniła, że doszło do naruszenia jej dóbr osobistych. Wpis użytkownika „(...)” zawierał treści bezpośrednio uderzające w powódkę, naruszając jej dobre imię jako istotną rękojmię wykonywanego przez nią zawodu. Wpis ten zawierał oprócz oceny, przede wszystkim opis sposobu funkcjonowania powódki. Ów opis faktów wpływał na postrzeganie powódki. Burzył jej obraz jako rzetelnego, profesjonalnego i uprzejmego lekarza, które to cechy stanowią o istocie

wykonywanego przez nią zawodu na rynku prywatnych usług medycznych.

Sąd dał wiarę powódce i świadkowi, która umawiała wizytę, że ów opis nie był prawdziwy w zakresie zachowania powódki, a przebieg zdarzeń poprzedzających wizytę owej pacjentki był taki jak ustalił Sąd pierwszej instancji.

Na stronie pozwanej spoczywał ciężar udowodnienia, że wpis ten był prawdziwy w zakresie spornych faktów, skoro pozwana dała wiarę owej pacjentce po zgłoszeniu zastrzeżenia przez powódkę.

Z materiału dowodowego wynikało, że powódka w dniu 20 maja 2022 r. wysłała do strony pozwanej wezwanie do m.in. usunięcia skutków już dokonanego naruszenia, tj. usunięcia rzeczonoego wpisu umieszczonego na portalu przez użytkownika „(...)”, do czego strona pozwana zresztą się odniosła. Tego rodzaju okoliczność była już wystarczającą podstawą dla uznania, że dostawca usługi/administrator portalu posiadał wiarygodną informację o bezprawności zamieszczanych danych w rozumieniu art. 14 ust. 1 u.u.e. i w związku z tym powinien był zablokować komentarz. Nie czyniąc tego, daje wiarę wpisowi pacjenta wbrew stanowisku lekarza, co oznacza, że bierze na siebie współodpowiedzialność za funkcjonowanie wpisu, stosownie do art. 24 k.c.

Jednakże na etapie postępowania sądowego strona pozwana nie wykazała, że komentarz „(...)” w zakresie pejoratywnych faktów

dotyczących zachowania powódki, był prawdziwy, a zatem nie doszło do ekskulpowania się pozwanej w związku z odmową zablokowania wpisu.

Sąd Apelacyjny podziela ocenę Sądu Okręgowego dotyczącą winy pozwanej oraz rozmiaru krzywdy powódki w rozumieniu art. 24 § 1 k.c. i art. 448 k.c.

Treść przedmiotowego wpisu na stronie internetowej pozwanej sama w sobie stanowiła okoliczność prowadzącą do ujemnych przeżyć po stronie powódki jako lekarza prowadzącego działalność gospodarczą. Sporny wpis internetowy potencjalnie i obiektywnie mógł zdyskredytować powódkę jako wykwalifikowanego i rzetelnego lekarza, przede wszystkim pośród potencjalnych pacjentów, wpływając na jej renomę. Z kolei w środowisku pracy powódki przedmiotowy wpis internetowy mógł wzbudzić wątpliwości co do jej etyki zawodowej - podmiotowego podejścia powódki do pacjentów. Wszystko to wpływa na jej pozycję zawodową - środowiskową oraz na rynku usług medycznych i może przełożyć się także na jej możliwości związane z wykonywaną pracą lekarza.

Krzywda w przypadku przypisywania nieetycznego zachowania wobec pacjenta jest ze swej istoty znaczna, albowiem nie odnosi się do profesjonalizmu lekarskiego, który w razie sporu mogą ocenić inni specjaliści z danej dziedziny, ale nieprawdziwe fakty co do nieetycznego, niekulturalnego) zachowania godzą wprost i w szerokim spektrum -w dobre imię lekarza, burząc fundament jego profesjonalnej praktyki lekarskiej.

Stąd kompensacyjna kwota 10 000 zł nie była wygórowana.

IV. Z tych wszystkich względów, na podstawie art. 385 k.p.c. orzeczono jak w sentencji. O kosztach procesu w instancji odwoławczej orzeczono na podstawie art. 98 w zw. z art. 99 k.p.c. i art. 108 § 1 k.p.c. uznając, że

brak szczególnej sytuacji słusznościowej, aby odstąpić od obciążenia pozwanej kosztami zastępstwa prawnego na rzecz interwenienta ubocznego po stronie powodowej, reprezentowanego przez radcę prawnego, który w czasie właściwym złożył wniosek o takie koszty (koszty zastępstwa prawnego).

Jednocześnie Sąd Apelacyjny uznaje, że wniesienie kolejnej opłaty od interwencji ubocznej przez Okręgową Izbę Lekarską w W. nie miało podstawy prawnej (było nienależne), albowiem zgłoszona przed Sądem Okręgowym interwencja uboczna była opłacona i zachowała aktualność na etapie postępowania apelacyjnego. Stąd na podstawie art. 80 i art. 80a u.k.s.c. nakazano jej zwrot interwenientowi ubocznemu jako uiszczonej nienależnie na rzecz Sądu Apelacyjnego.

Roman Dziczek