



Sygn. akt I CSK 682/13

WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 17 września 2014 r.

Sąd Najwyższy w składzie:

SSN Irena Gromska-Szuster (przewodniczący)
SSN Iwona Koper
SSN Krzysztof Pietrzykowski (sprawozdawca)

w sprawie z powództwa J. G.
przeciwko Bankowi [...] S.A. w W.
o ochronę dóbr osobistych,
po rozpoznaniu na posiedzeniu niejawnym
w Izbie Cywilnej w dniu 17 września 2014 r.,
skargi kasacyjnej Rzecznika Praw Obywatelskich
od wyroku Sądu Apelacyjnego
z dnia 23 stycznia 2013 r.,

- 1. uchyla zaskarżony wyrok;**
- 2. zmienia wyrok Sądu Okręgowego w W. z dnia 6 marca 2012 r., w punkcie 3. w ten sposób, że zobowiązuje pozwaną do udostępnienia powodowi jako klientowi pozwanej toalety w siedzibie Oddziału Banku w W. przy B.;**
- 3. oddala powództwo i apelację w pozostałym zakresie;**

4. zasądza od pozwanej na rzecz powoda 270 (dwieście siedemdziesiąt) złotych tytułem kosztów postępowania apelacyjnego.

UZASADNIENIE

Sąd Okręgowy w W. wyrokiem z dnia 6 marca 2012 r. zobowiązał Bank [...] Spółkę Akcyjną w W. do wysłania na swój koszt, w terminie 14 dni od daty uprawomocnienia się wyroku, listu skierowanego do J. G. o następującej treści: „Bank [...] S.A. przeprasza Pana J. G. za naruszenie jego godności osobistej w dniu 15 października 2009 r. i niestosowny list wysłany do niego w imieniu Banku przez pracownika Banku Panią I. O.” (pkt 1 wyroku), zasądził od pozwanej na rzecz powoda kwotę 7.500 zł tytułem zadośćuczynienia (pkt 2 wyroku), zobowiązał pozwaną do udostępnienia klientom banku toalety w siedzibie oddziału banku w W., przy B. (pkt 3 wyroku) oraz rozstrzygnął o kosztach procesu (pkt 4 i 5 wyroku).

Sąd Okręgowy ustalił, że dniu 15 października 2009 r. powód, liczący obecnie 85 lat, udał się do budynku przy B. w W. w celu załatwienia spraw finansowych w sąsiadujących ze sobą oddziałach Banku [...] S.A. i Banku S.A. Po załatwieniu spraw w pozwanym banku, co trwało około godziny, gdy powód był już w lokalu Banku S.A., odczuł potrzebę pilnego skorzystania z toalety. Stwierdziwszy, że pomieszczenia, w których kiedyś (według wiedzy powoda) były dwie toalety, są zamknięte i oznaczone jako pomieszczenia gospodarcze, powód, na skierowane do strażnika pytanie o toalety, uzyskał informację, że powinien udać się do najbliższej restauracji. W tej sytuacji powód powrócił do lokalu pozwanej i pytał pracowników, gdzie jest toaleta, na co jedna z pracownic, uśmiechając się i drwiąc z powoda, odpowiedziała, że „trzeba iść do najbliższej restauracji.” Następnie powód przeszedł do lokalu Banku S.A., gdzie zażądał zaprowadzenia go do toalety, zaznaczając, że musi się tam udać natychmiast. Powód kierowany był do kolejnych pomieszczeń w lokalu, aż w końcu jedna z pracownic otworzyła drzwi z napisem "pomieszczenie gospodarcze" i wpuściła tam powoda. W tym pomieszczeniu nie było oświetlenia elektrycznego, w rezultacie powód nie zdołał prawidłowo załatwić potrzeby fizjologicznej, co doprowadziło do zabrudzenia jego odzieży i powstania nieprzyjemnego zapachu. W takim stanie powód wyszedł z pomieszczenia, czując się psychicznie załamany i rozdygotany. Ze względu na wydzielanie się nieprzyjemnego zapachu, powód - mieszkający w odległości 3

przystanków autobusowych od B. - zdecydował się udać do swego mieszkania pieszo, co było dla niego dużym wysiłkiem. Powód zawiadomił organ prokuratury oraz nadzoru sanitarnego i budowlanego o tym, że wbrew przepisom prawa budowlanego w budynku przy B. brak jest ogólnodostępnych toalet. O tej sytuacji powód zawiadomił również listownie dziennik Super Express, którego redakcja zwróciła się do pozwanej o zajęcie stanowiska, załączając list powoda. W odpowiedzi pozwana podziękowała za uwagi powoda i przeprosiła za niedogodności, jednocześnie informując, że w bezpośrednim sąsiedztwie budynku przy B., tj. w przejściu podziemnym przy stacji metra znajduje się toaleta publiczna. Zawartą w piśmie informację co do umiejscowienia toalety publicznej powód odebrał jako uwłaczającą mu i jako kpinę z jego starości i niepełnosprawności. Sąd Okręgowy ustalił, że pozwana nadal prowadzi rachunek bankowy powoda.

Sąd Okręgowy uznał, że wyrażona przez pracownicę pozwanej, w drwiący sposób, odmowa wskazania powodowi toalety i skierowanie go do bliżej niesprecyzowanej restauracji, naruszała godność powoda i była współprzyczyną uniemożliwienia mu higienicznego załatwienia potrzeby fizjologicznej. Istnieje też adekwatny związek przyczynowy między opisanym zachowaniem pracownicy pozwanej oraz niezorganizowaniem przez pozwaną dostępnej dla klientów toalety a skutkiem w postaci upokarzającej dla powoda konieczności pieszego udania się do miejsca zamieszkania w zabrudzonej i wydzielającej nieprzyjemny zapach odzieży. Sąd Okręgowy nie podzielił stanowiska pozwanej, że nie można było jej przypisać bezprawności w działaniu. Stwierdził, że za niedopuszczalny uznać należy poniżający powoda sposób wyrażenia odmowy wskazania toalety. Za zachowanie to pozwana odpowiada na podstawie art. 430 k.c. Ponadto, po dokonaniu analizy przepisów ustawy z dnia 24 października 1974 r. - Prawo budowlane (Dz. U. Nr 38, poz. 229 ze zm.) i wydanego na jej podstawie rozporządzenia Ministra Administracji, Gospodarki Terenowej i Ochrony Środowiska z dnia 3 lipca 1980 r. w sprawie warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać budynki (Dz.U. Nr 17, poz. 62 ze zm.), Sąd Okręgowy uznał, że po stronie pozwanej istniał obowiązek zapewnienia powodowi możliwości skorzystania z toalety. W ocenie Sądu Okręgowego, także pismo z dnia 4 grudnia 2009 r., zawierające oprócz przeprosin informację o lokalizacji toalety publicznej w przejściu

podziemnym przy stacji metra, które musi być odebrane jednoznacznie jako szydzenie z powodu, doprowadziło do naruszenia jego godności.

Zdaniem Sądu Okręgowego, ujemne następstwa, jakie w psychice powoda wywołało naruszenie jego dóbr osobistych, uzasadniają zasądzenie na jego rzecz kwoty 7.500 zł tytułem zadośćuczynienia. Do usunięcia skutków dokonanego naruszenia dóbr osobistych potrzebne jest także zobowiązanie pozwanej do listownego przeproszenia powoda. Sąd Okręgowy uznał, że skoro pozwana nadal prowadzi rachunek bankowy powoda, to stan, w którym pozwana nie spełnia obowiązku udostępnienia klientom toalety w oddziale przy B., stwarza realne zagrożenie kolejnych naruszeń dóbr osobistych powoda. Pozwaną należało zatem zobowiązać do udostępnienia toalety na podstawie art. 24 § 1 zdanie 1 k.c.

Pozwana wniosła apelację od wyroku Sądu Okręgowego w części zobowiązującej ją do udostępnienia klientom banku toalety w siedzibie oddziału banku w W. przy B. (pkt 3 wyroku).

Sąd Apelacyjny wyrokiem z dnia 7 marca 2013 r. zmienił zaskarżony wyrok w punkcie trzecim w ten sposób, że w zakresie rozstrzygnięcia zamieszczonego w tym punkcie powództwo oddalił oraz zasądził od powoda na rzecz pozwanej 870 zł tytułem kosztów postępowania apelacyjnego. Nie zgodził się z dokonaną przez Sąd Okręgowy oceną roszczenia powoda, uznając za nieuprawniony pogląd o istnieniu realnego zagrożenia kolejnych naruszeń dóbr osobistych powoda. Podkreślił, że zdarzenie z udziałem powoda miało charakter incydentalny i trudno przyjąć, że istnieje realna i uzasadniona obawa powtórzenia się tego w przyszłości. Ponadto uznał, że powództwo w tym zakresie zostało nieprawidłowo sformułowane, bowiem powód nie może występować w imieniu innych podmiotów, domagając się udostępnienia toalety klientom banku. Uwzględnienie przez Sąd Okręgowy roszczenia powoda w takim kształcie nastąpiło zatem z naruszeniem art. 24 § 1 k.c.

Rzecznik Praw Obywatelskich wniosł skargę kasacyjną, w której zaskarżył wyrok Sądu Apelacyjnego w całości, zarzucając naruszenie przepisów prawa materialnego, mianowicie art. 24 § 1 k.c.

Sąd Najwyższy zważył, co następuje:

Z art. 24 § 1 k.c. wynika, że uprawnionemu przysługują niezależne roszczenia o ochronę dobra osobistego w razie jego naruszenia i trwania działania zagrażającego naruszeniem dobra, gdy do samego naruszenia dobra nie dochodzi. Powód w istocie wystąpił z obydwoma roszczeniami. Roszczenie o usunięcie skutków naruszenia dobra zostało uwzględnione i przejawiało się w ochronie niemajątkowej (list z przeprosinami od banku) i w ochronie majątkowej (zadośćuczynienie). W tym zakresie wyrok Sądu Okręgowego nie został zaskarżony, uprawomocnił się, zatem ta kwestia jest zamknięta. Spór dotyczy natomiast działania pozwanej stwarzającego naruszenie dóbr osobistych powoda w przyszłości. Działanie to polega na możliwym nieudostępnieniu powodowi toalety, co sprawia, że powód, będąc klientem pozwanej, może obawiać się powtórzenia takiej sytuacji, która miała już miejsce dnia 15 października 2009 r.

Nie ulega wątpliwości, że omawiane działanie pozwanej grozi naruszeniem dóbr osobistych powoda, zwłaszcza jego godności. Powstaje natomiast pytanie, czy takie działanie jest bezprawne i w konsekwencji powoduje powstanie odpowiedzialności pozwanej na podstawie art. 24 w związku z art. 23 k.c. W art. 24 § 1 zdanie 1 k.c. została przyjęta konstrukcja odpowiedzialności niemajątkowej na zasadzie domniemania bezprawności. Powód nie musi zatem wykazywać, że pozwany miał prawny obowiązek udostępnienia mu toalety. Takiego obowiązku zresztą nie było (Sąd Okręgowy, dokonując odmiennej oceny, powołał się na dawne prawo budowlane i dawne przepisy wykonawcze) i nie ma. W szczególności nie przewidują go przepisy obecnie obowiązującej ustawy z dnia 7 lipca 1994 r. - Prawo budowlane (jedn. tekst: Dz.U. z 2013 r., poz. 1409 ze zm.) ani przepisy wykonawcze do tej ustawy. Bezprzedmiotowe byłoby też rozważanie, czy wspomniany obowiązek wynika z zasad współżycia społecznego. Zresztą teza, że bezprawność w rozumieniu art. 24 § 1 zdanie 1 k.c. oznacza nie tylko sprzeczność zachowania się z przepisami obowiązującego prawa, ale również z zasadami współżycia społecznego, nie znajduje *de lege lata* podstaw prawnych.

Zgodnie z konstrukcją domniemania bezprawności, pozwana musiałaby udowodnić, że jej działanie nie było bezprawne. Obalenie domniemania bezprawności może nastąpić przez wykazanie w szczególności jednej z następujących okoliczności: zgody uprawnionego, działania na podstawie

przepisu prawa lub w wykonaniu prawa podmiotowego, sprzeczności żądania ochrony z zasadami współżycia społecznego albo działania w obronie uzasadnionego interesu społecznego lub prywatnego. W niniejszej sprawie nie ulega wątpliwości, że pozwana nie wykazała żadnej z tych okoliczności.

W konkluzji należy przyjąć, że bank może bezprawnie naruszyć dobro osobiste swojego klienta nie tylko przez nieudostępnienie mu toalety, ale również przez stworzenie zagrożenia, że w przyszłości nie udostępni mu toalety.

Należy natomiast podkreślić, że powód nie jest legitymowany do dochodzenia roszczeń w związku z zagrożeniem naruszenia dóbr osobistych innych klientów banku (*actio popularis*). Dobra osobiste są ściśle indywidualne i powód może formułować roszczenia dotyczące tylko swoich dóbr osobistych. Dlatego Sąd Najwyższy, orzekając reformatoryjnie i uchylając wyrok Sądu Apelacyjnego, zmienił wyrok Sądu Okręgowego oraz oddalił powództwo i apelację w pozostałym zakresie.

Z przedstawionych powodów Sąd Najwyższy na podstawie art. 398¹⁶ k.p.c. orzekł, jak w sentencji.