

Sygnatura akt I C 988/13

## WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Wrocław, dnia 27 marca 2014 r.

Sąd Okręgowy we Wrocławiu I Wydział Cywilny w następującym składzie:

Przewodniczący: SSO Sławomir Urbaniak

Protokolant: Irmina Szawica

po rozpoznaniu w dniu 13 marca 2014 r. we Wrocławiu

sprawy z powództwa T. N. (1)

przeciwko A. K. (1)

o ochronę dóbr osobistych i zapłatę

I. nakazuje pozwanemu, aby umieścił na stronie portalu internetowego (...) oświadczenia o tym, że przeprasza T. N. (1) za naruszenie jego dóbr osobistych poprzez nieusunięcie w sposób niezwłoczny pojawiających się w portalu obraźliwych, znieważających i pomawiających wpisów na temat T. N. (1) prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą (...);

II. zasądza od pozwanego na rzecz Stowarzyszenia Pomocy (...) na subkonto A. N. kwotę 5.000 zł (pięć tysięcy złotych);

III. dalej idące powództwo oddala;

IV. zasądza od pozwanego na rzecz powoda kwotę 553 zł tytułem zwrotu kosztów procesu.

I C 988/13

## UZASADNIENIE

Powód wniósł w pozwie o:

1. nakazanie pozwanemu A. K. (1), aby usunął konto (...), które znajduje się na portalu internetowym (...);
2. nakazanie pozwanemu A. K. (1), aby usunął skutki naruszeń dóbr osobistych powoda poprzez umieszczenie na stronie internetowej oświadczenia o naruszeniu dóbr osobistych T. N. (1) poprzez dopuszczenie do pojawienia się, a następnie nieusunięcia obraźliwych, znieważających i pomawiających wpisów na temat T. N. (1) prowadzącego działalność gospodarczą po firmą (...) a także przeprosin;
3. nakazanie pozwanemu uiszczenia w imieniu powoda T. N. (1) sumy pieniężnej w wysokości 10.000 zł na rzecz Stowarzyszenia Pomocy (...) na subkonto A. N..

W uzasadnieniu żądania powód wskazał, że w serwisie informacyjnym prowadzonym przez pozwanego (...) pod kontem (...) ukazywały się wpisy naruszające dobre imię powoda zawierające komentarze o charakterze obraźliwym, znieważającym i pomawiającym na temat T. N. (1) prowadzącego działalność gospodarczą, jego rodziny, w tym byłej żony i wspólnych dzieci. Właściciel portalu nie usunął obraźliwych komentarzy pomimo oczywistego ich wulgarnego charakteru, a podjęte przez pozwanego środki kontroli i filtrowania treści wpisów pod kątem zawartych w nich

wulgaryzmów i usuwanie znieważających komentarzy nie były wystarczające. Powód podniósł, że wątki opublikowane pod kontem (...) dotyczyły tak naprawdę spółki (...) zajmującej się windykacją.

Pozwany A. K. (1) w odpowiedzi na pozew wniósł o oddalenie powództwa. Według pozwanego wątek objęty pozwem dotyczy spółki (...), a nie osoby fizycznej T. N. (1). Na portalu tworzone są konta tylko dla pracodawców. Powód jest byłym pracownikiem tej firmy - spółki (...), stąd dobra osobiste powoda nie mogą być naruszane przez jakiegokolwiek wpisy na wątku spółki, z którą nie ma nic wspólnego. W związku z powyższym pozwany wywodził brak legitymacji procesowej czynnej powoda.

Odnosząc się do meritum pozwu wskazał, że twierdzenia powoda są nieprawdziwe. Reklamacje powoda były składane w miesiącach kwiecień- lipiec 2013 r. i każde ze zgłoszeń było rozpatrywane, a wpisy, które miały zawierać treści bezprawne oraz niezgodne z treścią regulaminu były niezwłocznie usuwane, o czym zgłaszający był informowany każdorazowo. Nie sposób zgodzić się twierdzeniem powoda, że ich usuwanie trwało niezwykle długo usuwanie trwało zazwyczaj krócej niż 21 dni. Poza tym podniesiono, że powód nie wykazał w sposób nie budzący wątpliwości podnoszonych w pozwie twierdzeń, a mianowicie rodzaju i ilości wpisów, a przedstawiony wydruk komputerowy nie przedstawia wartości dowodowej (możliwe były manipulacje treścią wpisów). Pozwany jako usługodawca podlega regulacjom ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Według przepisów tam zwartych nie ma on obowiązku ciągłego sprawdzania i monitorowania przekazywanych za pośrednictwem serwisu danych celem ich ewentualnej oceny pod kątem legalności. Jego ewentualna odpowiedzialność powstaje dopiero z momentem uzyskania urzędowego zawiadomienia i wiarygodnej wiadomości o bezprawnym charakterze zmian. Z ostrożności procesowej podnosił, że charakter polemiki na forach internetowych uzasadnia większe przyzwolenie na ostrzejsze i przejawione opinie. Nieuzasadniona jest też wysokość żądanego zadośćuczynienia.

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

Powód T. N. (1) prowadzi działalność gospodarczą pod firmą (...) w ramach której zajmuje się m.in. spedycją oraz prowadzi biura kredytowe, agencje inkasa oraz różnego rodzaju roboty budowlane. Obecnie działalność została zawieszona. Wcześniej powód był pracownikiem (zatrudniony jako prezes) firmy (...) sp. z o.o. zajmującej się windykacją wierzytelności.

**(dowód:** bezsporne, ponadto przesłuchanie powoda e-protokół z 13.03.2014r. 23:43- 48:10, zeznania D. N., e-protokół z dnia 7.01.2014r. 16:20- 45:10).

Pozwany A. K. (1) prowadzi działalność gospodarczą w postaci serwisu internetowego (...) pod adresem (...) Portal (...) poza ofertami pracy i szkoleń umożliwia użytkownikom nawiązywanie kontaktów pomiędzy użytkownikami w celu wzajemnej wymiany informacji i materiałów zamieszczonych w serwisie, w tym na temat pracodawców. Celem portalu jest wymiana przez pracowników informacji o byłych i potencjalnych pracodawcach.

**(dowód:** wydruk z centralnej ewidencji i informacji o działalności gospodarczej k.13-14, zeznania A. K. (3), e-protokół z dnia 13.03.2014r. 02:08- 19:10).

Zasady korzystania z serwisu określone zostały w Regulaminie i Polityce Prywatności. Zgodnie z par.8 pkt 2 regulaminu niedopuszczalne jest umieszczenie w serwisie oraz przekazywanie za jego pośrednictwem treści i materiałów sprzecznych z obowiązującym prawem i zasadami współżycia społecznego, treści wulgarnych, obscenicznych i pornograficznych, treści uznanych powszechnie za obraźliwe, naruszające dobra osobiste innych osób, nakłaniających do popełnienia przestępstwa, propagujących przemoc oraz prowadzących do nieuprawnionego korzystania z cudzego wizerunku, naruszających zasady etykiety.

W przypadku w którym materiał umieszczony przez użytkowników narusza prawa lub postanowienie regulaminu serwis (...) jest uprawniony do jego modyfikacji oraz usunięcia. W uzasadnionych przypadkach serwis zastrzega możliwość usunięcia użytkownika. Serwisowi przysługuje wyłączne prawo ustalania zawartości serwisu, w tym prawo do jednostronnego usunięcia i modyfikacji treści, uniemożliwienie użytkownikowi dostępu do serwisu i

podjęcie wszelkich dozwolonych przez prawo czynności. Serwis zastrzega też możliwość jednostronnej zmiany zasad korzystania z serwisu, w tym z udostępnianych usług, w szczególności dotyczy to możliwości wprowadzania odpłatności za korzystanie z udostępnionych usług. ( par. 11 regulaminu).

Użytkownicy mogą składać reklamacje w sprawach dotyczących usług, reklamacje rozpatruje serwis w terminie do 21 dni od dnia zgłoszenia reklamacji poprzez formularz zgłoszeniowy (par. 16).

**(dowód:** Regulamin i Polityka Prywatności k. 51-55).

Na prowadzonym serwisie internetowym pozwanego w okresie od stycznia 2013 r. do sierpnia 2013 r. ukazywały się wpisy internautów naruszające dobre imię powoda, zawierające komentarze o charakterze obraźliwym, znieważającym, wulgarnym na temat osoby T. N. (1), prowadzonej przez niego działalności gospodarczej pod firmą (...) oraz jego rodziny, byłej żony i niepełnosprawnej córki.

**(dowód:** wydruki e-mailowe k. 15-50, k. 111, k. 130 -133).

Wzmózona aktywność użytkowników i największa ilość dokonywanych wpisów na temat powoda miała miejsce w kwietniu 2013 r. (umieszczono wówczas 149 wpisów). Każdego dnia od 2.04.2013 r. do 16.04.2013 r. pojawiało się kilkadziesiąt nowych komentarzy, wiele z nich zawierało wulgaryzmy i obraźliwe opisy powoda.

**(dowód:** wydruki e-mailowe k. 15-50, k. 111, k. 130 -133, zestawienie dodanych opinii, usuniętych wpisów i składanych reklamacji k. 149-150, zeznania świadków: K. B. (1) e-protokół z dnia 07.01.2014r. 05:50- 16:20, D. N. (2)- e-protokół z dnia 07.-01.2014r., zeznania D. P. – e-protokół z dnia 13.03.2014r., przesłuchanie powoda e-protokół z 13.03.2014r. 23:43- 48:10).

Powód już od stycznia zgłaszał reklamacje domagając się usunięcia obraźliwych wpisów. Jego reakcja została wzmózona w kwietniu kiedy w związku ze wzrastającą ilością wpisów powód i jego żona wysyłali ogromną ilość reklamacji domagając się natychmiastowego usunięcia obraźliwych wpisów. Była żona powoda D. N. (2) wysyłała nawet po 50- 100 reklamacji dziennie (tej samej reklamacji) aby przyspieszyć proces jej rozpatrzenia.

**(dowód:** wiadomość e-mail k. 99, zestawienie dodanych opinii, usuniętych wpisów i składanych reklamacji k. 149-150, reklamacje powoda k.90-99, przesłuchanie powoda e-protokół z 13.03.2014r. 23:43- 48:10, zeznania D. N., e-protokół z dnia 7.01.2014r. 16:20- 45:10).

Rozpatrywanie każdej z reklamacji trwało kilka, a nawet kilkanaście dni, i tak:

reklamacja z dnia 6.04.2013r. rozpatrzona została w dniu 16.04.2013r. (10 dni) k. 90; reklamacja z dnia 15.04.2013r. rozpatrzona została dnia 19.04.2013r. ( 4 dni) k. 91;

reklamacja z dnia 12.04.2013r. rozpatrzona dnia 19.04.2013r. ( 7 dni) k.92;

reklamacja z dnia 12.04.2013r. rozpatrzona została dnia 24.04.2013r. (12 dni) k. 93;

reklamacja z dnia 24.04.2013r. rozpatrzona negatywnie (opinie nie naruszają regulaminu) dnia 07.05.2013r. ( 13 dni) k. 95;

reklamacja z dnia 06.05.2013r. rozpatrzona dnia 13.05.2013r. ( 7 dni) k.96;

reklamacja z dnia 23.05.2013r rozpatrzona negatywnie dnia 10.06.2013r. (18 dni) k. 97;

reklamacja z dnia 27.06.2013r. rozpatrzona dnia 03.07.2013r. ( 6 dni) k. 98;

reklamacja z dnia 23.07.2013r. rozpoznana dnia 01.08.2013r. ( 8 dni) k. 91;

Usuwanie bezprawnych komentarzy nie było na tyle skuteczne i szybkie aby zniweczyć dużą ilość codziennie pojawiających się nowych wpisów.

Wiadomości dotyczące działalności powoda jak i sposób w jaki był opisywany przez użytkowników rozeszła się wśród mieszkańców okolicy, sąsiadów, znajomych.

**(dowód:** zeznania świadka K. B. (1) e-protokół z dnia 07.01.2014r. 05:50- 16:20, zeznania świadka D. N. (2)- e-protokół z dnia 07.-01.2014r., zeznania świadka D. P. – e-protokół z dnia 13.03.2014r.19:10- 23:43, przesłuchanie powoda e-protokół z 13.03.2014r. 23:43- 48:10).

Ze 189 wpisów, które pojawiły się w okresie od stycznia do sierpnia 2013 r. usunięto 163. Obecnie, na koncie powoda jako pracodawcy istnieje 27 wpisów.

W firmie internetowej pozwanego zatrudnionych jest dwóch administratorów, którzy czytają wpisy. Obecnie na portalu znajduje się około 2 mln wpisów, miesięcznie dokonywanych jest 22-25 do 30 tys. wpisów. Usuwane są głównie wulgaryzmy, obraźliwe zwroty, pomówienia, ujawniane dane osobowe. Usuwanych jest ok. 10-8,5 tys. wpisów miesięcznie.

Proces moderacji wygląda w ten sposób, że administrator otrzymuje informację od firmy dotyczącą niezgodnego z regulaminem wpisu, uruchamiana jest wówczas procedura reklamacyjna, proces trwa 5-6 dni.

Od 2-3 miesięcy obowiązują na portalu nowe zasady – pozwany wprowadził możliwość czytywania wulgaryzmów przy pierwszych wpisach.

Serwis proponuje też inne, płatne usługi dla pracodawców (m.in. możliwość dodawania więcej informacji o pracodawcy), w tym także administrowanie zakładką pracodawcy dające możliwość bezpośredniego zgłaszania do moderacji bezprawnych wpisów, tzw. bieżące moderowanie bezpośrednio przez samego pracodawcę.

**(dowód:** zestawienie dodanych opinii, usuniętych wpisów i składanych reklamacji k. 149-150, zeznania A. K. (4) , e-protokół z dnia 13.03.2014r. 02:08- 19:10).

Pełnomocnik powoda pismem z dnia 15.04.2013r. zażądał od zarządzającego portalem usunięcia konta (...), usunięcia wszystkich komentarzy zamieszczonych na tym wątku, wskazania osób, które komentarze zamieściły, usunięcia wszystkich danych powoda oraz zablokowania możliwości dokonywania jakichkolwiek wpisów w przyszłości oraz zamieszczenie informacji na portalu o naruszeniu dóbr osobistych powoda i jego rodziny.

**(dowód:** wezwanie z dnia 15.04.2013r. wraz z dowodem nadania k. 60-62).

W odpowiedzi w dniu 24.04.2013 r. na skrzynkę mailowa otrzymano pismo administratora, w którym poinformowano powoda, że opinie niezgodne z regulaminem serwisu zostały usunięte. Pozostawione komentarze nie zawierają słów godzących w dobre imię firmy. Nie ma też obowiązku udostępniania adresów IP, bez wezwania sądu lub organów ścigania.

**(dowód:** pismo administratora z dnia 24.04.2013r. k.100).

Pozwany serwis przesłał powodowi ofertę dotyczącą stworzenia profesjonalnego portfolio firmy powoda dającą możliwość samodzielnego (pomijając kontakt z administratorem) zarządzania zakładką opinii o pracodawcy, w tym usuwania i modernizowania komentarzy niezgodnych z regulaminem.

**(dowód:** wydruki e-mailowe k. 56-59, zeznania D. N. (2)- e-protokół z dnia 07.-01.2014r., przesłuchanie powoda e-protokół z 13.03.2014r. 23:43- 48:10).

**Sąd zważył co następuje**

Wnosząc o ochronę dóbr osobistych T. N. (1) zarzucił, iż w związku z umieszczeniem na profilu pozwanego bezprawnych i obraźliwych komentarzy oraz utrzymywaniem tego stanu rzeczy na skutek nieusuwania przez administratora, pomimo wielokrotnych wezwań, doszło do naruszenia jego dóbr osobistych, a zwłaszcza poniżenia go.

W związku z takim działaniem pozwanego powód domagał się udzielenia mu ochrony prawnej w pierwszej kolejności za pomocą środków niemajątkowych: poprzez usunięcie na portalu strony pozwanej (...) konta (...) oraz nakazanie pozwanemu A. K. (1) umieszczenia na tej stronie internetowej oświadczenia i przeproszenie powoda. Ponadto powód domagał się jako naprawienie szkody zasądzenia odpowiedniej sumy tytułem zadośćuczynienia na wskazany przez niego cel społeczny.

Odnosząc się w pierwszej kolejności do żądania usunięcia konta (...) na portalu pozwanego (...) Sąd doszedł do przekonania, że żądanie to nie może zostać uwzględnione albowiem wykraczałoby to poza zakres usprawiedliwionej ingerencji w działalność usługodawców. To użytkownicy zakładają sami profil pracodawcy by móc między sobą wymieniać informacje co do potencjalnych i byłych pracodawców. Użytkownicy wypowiadający się na forum (...) korzystają z zagwarantowanej konstytucyjnie (art. 54 Konstytucji) wolności wyrażania swoich poglądów oraz pozyskiwania i rozpowszechniania informacji. Serwis (...) udostępniając zakładkę „(...)” daje możliwość takiego wypowiadania się o pracodawcach. Profil powoda nie został założony przez niego i nie służy jego interesom np. reklamie lecz interesowi publicznemu. Zamknięcie tej zakładki stałoby w sprzeczności z zagwarantowanych prawem innych użytkowników do wypowiadania się i dodawania swoich komentarzy. Mając to na uwadze Sąd uznał, że nie ma możliwości nakazania zamknięcia i usunięcia zakładki „(...)” dotyczącej powoda, który zresztą nadal prowadzi działalność gospodarczą pod nazwą (...) (działalność nie została zamknięta lecz zawieszona).

Oczywiście korzystanie z tych wolności pociąga za sobą obowiązki i odpowiedzialność na warunkach i ograniczeniach przewidzianych przez ustawę, w zakresie niezbędnym w społeczeństwie demokratycznym z uwagi na inne podlegające ochronie dobra - jak np. ochronę dobrego imienia i praw innych osób. W tym kontekście należy rozważyć w dalszej kolejności czy pozwany udostępniając użytkownikom swoje strony internetowe doprowadził do naruszenia dóbr osobistych powoda.

Pierwszą kwestią, jaka wymagała oceny było to, czy rzeczywiście doszło do naruszenia dóbr osobistych powoda. Podstawą roszczenia o ochronę dóbr osobistych są przepisy art. 23 i 24 k.c. Zgodnie z regułami wynikającymi z tych przepisów należy osądzić czy doszło do naruszenia dóbr podmiotu dochodzącego ochrony prawnej i ocenić czy zachowanie osoby naruszającej te dobra osobiste było bezprawne, co z kolei warunkuje przypisanie jej odpowiedzialności prawnej.

Przepisy kodeksu cywilnego nie zawierają definicji dobra osobistego, a zawarte w art. 23 k.c. wyliczenie ma charakter jedynie przykładowy. Z brzmienia tego przepisu, jak i całokształtu uregulowań prawnych, należy jednak wnosić, iż dobrem osobistym, które przysługuje osobie fizycznej i podlega ochronie prawnej jest nie tylko cześć, ale również dobre imię i godność. Cześć jest wyrazem pozytywnego ustosunkowania się innych ludzi do wartości osobistej i społecznej określonego człowieka. Godność osobista zaś jest wyrazem wewnętrznego przekonania człowieka o swoim moralnym i etycznym nieposzlakowaniu. Cześć, dobre imię i dobra sława człowieka są pojęciami obejmującymi wszystkie dziedziny życia osobistego, zawodowego i społecznego.

Bez wątpienia, oceniając charakter komentarzy umieszczonych na serwerze pozwanego przyjmując trzeba, że naruszały dobra osobiste powoda. Internauci używali wobec powoda T. N. (1) słów powszechnie uznanych za obelżywe o treści ubliżającej jego osobie, po części odnosząc się do prowadzonej wcześniej przez niego działalności gospodarczej w zakresie windykacji należności użytkownicy wyrażali się też niepocholebnie o jego żonie i niepełnosprawnym dziecku. Kwestionowane wypowiedzi nie odnosiły się w ogóle do prowadzonej obecnie przez powoda działalności gospodarczej i jego oceny jako pracodawcy (co miało być celem tej witryny internetowej) lecz kierowane były bezpośrednio do jego osoby.

Powód dołączył do pozwu szereg wydruków komputerowych maili zawierających wulgarne i obraźliwe wpisy dotyczące powoda, które pojawiały się na portalu pozwanego na przestrzeni kilku miesięcy. Wiarygodność tych dowodów potwierdzona została zeznaniami świadków: K. B. i D. P., którzy sami widzieli i czytali te wpisy. Przytaczali oni szkalujące treści wpisów dotyczących powoda, byłej żony powoda i ich wspólnego niepełnosprawnego dziecka. Potwierdziła to również była jego żona D. N. oraz sam powód. Wynika to ponadto z całokształtu okoliczności sprawy – ilości pojawiających się i usuwanych jako niezgodnych z regulaminem wpisów (z 189 usunięto 163), z ilości wysyłanych reklamacji. Wpisy usuwane były z tego powodu, że zawierały treści uwłaczające, obelżliwe i wulgarne. Nie chodziło o ocenę w jakim kontekście słowa zostały wypowiedziane i ich weryfikację pod kątem prawdziwości w odniesieniu do faktów. Były to w zdecydowanej większości wpisy obrażające powoda, jego rodzinę, wpisy nie mające nic wspólnego z prowadzoną obecnie działalnością, których niezgodność z regulaminem i przepisami prawa była oczywista.

Nie ulega wątpliwości, że forma i treść wypowiedzi publikowanych na otwartych internetowych portalach dyskusyjnych odbiega często od przyjętych w innych środkach publicznego przekazu. Dzieje się tak przede wszystkim dlatego, że wypowiedzi publikowane w internecie są z reguły anonimowe i wpisywane na gorąco, co nie sprzyja ich wyważaniu. Charakteryzują się one na ogół ostrzejszym językiem i niejednokrotnie są przejawiskrawione. Niemniej jednak umieszczane komentarze nie mogą przekraczać pewnych dozwolonych i przyjętych norm. A do takiego przekroczenia w niniejszej sprawie niewątpliwie doszło. Zatem uznać trzeba, że doszło do naruszenia dóbr osobistych powoda.

Dalszej ocenie w sprawie podlegało, czy w tych warunkach pozwany ponosi odpowiedzialność oraz ewentualnie, jakie są granice jego odpowiedzialności z tytułu naruszenia dóbr osobistych powoda.

Odpowiedzialność strony pozwanej za naruszenie dóbr osobistych powoda wynika z regulacji zawartych w ustawie z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. Nr 144, poz. 1204, ze zm. - dalej: "u.u.e."). Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną, stanowi wdrożenie na grunt prawa polskiego dyrektywy Unii Europejskiej (...) z dnia 8 czerwca 2000 r. w sprawie niektórych aspektów prawnych usług społeczeństwa informacyjnego, w szczególności handlu elektronicznego na rynku wewnętrznym - dyrektywa o handlu elektronicznym (Dz.Ur. WE L 178 z dnia 17 lipca 2000 r.).

Prowadząc serwis internetowy pozwany jest bowiem usługodawcą w rozumieniu art. 2 pkt 4 ustawy. W pojęciu usługodawcy mieszczą się bowiem także podmioty pośredniczące w dostępie do usług internetowych, w tym podmioty świadczące tzw. usługę hostingu. Usługa ta polega na udostępnieniu przez świadczącą ją podmiot miejsca w pamięci powszechnie dostępnego komputera w celu stworzenia tam np. stron www, grup dyskusyjnych i innego rodzaju usług. W ramach świadczonej bezpłatnie na rzecz użytkowników usługi użytkownikowi umożliwia się korzystanie z dysków pamięci komputerowej, które służą do gromadzenia danych udostępnianych w sieci Internet osobom trzecim. Fakt, iż (...) na portalu „(...)” nie jest podmiotem, który umieszcza, redaguje lub w inny sposób ingeruje w treści zawarte w administrowanym przez siebie portalu nie ma znaczenia dla ewentualnej odpowiedzialności strony pozwanej za naruszenie dóbr osobistych osób trzecich będące następstwem zamieszczenia przez użytkowników portalu określonych treści. Skoro bowiem strona pozwana dopuszcza zamieszczanie przez użytkowników na administrowanym przez siebie portalu jakichś treści, przechowuje je i udostępnia, odpowiada za odpowiedni standard tych czynności, który należy odnosić do aktualnych uwarunkowań czasoprzestrzennych.

Zakres działań pozwanego, który 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 jedynie 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, że osoby,

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

W sposób wyczerpujący 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.

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.

Zgodnie z art. 14 ust. 1 u.u.e., 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.

Innymi słowy, 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, a więc nie usunął go niezwłocznie.

Jak wynika zatem z treści przywołanych wyżej przepisów art. 14 i 15, normy tam ustanowione pozwalają na ocenę jednej z przesłanek warunkujących istnienie odpowiedzialności naruszającego cudze dobra osobiste tj. bezprawności działania. Tym samym ocena okoliczności faktycznych niniejszej sprawy w świetle art. 14 i 15 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną pozwala na ocenę bezprawności bądź wyłączenia bezprawności działania pozwanego - przesłanki warunkującej istnienie odpowiedzialności pozwanego za naruszenie dóbr osobistych powoda ( art. 24 k.c.).

Powód zarzucał między innymi, że wpisy umieszczane przez internautów były natychmiast widoczne na serwerze, nie było żadnej wstępnej weryfikacji ich treści, nie było też wymagane podanie danych osobowych użytkowników. Anonimowość internautów oraz możliwość umieszczania każdego rodzaju wpisów spowodowała lawinę niekorzystnych dla powoda komentarzy.

Zdaniem Sądu brak wprowadzenia zabezpieczeń, kontroli i filtrowania treści wpisów pod kontem zawartych w nich wulgaryzmów nie może stanowić o bezprawności działania pozwanego.

Wszelkie ograniczenia oraz zakres odpowiedzialności usługodawców musi uwzględniać szczególną charakterystykę takiego komunikatora, jakim jest internet. Charakteryzuje się on m.in. powszechną dostępnością i powszechną możliwością zamieszczania informacji przez użytkowników sieci (usługobiorców), anonimowością oraz możliwością zamieszczenia informacji i opinii przez usługobiorców bez uprzedniej zgody usługodawcy. W przypadku umów hostingu, takich jak fora internetowe czy błogi, ich istota sprowadza się bowiem do udostępnienia miejsca w sieci dla wymiany myśli i informacji. Odmienne niż w przypadku innych mediów zamieszczenie informacji przez osoby trzecie nie jest poddane uprzedniej decyzji osoby odpowiedzialnej za ich kształt. Tym samym realizacja prawa do wolności wypowiedzi oraz istota usług hostingowych wyklucza stosowanie prewencyjnej kontroli zamieszczanych przez usługobiorców informacji. Stąd przewidziany w art.15 ustawy brak obowiązku usługodawcy do sprawdzania przekazywanych, przechowywanych lub udostępnianych danych. Jakkolwiek bowiem przedmiotowe dane mogą naruszać inne chronione dobra, to prowadzenie cenzury prewencyjnej prowadziłoby do naruszenia takiego dobra, jakim jest prawo do wolności wypowiedzi. W ramach rozstrzygnięcia o zakresie i pierwszeństwie chronionych, sprzecznych ze sobą dóbr przyjęcie obowiązku prewencyjnej kontroli zamieszczanych na blogu informacji oraz wiązanie odpowiedzialności usługodawcy z brakiem takiej kontroli stanowiłoby ingerencję przekraczającą niezbędną potrzebę wynikającą z ochrony innych interesów, jednocześnie zagrażającą wolności wypowiedzi. Usługodawca stosownie do art. 15 cytowanej ustawy nie ma obowiązku monitorowania sieci, czyli stałego sprawdzenia treści przesyłanych danych. Co więcej, nie ma też obowiązku uruchomienia oprogramowania monitorującego. Większość

portali internetowych przyjęła zasadę reagowania na zgłaszane nieprawidłowości. Jeżeli ktokolwiek uzna, że dana wypowiedź narusza jego prawa, może to zgłosić moderatorom i oni powinni ją usunąć.

Podkreślić też trzeba, że w okresie w którym umieszczano wpisy dotyczące powoda, tj. od stycznia do sierpnia 2013r. pozwany portal nie zatrudniał moderatora, który mógłby filtrować umieszczane na forum internetowym treści. Moderator jest osobą, która weryfikuje, sprawdza wprowadzane treści stanowiąc niejako pierwszą zaporę przeciwko pojawianiu się bezprawnych wpisów w serwisie. Dopiero, jak wskazywał administrator systemu A. K. (4), od kilku miesięcy istnieje na pozwanym portalu możliwość wstępnej weryfikacji wpisów pod kątem wulgaryzmów. W okresie objętym niniejszym pozwem proces moderacji wpisów każdorazowo był inicjowany tylko przez bezpośrednio zainteresowanego pracodawcę, na skutek zgłoszonej formalnie reklamacji. Potwierdził to sam powód słuchany przed Sądem podając, że w kwietniu 2013 r. każdy, jakikolwiek bezprawny wpis był natychmiast widoczny na stronie internetowej pozwanego. Proces wstępnej weryfikacji komentarzy pojawił się na portalu pozwanego dopiero później. W związku z tym nie można zarzucić pozwanemu, iż wiedział a pomimo tego dopuszczał do pojawienia się bezprawnych wpisów na jego portalu.

O bezprawności działania pozwanego nie może przesądzać także to, formy udostępnienia serwisu do dodawania przez użytkowników sieci komentarzy zastosował pozwany. W szczególności nie sposób uznać, by dla oceny bezprawności działania pozwanego miało znaczenie, czy możliwe było zamieszczenie komentarza w sposób swobodny czy po zalogowaniu z podaniem adresu e-mail. Brak jest także podstaw do wiązania odpowiedzialności pozwanego z niezastosowaniem takich opcji dodawania komentarzy, które utrudniają identyfikację osoby rzeczywistego naruszcyciela. Nie można bowiem przyjąć, że odpowiedzialność usługodawcy uzależniona miałaby być od możliwości wykrycia bezpośredniego sprawcy naruszenia cudzych dóbr osobistych. Nie jest bezprawnym zachowaniem umożliwienie dostępu do blogu anonimowym osobom trzecim. Jak stwierdził Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 8.07.2011 r. (IV CSK 665/10): usługodawca świadczący drogą elektroniczną usługi polegające na umożliwieniu bezpłatnego dostępu do utworzonego przez siebie portalu dyskusyjnego nie ma obowiązku zapewnienia możliwości identyfikacji usługobiorcy dokonującego wpisu na tym portalu i nie ponosi odpowiedzialności za naruszenie dóbr osobistych, chyba że wiedział, iż wpis narusza te dobra i nie usunął go niezwłocznie.

Zakres odpowiedzialności pozwanego związany jest wyłącznie z przewidzianym w art. 14 ustawy **obowiązkiem niezwłocznego usunięcia naruszającej prawa innych osób informacji** i wokół tej kwestii koncentruje się istota sporu w niniejszej sprawie. Stanem bezprawności jest zatem sytuacja, w której usługodawca, pomimo posiadanej wiedzy, nie usunął bezzwłocznie bezprawnej czy nieprawdziwej informacji.

Tak więc dla przypisania pozwanemu jako usługodawcy odpowiedzialności konieczna jest jego wiedza o bezprawnym charakterze wpisów, a po otrzymaniu zawiadomienia – nieusunięcie tych treści. W sprawie kluczową kwestią było ustalenie czy pozwany zareagował na otrzymywane od powoda i jego żony informacje w sposób niezwłoczny (pozwany nie podważał, że reklamacje składane przez powoda złożone zostały w sposób zgodny z regulaminem, zapewniający natychmiastowe zapoznanie się z ich treścią). Z materiału dowodowego wynika, że okres rozpatrywania reklamacji wynosił od 4 do nawet 12 dni (k.90-99). Potwierdzili to słuchani świadkowie K. B. i D. P., którzy zeznali, że w ciągu miesiąca, kiedy odwiedzali portal cały czas te negatywne komentarze tam się znajdowały; K. B. wskazał dodatkowo, że odwiedzał portal dwa razy w odstępie tygodnia lub dwóch i na stronie widoczne były te same negatywne i obelżywe komentarze na temat powoda i jego rodziny. Potwierdzają to w pełni zeznania D. N. i powoda jak i ogromna liczba zgłaszanych reklamacji- do 100 dziennie, co świadczy o skrajnej determinacji w dążeniu do przyspieszenia procesu rozpatrywania reklamacji.

Nie można uznać, zdaniem Sądu, że moderacja wpisów objętych reklamacją wymagała aż tak długiego czasu. Nie chodziło bowiem o weryfikację tych wpisów pod kątem prawdziwości lecz były to - w zdecydowanej większości - po prostu obraźliwe komentarze zawierające liczne wulgaryzmy, ich niezgodność z regulaminem była oczywista. Dlatego też w ocenie Sądu administrator serwisu winien był zareagować natychmiast, a pozostawienie takich komentarzy przez tyle dni na portalu internetowym nie może uznana za usprawiedliwioną. W tym kontekście zastanawiająca jest złożona -w trakcie największego nasilenia wpisów i długiego okresu rozpatrywania reklamacji- propozycja dotycząca



możliwości usuwania tych niezgodnych z regulaminem komentarzy bezpośrednio przez pracodawcę, za odpłatnością 4.000 zł netto rocznie.

Nie można w tych okolicznościach przyjąć, że działanie pozwanego było niezwłoczne. Internet jest środkiem masowego przekazu, a przy tak wysokiej aktywności na portalu (...) (jak podaje pozwany nawet do 30 tys. wpisów miesięcznie) można przyjąć, że każdego dnia dziesiątki osób mogły zaznajomić się z treścią uwłaczających wpisów dotyczących powoda.

Zresztą, jak wynika z treści regulaminu serwisu strona pozwana uznała za niedopuszczalne umieszczenie w serwisie oraz przekazywanie za jego pośrednictwem treści i materiałów sprzecznych z obowiązującym prawem i zasadami współżycia społecznego, treści wulgarnych, obscenicznych i pornograficznych, treści uznanych powszechnie za obraźliwe, naruszających dobra osobiste innych osób, nakłaniających do popełnienia przestępstwa, propagujących przemoc oraz prowadzących do nieuprawnionego korzystania z cudzego wizerunku, naruszających zasady etykiety. Poza tym, że zastrzegła możliwość usuwania wypowiedzi naruszających prawo, przewidziała także, że w uzasadnionych przypadkach ma możliwość usunięcia z serwisu użytkownika, który nie przestrzega zasad regulaminu. Takich prewencyjnych środków zaradczych pozwany nie podjął. Nie skorzystał z możliwości usunięcia lub blokady użytkowników naruszających prawo i postanowienia regulaminu, nie podjął się też zwiększonej kontroli i weryfikacji dokonywanych na koncie powoda wpisów, pomimo tego, że był wielokrotnie informowany o nasilonej i bezprawnej aktywności internautów. Podjęte przez niego środki ochrony w postaci usuwania bezprawnych wpisów dopiero po wielu dniach ich obecności w przestrzeni internetowej były w tych okoliczności niewystarczające. Pozwany nie może zasłaniać się treścią obowiązującego na portalu regulaminu, który przewidywał na rozpatrzenie reklamacji aż 21 dni. Treść zawartych w regulaminie postanowień nie może stać w sprzeczności z ustawą o świadczeniu usług drogą elektroniczną jako normą wyższego rzędu, która nakazuje reagować na takie bezprawne działania natychmiast.

Brak takiej reakcji, wszelkiego rodzaju zaniedbania w tym zakresie, ograniczone możliwości techniczne, czy inne, nie uwalniają właściciela portalu od odpowiedzialności za ewentualne skutki działań użytkowników portalu.

Podsumowując, faktem bezspornym jest że strona pozwana nie jest autorem zamieszczonych na portalu(...)treści odnoszących się do osoby powoda. Nie jest bowiem podmiotem, który umieszcza, redaguje, czy w inny sposób ingeruje w treści zawarte w portalu opinie o pracodawcach. Jej „czynem” jest natomiast udostępnienie narzędzia autorowi, którego działanie narusza dobra osobiste powoda. Jako administrator portalu, na którym wspomniane wpisy dotyczące powoda się ukazały, powinna była usunąć niezwłocznie wszystkie bezprawne komentarze.

W związku z powyższym Sąd uznał, że istnieją podstawy do przyjęcia odpowiedzialności pozwanego za bezprawne naruszenie dóbr osobistych powoda i uwzględnił żądanie umieszczenia na stronie internetowej pozwanego przeprosin i oświadczenia o naruszeniu dóbr osobistych T. N. (1) poprzez nieusunięcie w sposób niezwłoczny obraźliwych, znieważających i pomawiających wpisów na temat T. N. (1) prowadzącego działalność gospodarczą po firmą (...). W tych okolicznościach uznać należy, iż żądanie nakazania stronie pozwanej przeproszenia powoda za naruszenie jego dóbr osobistych, i to publicznie, jest jak najbardziej usprawiedliwione /punkt I wyroku/.

Ze względu na to, że Sąd ostatecznie ustalił, iż bezprawność działania pozwanego polegała jedynie na nieusunięciu bezprawnych wpisów w sposób niezwłoczny, nie zaś na nieodpowiedniej kontroli i filtracji pojawiających się wpisów, odpowiednio zmodyfikował treść żądanego oświadczenia.

Sąd częściowo uwzględnił żądanie zapłaty zadośćuczynienia.

Stosownie do art. 24 § 1 zd. 3 k.c., na zasadach przewidzianych w kodeksie można żądać zadośćuczynienia pieniężnego lub zapłaty odpowiedniej sumy pieniężnej na wskazany cel społeczny /art. 24 § 1 k.c./. Przepis 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. Dla zasądzenia świadczeń z art. 448 k.c. nie jest wystarczające ustalenie bezprawności naruszenia

dobra osobistego, ale konieczne jest ustalenie działania zawinionego. Odpowiedzialność naruszciciela zależna jest od wykazania jego winy (art. 415 k.c.).

Zdaniem Sądu zachowanie pozwanego było zawinione, choćby w stopniu niedbalstwa.

To obowiązkiem pozwanego było zatrudnienie odpowiedniej ilości pracowników, którzy byliby w stanie niezwłocznie reagować na pojawiające się informacje o istnieniu bezprawnych wpisów i bez zbędnej zwłoki takie reklamacje rozpatrywać. Jak podaje A. K. (3) dokonywanych wpisów było ok. 25 tys. miesięcznie, a usuwanych komentarzy ok. 8-10 tys. miesięcznie, przy czym zatrudnionych administratorów było dwóch oraz nadzorujący ich A. K. (3). Jeżeli pozwany już w regulaminie serwisu nałożył na siebie obowiązek podejmowania działań zmierzających do utrzymywania stanu zgodnego z prawem, winien on w taki sposób zorganizować politykę bezpieczeństwa portalu by jak najszybciej i najskuteczniej umożliwić użytkownikom serwisu ochronę przed naruszaniem ich dóbr osobistych. Pozwany jako profesjonalista winien zadbać aby proces reklamacji mógł przebiegać sprawnie a na korzyść strony pozwanej nie mogą działać jej zaniedbania związane z brakiem odpowiedniej ilości osób odpowiedzialnych za takie działania.

W zakresie ochrony dóbr osobistych za pomocą środków majątkowych przepis art. 448 k.c. przyznaje pokrzywdzonemu dwa roszczenia. Mianowicie, prawo żądania zasądzenia na swoją rzecz odpowiedniej sumy pieniężnej za krzywdę doznaną naruszeniem jego dóbr osobistych lub prawo żądania zasądzenia na wskazany przez niego cel społeczny odpowiedniej sumy pieniężnej. Powód domagał się przekazania zasądzonej kwoty zadośćuczynienia na rzecz Stowarzyszenia Pomocy (...) na subkonto swojej niepełnosprawnej córki- A. N..

Mając na uwadze całokształt okoliczności sprawy, w szczególności to, że wpisy te zostały jednak po okresie kilku dni usunięte, a pozwany był tylko pośrednikiem w przekazywaniu ich treści, Sąd uznał, że zapłata kwoty 10.000 zł zadośćuczynienia byłaby zbyt wygórowana. Zdaniem Sądu odpowiednia kwota to suma 5.000 zł, o której orzekł w pkt II wyroku. Sąd wziął pod uwagę skalę negatywnych komentarzy jakie na serwerze pozwanego się pojawiały jak i uwzględnił to, że obecność tych wpisów na stronach internetowych spowodowała rozpowszechnienie negatywnych opinii o powodzie i jego rodzinie wśród znajomych i sąsiadów powoda, co potwierdziły zeznania świadków (K. B., D. P. i D N.).

W związku z tym, Sąd oddalił dalej idące powództwo odnośnie żądania zasądzenia dalszej kwoty tytułem zadośćuczynienia /punkt III wyroku/.

O kosztach Sąd orzekł na podstawie art. 100 kpc. Strony wygrały proces po połowie. Koszty poniesione przez powoda to: opłata od pozwu 1.100zł oraz **koszty zastępstwa procesowego w wysokości 1200 zł (par. 6 pkt 4 rozporządzenia) oraz 360 zł (par.11.1 pkt 2 rozporządzenia)** wraz z opłatą od pełnomocnictwa 17 zł, łącznie 2.677 zł; koszty poniesione przez pozwanego to **koszty zastępstwa procesowego ustalone na podstawie wskazanych powyżej przepisów w wysokości 1.577 zł**. Po wzajemnym potrąceniu na rzecz powoda pozwany winien uiścić 553 zł (2.677 zł x 50% - 1.577 zł x 50%).