

I ACa 1202/09, Odpowiedzialność administratora portalu społecznościowego za naruszenie dóbr osobistych użytkownika poprzez brak niezwłocznego usunięcia fałszywego profilu oraz konsekwencje wynikające z niewłaściwego sposobu obsługi zgłoszeń nadużyć. - Wyrok Sądu Apelacyjnego we Wrocławiu

Opublikowano: OSAW 2010/2/167, LEX nr 566415

Wyrok

Sądu Apelacyjnego we Wrocławiu

z dnia 15 stycznia 2010 r.

I ACa 1202/09

TEZA aktualna

Nie można się zgodzić z oceną, że standard zachowania, profesjonalizm, wymaga by administrator na bieżąco filtrował i usuwał wypowiedzi naruszające prawo lub mogące naruszać prawo w obiektywnym przekonaniu, bez uprzedniego o tym fakcie zawiadomienia. Stawianie pozwanemu takich wymogów byłoby sprzeczne z przepisami art. 14 i 15 w zw. z art. 12 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

Sąd Apelacyjny stoi na stanowisku, że regulamin portalu nasza-klasa.pl może wiązać wyłącznie członków zarejestrowanych na tym portalu. To oni, rejestrując się podpisują oświadczenie, że zapoznali się z treścią regulaminu i zobowiązują się stosować do jego postanowień. Bezspornie powód nigdy członkiem portalu nie był, a więc brak podstaw, aby regulamin miał do niego zastosowanie. Skoro tak, każda forma zawiadomienia pozwanego przez powoda o naruszeniu jego dóbr powinna być uznana za dopuszczalną.

PUBLIKACJE

Głosa do wyroku s. apel z dnia 15 stycznia 2010 r., I ACa 1202/09

UZASADNIENIE

Sentencja

Sąd Apelacyjny we Wrocławiu Wydział I Cywilny po rozpoznaniu w dniu 15 stycznia 2010 r. we W. na rozprawie sprawy z powództwa Dariusza B. przeciwko Nasza Klasa Spółce z o.o. we W. o naruszenie dóbr osobistych i zapłatę na skutek apelacji strony pozwanej od wyroku Sądu Okręgowego we W. z dnia 31 lipca 2009 r. sygn. akt I C 625/08 oddalił apelację i zasądził od strony pozwanej na rzecz powoda 720 zł

tytułem zwrotu kosztów postępowania apelacyjnego.

Uzasadnienie faktyczne

Sąd Okręgowy we W. wyrokiem z 31 lipca 2009 roku nakazał stronie pozwanej zamieszczenie na łamach portalu nasza-klasa.pl oświadczenia o treści: "Nasza klasa sp. z o.o., będąca administratorem portalu nasza-klasa.pl, przeprasza Dariusza B., zam. w G., syna E. i O., za brak niezwłocznego usunięcia fałszywego profilu założonego przez nieznana osobę za pomocą portalu nasza-klasa.pl, który to profil w sposób bezprawny zawierał dane osobowe Dariusza B. w postaci jego imienia, nazwiska, numeru telefonu, wieku, zdjęć fotograficznych, a także naruszył dobra osobiste Dariusza B. rozpowszechniając informacje, które poniżyły go w opinii publicznej. Nakazał także pozwanemu umieszczenie identycznej treści oświadczenia w tygodniku "7dnigryfina" oraz zasądził od pozwanego na rzecz powoda kwotę 5000 zł, a dalej idące powództwo oddalił.

Rozstrzygnięcie to oparte zostało na następujących ustaleniach faktycznych:

Nasza-klasa.pl jest portalem społecznościowym, będącym platformą internetową, umożliwiającą użytkownikom nawiązywanie kontaktów, wyszukiwanie znajomych. Administratorem portalu nasza-klasa jest spółka Nasza Klasa sp. z o.o. Spółka ta jest podmiotem udostępniającym zasoby systemu teleinformatycznego w celu przechowywania danych przez usługobiorców - użytkowników portalu nasza-klasa.pl. W ramach świadczonej bezpłatnie na rzecz użytkowników usługi umożliwia się korzystanie z dysków pamięci komputerowej, służących do gromadzenia danych udostępnianych w sieci Internet osobom trzecim. Użytkownik otrzymuje do dyspozycji określoną ilość miejsca na dysku wirtualnego serwera, który jest oznaczony jego adresem domenowym.

W okresie poprzedzającym dzień 9 czerwca 2008 r. nieznana osoba założyła za pomocą portalu nasza-klasa.pl konto [http://nasza-klasa.pl/profile/\(...\)](http://nasza-klasa.pl/profile/(...)), na imię i nazwisko Dariusz B., zawierające dane osobowe dotyczące osoby Dariusza B. w postaci jego imienia, nazwiska, miejsca zamieszkania, numeru telefonu, wieku oraz zdjęć fotograficznych. Konto to zostało założone wbrew wiedzy i woli powoda.

W dniu 9 czerwca 2008 r. Maria B., żona powoda, uzyskała informację o tym fakcie. Oprócz faktycznego miejsca zamieszkania IGJ, urodzenia (S.) i zastrzeżonego dotąd numeru telefonu, podana była miejscowość T., a przy nazwisku nazwisko "Holzbaum". Dane osobowe Dariusza B., miejsce zamieszkania, urodzenia i numer telefonu były prawdziwe, pozostałe dane były nieprawdziwe. Pod zamieszczonymi zdjęciami z imprezy sylwestrowej z lat 1991-1992 znalazły się podpisy: "oto mój ukochany napój koszerne", "to ja i moja miotła, którą pomiatam". Maria B. o fakcie tym poinformowała męża. Z konta tego rozsyłane były obraźliwe komentarze do innych użytkowników portalu. Komentarze te u adresatów wzbudzały negatywne emocje. Powód i jego żona przepraszały osoby, pod których adresem z fałszywego profilu wysyłane były obraźliwe komentarze.

W dniu 9 czerwca 2008 r., w imieniu powoda, jego żona, Maria B., zwróciła się do portalu nasza-klasa.pl

na adres uwagi@nasza-klasa.pl z pismem mailowym opatrzonym tytułem "Proszę o szybką interwencję!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!" o treści:

"Informuję, że ktoś z naszych dawnych znajomych podszył się pod dane osobowe mojego męża i założył konto na jego nazwisko, tj. "Dariusz B." na Waszym portalu. Z konta tego szkaluje w imieniu mojego męża innych użytkowników "Naszej klasy". Proszę o pilne usunięcie konta z nazwiskiem mojego męża. My wspólnie z mężem podejmiemy odpowiednie kroki prawne wobec osoby, która godzi w nasze dobra osobiste i publikuje nasze zdjęcia. W przypadku braku natychmiastowej reakcji z Waszej strony - zmuszeni będziemy powiadomić organy ścigania. Z poważaniem Maria B.". Pismo pozostało bez odpowiedzi.

Tego samego dnia z wezwaniem na adres kontakt@nasza-klasa.pl, na prośbę powoda zwróciła się koleżanka powoda, Agnieszka K., wysyłając pismo o treści: "W imieniu Marii i Dariusz B. zwracam się z prośbą o niezwłoczne usunięcie konta Dariusz B. - S. ([http://nasza-klasa.pl/profile/\(...\)](http://nasza-klasa.pl/profile/(...))). Konto zostało założone przez osobę, która podszywa się pod to nazwisko i obraża innych użytkowników portalu. Z powodów technicznych ww. osoby nie mogą zwrócić się do Państwa bezpośrednio z prośbą o interwencję i poprosiły mnie, abym w ich imieniu zgłosiła to nadużycie. Proszę skontaktować się w tej sprawie z Marią B., numer tel. 5..., adres mailowy majk.... Dziękuję i pozdrawiam, Agnieszka K." Pismo to zostało wysłane z wykorzystaniem formularza kontaktowego i opatrzone numerem Ticket#:200806091(...).

Na ww. pismo w dniu 10 czerwca 2008 r. odpowiedziała Malina W., Zespół naszej-klasy.pl. Pismo zostało wysłane z konta kontakt@nasza-klasa.pl i miało treść: "Witam, dziękuję za wiadomość. Proszę o kontakt w tej sprawie osobę zainteresowaną. Niestety kontakt z nami jest możliwy tylko drogą mailową. Użytkownik nie musi być zalogowany na naszym portalu, aby się z nami skontaktować. Pozdrawiam. Malina W. Zespół naszej-klasy.pl".

Kolejnym pismem mailowym z dnia 11 czerwca 2008 r., wysłanym na adres kontakt@nasza-klasa.pl o godzinie 9.02 żona powoda i powód zwrócili się ponownie do spółki z wezwaniem. Pismo mailowe zostało opatrzone tytułem "Błagam o kontakt!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!! i zawierało następującą treść:

"Szanowni Państwo, ja Maria i Dariusz B. prosimy o pilny kontakt telefoniczny - 091-(...) Nie jestem w stanie pisać o nadużyciach osoby, która podszywa się pod nazwisko mojego męża. W tej chwili osoba ta bardzo aktywnie działa w naszej klasie i wysyła obrzydliwe komentarze na konto mojego męża. Tylko dzięki pomocy koleżanki są one na bieżąco usuwane, bym ja mogła w tym czasie napisać do Państwa maila. Podjęliśmy już odpowiednie kroki prawne - błagam o kontakt telefoniczny!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!! Maria i Dariusz B.". Kolejny e-mail tej samej treści wysłano tego dnia o godzinie 10.49.

W międzyczasie, o godzinie 9.25, wysłano w załączeniu na ww. adres "stronę osoby, która podszyła się pod nazwisko męża", wskazując zarazem, iż na stronie tej jest też podany właściwy numer telefonu domowego powoda i żony i "błagając" o kontakt na ten numer.

W dniu 12 czerwca na ww. adres Maria B., działając w imieniu swoim i męża, wysłała kolejne pismo e-mail. Pismo zostało zatytułowane "dot. fałszywego konta" o treści: "Jak długo mamy czekać na Państwa

interwencję w sprawie fałszywego konta założonego na nazwisko mojego męża? Jak długo jeszcze osoba, podszywająca się pod mojego męża będzie naruszała nasze dobra osobiste? Wasza bierność po raz kolejny zmusza mnie, bym musiała bronić się tą samą bronią, jakiej używa nasz przeciwnik. Brak reakcji z Waszej strony naraża mnie na kolejne straty moralne, których nikt i za żadną cenę nie będzie w stanie naprawić. Obawiam się, że ta osoba może w każdej chwili założyć fałszywe konto także na moje nazwisko. Już dawno ułatwiłam Wam dojście do tej osoby wskazując jego nazwisko - Waldemar D., zam. w Berlinie, dodatkowo podaję jego adres mailowy - d(...) Nadmieniam jeszcze, że w naszym imieniu wystąpiła do Was także kancelaria prawna, która prowadzi naszą sprawę. Maria B."

W dniu 13 czerwca 2008 r. Maria B. w imieniu własnym i powoda wysłała kolejne pismo na ww. adres zatytułowane "dot. fałszywego konta", tym razem o treści: "Minęło 48 godzin od naszego monitu w sprawie fałszywego konta, które zostało założone na nazwisko mojego męża, tj. Dariusza B., zam. w G. Dla obrony naszych dóbr osobistych założyliśmy prawdziwe konto, by informować znajomych i nieznajomych, że na "naszej klasie" istnieje fałszywe konto z naszym nazwiskiem. Dysponentem tego fałszywego konta jest Waldemar D., zam. B., który też ma oficjalne konto na waszym portalu. Jak długo mamy j jeszcze czekać na Waszą reakcję i likwidację fałszywego konta???? Z przyczyn osobistych nie możemy dzisiaj tej sprawy zgłosić do prokuratury. Zrobimy to najszybciej, jak tylko będzie to możliwe!!!! Maria i Dariusz B., G., ul. W. 18, tel. 09(...)". Powód i jego żona chcieli też w tej sprawie interweniować osobiście w siedzibie spółki we W. Skontaktowali się w tej sprawie z kuzynką zamieszkałą we W., aby udała się do siedziby strony pozwanej przy ul. D. 57/5 we W., czyli na adres wskazany w rejestrze przedsiębiorców KRS. Kuzynka udała się pod ten adres, ale nikogo nie zastała, a osoba mieszkająca po sąsiedzku z siedzibą spółki oświadczyła jej, że od kilku miesięcy w lokalu tym nikogo nie ma.

Pismem z dnia 11 czerwca 2008 r. drogą pocztową oraz mailową, powód za pośrednictwem pełnomocnika w osobie adwokata, zwrócił się do spółki Nasza Klasa sp. z o.o. z do zaprzestania naruszania jego dóbr osobistych poprzez usunięcie znieważającego konta. Drogą pocztową pismo zostało wysłane na adres siedziby spółki przy ul. D. 57/5 we W., czyli na adres wskazany w rejestrze przedsiębiorców KRS, zaś drogą mailową na adres kontakt@nasza-klasa.pl. Profil nr 143(...) jednak nadal nie został przez stronę pozwaną usunięty.

W dniu 28 czerwca 2008 r. działająca w imieniu powoda Maria B., po podpowiedzi osoby postronnej, zgłosiła zaistniałe nadużycie za pośrednictwem formularza kontaktowego o numerze Ticket#:2008062810006201. Strona pozwana wszczęła działanie w celu weryfikacji wiarygodności zgłoszenia. Zwróciła się do użytkownika, który założył profil nr 1437(...) z żądaniem zajęcia stanowiska w sprawie. Nie uzyskując odpowiedzi w terminie 14 dni od dnia wysłania wezwania, strona pozwana uznała zgłoszenie Dariusza B. za wiarygodne. Profil nr 1437(...) został usunięty w dniu 18 lipca 2008 r.

Sąd Okręgowy ustalił również, że Dariusz B. zamieszkuje z rodziną w miejscowości G. na P., liczącej kilka tysięcy mieszkańców. Na terenie miasta prowadzi dwa lokale gastronomiczne, sklep oraz zajmuje się

wynajmem nieruchomości. Powód jest rozpoznawalny w lokalnej społeczności.

Powód nie obsługuje komputera, nie ma własnego konta pocztowego (mailowego). Żona powoda obsługuje komputer, ma własne konto pocztowe pod adresem m(...)@(...)

Za pomocą portalu, którego administratorem jest strona pozwana, udostępniono publicznie bez zgody powoda jego wizerunek i dane osobowe, a nadto rozpowszechniano informacje, które poniżają go w opinii publicznej, zwłaszcza w małej lokalnej społeczności miasta G., w którym zamieszkuje, albowiem przedstawiają go jako alkoholika, osobę "lekkich obyczajów". Upowszechnienie to naraziło także powoda na podejrzenia o nastawienie antysemickie. Powód spotykał się z przykrymi uwagami i komentarzami ze strony znajomych, a zwłaszcza osób postronnych. Znajomi bowiem na ogół oczekiwali wyjaśnienia sytuacji, jako że treść i forma upowszechnionych w Internecie danych powoda i komentarzy rzekomo jego autorstwa, nie współgrały z osobą powoda, jaką dał się poznać. Odczuła to także rodzina powoda, a zwłaszcza jego żona.

Po założeniu fałszywego konta na jego nazwisko powód zmienił numer telefonu - zrobił to zaraz po tym, jak na zastrzeżony numer telefonu zaczęły dzwonić osoby niepożądane, w tym autor fałszywego konta.

Wcześniej powód nie miał konta na portalu nasza-klasa.pl. Żona powoda zlikwidowała swoje konto na tym portalu na trzy tygodnie przed dniem 9 czerwca 2008 r. Po tym incydencie w dniu 9 czerwca 2008 r., przy pomocy koleżanki, żona powoda założyła ponownie konto na nasza-klasa.pl o profilu nr 144 (...), gdzie zamieszczono oświadczenie Dariusza B., informujące o fałszywym koncie i uprzedzające o rozsyłanych z tego konta pod jego nazwiskiem komentarzach.

Sąd ustalił także, że podstawą funkcjonowania serwisu nasza-klasa.pl jest regulamin, którego integralną jest załącznik nr 1 - Polityka Ochrony Prywatności. W art. 5 załącznika, opatrzonego wstępem "zachęcającym do zapoznania się" z jego treścią, autorstwa "Ekipy naszej-klasy.pl", zawarto informację dotyczącą kontaktu z "Ekipą" stanowiąc, iż: "wszelkie pytania i wątpliwości regulaminu, Polityki Ochrony Prywatności oraz korzystania z serwisu prosimy kierować do Działu Obsługi Użytkownika". Zgodnie z informacją zawartą na stronie Działu Obsługi Użytkownika, nadużycia winny zgłaszane za pośrednictwem formularza kontaktowego pod adresem <http://nasza-klasa.pl/contact> oraz <http://nasza-klasa.pl/support>.

Zgodnie z art. 1 zd. 2 i 3 regulamin określa prawa i obowiązki zarejestrowanych użytkowników serwisu, a także prawa, obowiązki i zakres odpowiedzialności administratora jako podmiotu zarządzającego i prowadzącego serwis. Każdy potencjalny użytkownik z chwilą rejestracji zobowiązany jest zapoznać się z treścią regulaminu i może podejmować dalsze czynności po uprzednim wyrażeniu zgody i akceptacji wszystkich jego postanowień. Korzystanie z serwisu oznacza akceptację regulaminu.

Zgodnie z art. 4.6 i 4.7 regulaminu akceptując regulamin użytkownik składa oświadczenia, iż:

- dane zawarte w formularzu rejestracyjnym oraz na koncie są zgodne z prawdą,

zezwała na wykorzystywanie wizerunku umieszczonego w serwisie dla celów świadczenia przez administratora usług w serwisie, jak również oświadcza, iż osoby, których wizerunek umieścił w serwisie,

udzieliły takiego zezwolenia,

- umieszczenie na koncie danych osobowych, wizerunku oraz informacji dotyczących innych osób nastąpiło w sposób legalny, dobrowolny oraz za ich zgodą.

Nasza klasa sp. z o.o. jako administrator serwisu internetowego nasza-klasa.pl w sytuacji powzięcia wątpliwości co do zgodności z prawdą bądź aktualności podanych przez użytkownika w formularzu rejestracyjnym danych uzyskuje uprawnienia do:

- wezwania użytkownika do niezwłocznego usunięcia nieprawdziwych danych bądź aktualizacji danych,
- natychmiastowego zablokowania konta do czasu wyjaśnienia sprawy (art. 5.7 regulaminu).

Zawierając ze stroną pozwaną umowę użytkownik portalu nasza-klasa.pl zobowiązuje się w szczególności do powstrzymywania się od jakichkolwiek działań, które naruszałaby prywatność innych użytkowników, czy też działań, które wyrządzałyby szkodę administratorowi, użytkownikom i innym osobom (art. 6.4 regulaminu). Zgodnie z treścią art. 6.7 regulaminu zabrania się wykorzystywania serwisu w sposób sprzeczny lub niewłaściwy z jego celem społecznościowym. Niedozwolone jest w szczególności umieszczanie treści i zdjęć naruszających normy prawne, moralne, obrażających lub propagujących przemoc, nienawiść, dyskryminację, naruszających dobra osobiste lub obrażających godność innych osób. Jak wynika z art. 7.3 regulaminu zabronione jest używanie na portalu nasza-klasa.pl słów powszechnie uznanych za obelżywe. W przypadku umieszczenia na koncie treści bezprawnych, obraźliwych, nieprawdziwych, niezgodnych z przepisami prawa, propagujących przemoc, nienawiść, naruszających normy moralne lub dobre obyczaje, strona pozwana może usunąć te treści, a także uprawniona jest do zablokowania konta (art. 7.7 regulaminu).

Wszelkie zakłócenia w funkcjonowaniu serwisu nasza-klasa.pl mogą być zgłaszane poprzez zgłoszenie tego stronie pozwanej (art. 9.1. regulaminu). Zgłoszenia reklamacyjne będą rozpatrywane w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia (art. 9.2 regulaminu). Zgłoszenie nadużyć może mieć miejsce nie tylko drogą mailową, ale również drogą tradycyjną, za pośrednictwem poczty.

Dalej Sąd I instancji ustalił, że w początkowym okresie istnienia serwisu, tj. w latach 2006-2007, kontakt ze stroną pozwaną użytkowników chcących zgłosić nadużycia możliwy był za pomocą adresów uwagi@nasza-klasa.pl oraz kontakt@nasza-klasa.pl. Adresy te były podane do kontaktu na stronie głównej portalu. W IV kwartale 2007 r. strona pozwana zaprzestała obsługi użytkowników na tych adresach. Od grudnia roku 2007 nadużycia można było zgłaszać stronie pozwanej za pomocą formularza dostępnego na stronie głównej portalu [nasza-klasa](http://nasza-klasa.pl) poprzez link "kontakt". Adres kontakt@nasza-klasa.pl, będący kontaktem technicznym niezbędnym do funkcjonowania portalu [nasza-klasa](http://nasza-klasa.pl), umożliwia komunikację pomiędzy formularzem kontaktowym a systemem OTRS, a następnie między tym systemem a użytkownikiem, do którego wysyłana jest wiadomość od strony pozwanej. Wiadomość przesyłana za pomocą formularza opatrywana jest nazwą "Ticket#:" oraz numerem, w którym zakodowana jest informacja o tym, jaki pracownik prowadzi sprawę. Osoba, która wysłała za pośrednictwem formularza

informacje, otrzyma odpowiedź zwrotną z adresu kontakt@nasza-klasa.pl i gdy na nią odpowie, to system OTRS po oznaczeniu "Ticket#:" i numerze rozpozna osobę, w odpowiedzi na której wiadomość jest ona przesyłana, czyli osobę, która prowadziła daną sprawę. Jeżeli na adres ten zostałaby wysłana wiadomość bez użycia formularza, to dotrze ona do serwera, ale nie trafi do systemu OTRS. Do obsługi przychodzącej korespondencji zatrudnionych jest kilkadziesiąt osób. Wprowadzenie nowego systemu wyłączyło stosowanie poprzedniego. Spółka nie informowała o zmianie systemu obsługi użytkownika.

Po uzyskaniu przez pracowników strony pozwanej zgłoszenia, że użytkownik oczekuje usunięcia profilu do osoby, która dany profil założyła, wysyłana jest wiadomość, w której informuje się ją o fakcie otrzymania skargi związanej z nadużyciem i wyznacza 14 dniowy termin na udzielenie odpowiedzi i ewentualne ustosunkowanie się do zarzutów. W przypadku braku reakcji po 14 dniach profil jest usuwany. Termin 14 dni nie wynika z regulaminu, ale z wewnętrznej procedury spółki. Strona pozwana nie przegląda, nie monitoruje i nie filtruje informacji, które są zamieszczane na portalu nasza-klasa, gdyż nie ma takich możliwości technicznych oraz środków.

W oparciu o te ustalenia Sąd Okręgowy uznał powództwo za słuszne co do zasady. Wskazując na podstawy odpowiedzialności pozwanego Sąd Okręgowy wskazał na przepisy art. 23, 24 i 448 k.c. Wskazał, że strona pozwana nie zakwestionowała faktu, że upublicznione dane powoda zostały upowszechnione bez jego zgody, były po części nieprawdziwe, a z fałszywego konta rozsyłane były obraźliwe informacje, co poniżyło powoda w opinii publicznej. Fakt, iż spółka Nasza Klasa sp. z o.o. nie jest podmiotem, który umieszcza, redaguje lub w inny sposób ingeruje w treści zawarte w administrowanym przez siebie portalu, zdaniem Sądu I instancji 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 właściwy standard tych czynności, który należy odnosić do aktualnych uwarunkowań czasoprzestrzennych.

Sąd wskazał, że sieć zwiększając zasięg wchłania coraz więcej grup społecznych i dziedzin życia, powstają nowe zagrożenia z tym związane, a to z kolei wymusza poszerzenie sfery ochrony prawnej, dostosowanie instrumentów tej ochrony. Zapewnienie tego rodzaju ochrony obciąża prowadzącego danego rodzaju portal jako profesjonalistę. Jest to potrzebne tym bardziej, że doświadczenie życiowe wskazuje, iż anonimowi autorzy pozwalają sobie na więcej, niż gdyby pod swoimi wypowiedziami musieli się podpisać, ujawniając ich autorstwo. Skoro więc prowadzący portal dopuszcza prowadzenie "anonimowego" forum, dopuszcza upowszechnianie, czy pozwala na zamieszczanie informacji bez sprawdzenia ich źródła, odpowiada za stan rzeczy będący następstwem dopuszczonych przez niego działań. Innymi słowy, oficjalnie właściciel portalu nie jest wydawcą, dostarcza jedynie technologię, narzędzie do prowadzenia debaty, zaś za treść wypowiedzi odpowiada autor. Jednak jeżeli ktokolwiek uzna, że dana wypowiedź narusza jego prawa,

może to zgłosić moderatorom i oni powinni ją usunąć. Zdaniem Sądu I instancji standard zachowania, profesjonalizm, wymaga by moderator również na bieżąco filtrował i usuwał wypowiedzi naruszające prawo, mogące naruszać prawo, w obiektywnym przekonaniu (bez wezwania) i subiektywnym przekonaniu zgłaszających (na wezwanie). Brak takiej reakcji, wszelkiego rodzaju zaniedbania w tym zakresie, problemy techniczne, czy inne nie uwalniają właściciela portalu od odpowiedzialności za ewentualne skutki działań użytkowników portalu.

Mimo, że pozwany nie jest autorem znieważających powoda treści, jego "czynem" jest udostępnienie narzędzia autorowi, którego działanie narusza dobra osobiste powoda, bowiem co najmniej bez jego zgody wykorzystuje dane osobowe, wizerunek itp. Mając to na uwadze Sąd Okręgowy doszedł do wniosku, że należy przyjąć dopuszczalność ochrony prawnej w takim zakresie, w jakim obejmuje ona działania/zaniechania dostawcy narzędzia. Zarzut strony pozwanej, iż nie odpowiada ona względem powoda, albowiem nie ona zamieściła te dane, jest zdaniem Sądu Okręgowego bezpodstawny.

Sąd wskazał, że treść regulaminu serwisu nasza-klasa.pl świadczy, iż pozwany zauważa konieczność bieżącego filtrowania i usuwania wypowiedzi naruszających prawo lub mogących naruszać prawo. Jednak, jak oświadczył w czasie przesłuchania Dyrektor Działu Bezpieczeństwa strony pozwanej Maciej P., Nasza Klasa sp. z o.o. nie przegląda, nie monitoruje i nie filtruje informacji, które są zamieszczane na portalu nasza-klasa, gdyż nie ma takich możliwości technicznych oraz środków. Zatem jedynym źródłem informacji na temat dokonania przez użytkowników portalu naruszeń regulaminu, w tym działań polegających na naruszeniu dóbr osobistych osób trzecich, są zgłoszenia o mających miejsce nadużyciach, dokonywane stronie pozwanej przez osoby poszkodowane. W sytuacji takiej znalazł się właśnie powód.

Sąd wskazał, że podstawą funkcjonowania serwisu nasza-klasa.pl jest regulamin, którego integralną częścią jest załącznik nr 1 - Polityka Ochrony Prywatności. W art. 5 załącznika, opatrzonego wstępem "zachęcającym do zapoznania się" z jego treścią, autorstwa "Ekipy naszej-klassy.pl", zawarto informację dotyczącą kontaktu z "Ekipą" stanowiąc, iż "wszelkie pytania i wątpliwości dotyczące regulaminu, Polityki Ochrony Prywatności oraz korzystania z serwisu prosimy kierować do Działu Obsługi Użytkownika". Ze sposobu sformułowania (grzecznościowego, a nie stanowczego) nie wynika, by był to wyłączny sposób i jedynie skuteczny. Zgodnie z informacją zawartą na stronie Działu Obsługi Użytkownika, nadużycia winny być zgłaszane za pośrednictwem formularza kontaktowego pod adresami <http://nasza-klasa.pl/contact> oraz <http://nasza-klasa.pl/support>. Jednak, jak przyznali w toku przesłuchania zarówno Prezes Zarządu strony pozwanej Arkadiusz P., jak i Dyrektor Działu Bezpieczeństwa Maciej P., zgłoszenie nadużyć nie musi być dokonywane drogą elektroniczną - może być dokonane także za pośrednictwem poczty.

Powód po dowiedzeniu się w dniu 9 czerwca 2008 r. o fakcie utworzenia na portalu nasza-klasa.pl konta na jego imię i nazwisko zawierającego fałszywe dane na jego temat, podjął działania zmierzające do usunięcia tego konta poprzez poinformowanie o zdarzeniu strony pozwanej. Nawiązując do wszystkich podjętych przez powoda i jego bliskich działań, zmierzających do likwidacji, a co najmniej zablokowania konta, Sąd I

instancji stwierdził, że dopiero w dniu 1 lipca 2008 r., w odpowiedzi na wysłane przez Marię B. w dniu 28 czerwca 2008 r. pismo, strona pozwana zwróciła się o przesłanie linku do profilu założonego na imię i nazwisko powoda. W tym samym dniu Maria B. podała stronie pozwanej żądany link, ale dopiero w dniu 8 lipca 2008 r. podziękowano jej za wiadomość i poinformowano ją, że decyzja w sprawie usunięcia bądź zamknięcia konta zostanie podjęta w terminie 14 dni. Ostatecznie nie uzyskując odpowiedzi od domniemanego założyciela konta w terminie 14 dni od dnia wysłania wezwania, strona pozwana uznała zgłoszenie Dariusza B. za wiarygodne i profil nr 1437(...) został usunięty w dniu 18 lipca. Oznacza to, że już w dniu 4 lipca 2008 r. strona pozwana zwróciła się do osoby, która na imię i nazwisko powoda założyła konto nr 1437(...), celem ustosunkowania się do zgłoszonego nadużycia. Miało to zatem miejsce na 4 dni przed potwierdzeniem przez stronę pozwaną odebrania wiadomości zawierającej podany przez żonę powoda link. Sąd Okręgowy wyciągnął stąd wniosek, że do podjęcia czynności sprawdzających stronie pozwanej nie był potrzebny numer profilu, ale wystarczały informacje podane przez powoda już w dniu 28 czerwca 2008 r. i we wcześniejszej korespondencji. Jego zdaniem na uwagę zasługuje również okoliczność, że podjęcie przez stronę pozwaną w dniu 4 lipca 2008 r. czynności celem sprawdzenia wiarygodności zgłoszonego nadużycia nastąpiło aż 7 dni po dokonaniu w dniu 28 czerwca 2008 r. zgłoszenia na formularzu kontaktowym.

Nawiązując do obrony pozwanego, opartej o treść art. 14 ustawy o usługach elektronicznych, stanowiącego iż ten, kto udostępnia zasoby systemu teleinformatycznego w celu przechowywania danych przez usługobiorcę, nie ponosi odpowiedzialności za przechowywane dane, jeżeli po uzyskaniu wiarygodnej wiadomości o bezprawnym charakterze danych lub związanej z nimi działalności niezwłocznie uniemożliwi dostęp do tych danych, Sąd I instancji rozważał kwestię, kiedy ten, kto udostępnia zasoby systemu teleinformatycznego w celu przechowywania danych przez usługobiorcę, dowiadyuje się o bezprawnej działalności usługobiorcy: czy w chwili, kiedy zapozna się z wiarygodną wiadomością, o której mowa w ww. przepisie, czy też wtedy, gdy wiadomość ta zostanie mu doręczona. Sąd ten uznał, że wiarygodna wiadomość, o której mowa w art. 14 ustawy o usługach elektronicznych, nie jest oświadczeniem woli i w jej przypadku właściwym jest przyjęcie, że ten, kto udostępnia zasoby systemu teleinformatycznego w celu przechowywania danych przez usługobiorcę, uzyskuje ją już w chwili doręczenia jej w taki sposób, że mógł się z nią zapoznać, a nie dopiero z chwilą faktycznego zapoznania się z nią. Nie może być bowiem tak, że fakt uzyskania wiarygodnej wiadomości o naruszeniach byłby uzależniony od woli zapoznania się z nią przez tego, kto udostępnia zasoby systemu teleinformatycznego w celu przechowywania danych przez usługobiorcę. Na korzyść pozwanego nie mogą bowiem działać zaniedbania związane z brakiem osób reprezentujących spółkę w jej siedzibie, czy też odbiorem i zapoznawaniem się z korespondencją przesyłaną drogą pocztową; dotyczy to także mylnej informacji udzielonej na zgłoszenie, dokonane przez Agnieszkę K., że kontakt z administracją portalu możliwy jest tylko drogą mailową.

Sąd podkreślił także znaczną determinację w dążeniu przez powoda i jego bliskich w dążeniu do

zawiadomienia pozwanego o zaistniałej sytuacji, którymi to osobami powód posiłkował się, sam nie obsługując komputera. Zdaniem Sądu I instancji nie usprawiedliwia pozwanego jego przekonanie, że taki jest standard świadczenia usług drogą elektroniczną. Nie można też jego zdaniem stosować wskazywanego przez stronę pozwaną "miernika podwyższonej staranności" do powoda, który w ogóle nie jest użytkownikiem internetu.

Sąd uznał, że działania podjęte przez powoda były wystarczające dla podjęcia czynności zapobiegających dalszym naruszeniom dóbr osobistych powoda. Wskazał także na zaniedbanie pozwanego, jakim było wg niego wprowadzenie w grudniu 2007 roku nowego systemu obsługi użytkowników, połączonego z zaprzestaniem obsługi poprzez poprzednie adresy mailowe, któremu nie towarzyszyła żadna akcja informacyjna ani ostrzeżenie.

Ostatecznie Sąd uznał, że strona pozwana nie dokonała niezwłocznie usunięcia fałszywego konta, za co ponosi odpowiedzialność. Wskazując na skutki, z którymi wiązało się to dla powoda, Sąd Okręgowy uznał żądanie przeprosin w formie żądanej przez powoda za zasadne. Rozmiar doznanej krzywdy uzasadniał jego zdaniem przyznanie zadośćuczynienia w wysokości 5000 zł.

Apelację od tego wyroku w pkt I, II, III i V wniosła strona pozwana, zarzucając:

I. naruszenie przepisów prawa materialnego, to jest:

1. art. 24 § 1 k.c. poprzez jego niewłaściwe zastosowanie i przyjęcie przez Sąd Okręgowy, że:

a) pozwany ponosi odpowiedzialność za naruszenie dóbr osobistych powoda polegające na tym, że nie usunął niezwłocznie z portalu nasza-klasa.pl konta założonego na nazwisko powoda Dariusza B. (H.), podczas gdy odpowiedzialność pozwanego jest wyłączona z uwagi na przepis art. 14 ust. 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, a po uzyskaniu wiarygodnej informacji o nadużyciu pozwany niezwłocznie usunął z portalu dane naruszające dobra osobiste powoda;

b) samo udostępnienie przez pozwanego narzędzia umożliwiającego naruszenie dobra osobistego powoda przez osobę trzecią jest naruszeniem dobra osobistego, w szczególności przyjęcie, że pozwany ponosi odpowiedzialność za naruszenie dóbr osobistych powoda na równi z osobą będącą bezpośrednim autorem treści naruszających dobra osobiste powoda, podczas gdy pozwany nie jest autorem takich treści, a jedynie udostępnił narzędzie autorowi tych treści, którego działanie narusza dobra osobiste powoda, w związku z czym nie może tej odpowiedzialności ponosić;

c) pozwany wprowadził nie jest podmiotem, który umieszcza, redaguje lub w inny sposób ingeruje w treści zawarte w administrowanym przez siebie portalu, to jednak nie powoduje to wyłączenia jego odpowiedzialności za naruszenie dóbr osobistych osób trzecich (w tym powoda), będące następstwem zamieszczenia przez użytkowników portalu określonych treści;

2. art. 15 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną poprzez jego niezastosowanie i błędne przyjęcie przez Sąd Okręgowy, że pozwany ma obowiązek na bieżąco

moderować i filtrować treści zamieszczane przez użytkowników na portalu nasza-klasa.pl, prowadzonym przez pozwanego, podczas gdy z ww. przepisu wprost wynika, że podmiot świadczący usługi określone w art. 12-14 ww. ustawy, a więc również usługi hostingowe, które świadczy pozwany na rzecz użytkowników portalu nasza-klasa.pl, nie jest obowiązany do sprawdzania przekazywanych, przechowywanych lub udostępnianych przez niego danych, czego Sąd Okręgowy nie wziął w ogóle pod uwagę;

II. sprzeczność poczynionych przez Sąd Okręgowy ustaleń faktycznych z treścią zebranego w sprawie materiału dowodowego polegającą na przyjęciu przez Sąd Okręgowy, że wiadomości o nadużyciu (fałszywym koncie na portalu nasza-klasa.pl, założonym na nazwisko powoda) kierowane do pozwanego bez użycia formularza kontaktowego zamieszczonego na stronie internetowej ww. portalu były wiarygodne na tyle, żeby spowodować zablokowanie przez pozwanego dostępu do danych zamieszczonych na fałszywym profilu założonym na nazwisko Dariusz B. (H.), podczas gdy z materiału dowodowego zebranego w sprawie wynika, iż zgłoszenie nadużyć na portalu nasza-klasa.pl może nastąpić wyłącznie za pomocą ww. formularza kontaktowego, w związku z czym przed uzyskaniem wiarygodnej wiadomości o nadużyciu pozwany nie był obowiązany do podjęcia działań zmierzających do niezwłocznego uniemożliwienia dostępu do tych danych, co więcej, jego ingerencja mogłaby być uznana za bezprawną, przy czym pozwany po uzyskaniu wiarygodnej wiadomości o nadużyciu niezwłocznie przystąpił do weryfikacji zgłoszenia nadużycia i następnie usunął z portalu fałszywy profil założony na nazwisko Dariusz B. (H.).

Wniósł o zmianę zaskarżonego wyroku we wskazanej części poprzez oddalenie powództwa w całości.

Uzasadnienie prawne

Po rozpoznaniu apelacji Sąd Apelacyjny uznał ją za bezzasadną.

Sąd Apelacyjny nie podziela zarzutu sprzeczności dokonanych przez Sąd I instancji ustaleń z treścią zebranego w sprawie materiału dowodowego i ustalenia te przyjmuje za własne. W istocie zresztą zarzut ten, mimo jego sformułowania, nie dotyczy ustaleń, ale oceny tych ustaleń i rozważony będzie wspólnie z pozostałymi, dotyczącymi naruszenia prawa materialnego. Dla oceny zaistnienia ew. naruszeń w tym przedmiocie niezbędne jest rozważenie trafności oceny materiału dowodowego, przeprowadzonej przez Sąd Okręgowy, mimo że zarzut wadliwości tej oceny nie został wprost postawiony. Ona bowiem jedynie mogłaby prowadzić do błędnego zastosowania czy interpretacji prawa materialnego.

Ocenę materiału dokonaną przez Sąd Okręgowy Sąd Apelacyjny akceptuje z pewnymi wyjątkami, które nie prowadzą jednak do zmiany rozstrzygnięcia.

Nie można się zgodzić z oceną tą w części, w której Sąd Okręgowy uznaje, że standard zachowania, profesjonalizm, wymaga by moderator (a w istocie administrator) na bieżąco filtrował i usuwał wypowiedzi naruszające prawo lub mogące naruszać prawo w obiektywnym przekonaniu. Brak takiej reakcji,

wszelkiego rodzaju zaniedbania w tym zakresie, problemy techniczne, czy inne, nie uwalniają właściciela portalu od odpowiedzialności za ewentualne skutki działań użytkowników portalu. Stawianie pozwanemu takich wymogów byłoby sprzeczne z przepisami art. 14 i 15 w zw. z art. 12 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Niewątpliwie pozwany jest usługodawcą, który:

- 1) nie jest inicjatorem przekazu danych;
- 2) nie wybiera odbiorcy przekazu danych;
- 3) nie wybiera oraz nie modyfikuje informacji zawartych w przekazie,

a zatem nie ponosi odpowiedzialności za treść tych danych. Bezsprzecznie portal nasza-klasa.pl jest portalem niemoderowanym, a zatem obowiązek filtrowania i bieżącego śledzenia pojawiających się tam treści nie obciąża pozwanego, niezależnie od tego, czy byłby wykonalny albo jak bardzo utrudniony, bowiem organizacja należałaby wówczas do pozwanego, a jej brak tylko jego by obciążał.

Interpretacja taka pozostaje jednak bez wpływu na treść rozstrzygnięcia. Zwolnienie usługodawcy elektronicznego od odpowiedzialności obwarowane jest bowiem pewnymi zastrzeżeniami. Ust. 1 art. 14 cyt. ustawy stanowi: "Nie ponosi odpowiedzialności za przechowywane dane ten, kto udostępniając zasoby systemu teleinformatycznego w celu przechowywania danych przez usługobiorcę nie wie o bezprawnym charakterze danych lub związanej z nimi działalności, a w razie otrzymania urzędowego zawiadomienia lub uzyskania wiarygodnej wiadomości o bezprawnym charakterze danych lub związanej z nimi działalności niezwłocznie uniemożliwi dostęp do tych danych.", ergo - statuuje odpowiedzialność podmiotu, który nie uczynił zadość obowiązkowi niezwłocznego usunięcia danych.

Sąd Apelacyjny podziela w całej rozciągłości pogląd Sądu Okręgowego, że z tego obowiązku pozwany się nie wywiązał. Dla takiej oceny niezwykle istotne jest ustalenie, kiedy pozwany dowiedział się, a nawet -jak to słusznie wywodzi Sąd Okręgowy - mógł się (przy zachowaniu odpowiedniej, obciążającej go staranności) dowiedzieć o zgłoszeniu nadużycia przez powoda. Sąd Apelacyjny stoi na stanowisku, że wszystkie szeroko rozważane okoliczności związane z określonym w Regulaminie portalu nasza-klasa.pl trybem zawiadamiania administracji portalu o występujących tam nadużyciach, są na użytek tego procesu zbędne. Regulamin ten bowiem może wiązać wyłącznie członków zarejestrowanych na tym portalu. To oni, rejestrując się podpisują oświadczenie, że zapoznali się z treścią regulaminu i zobowiązują się stosować do jego postanowień. Bezsprzecznie powód nigdy członkiem portalu nie był, a więc brak podstaw, aby regulamin miał do niego zastosowanie. Skoro tak, każda forma zawiadomienia pozwanego przez powoda o naruszeniu jego dóbr powinna być uznana za dopuszczalną. Starania, które powód, a także jego bliscy, podjęli w tym kierunku, były wyjątkowo intensywne. Jeśli wiadomości te nie docierały do strony pozwanej w odpowiednim czasie, to wyłącznie z jej winy, ponieważ:

- nie upowszechniła wiadomości o zmianie czy też "wyłączeniu" obsługi adresów kontaktowych, nieopartych o działanie formularza kontaktowego, pozostawiając je na stronie głównej portalu, czym wprowadzała w błąd osoby poszukujące kontaktu;

- nie wykonała ciążącego na niej z mocy ustawy z dnia 20 sierpnia 1997 r. o Krajowym Rejestrze Sądowym obowiązku wskazania aktualnego adresu siedziby w Krajowym Rejestrze Sądowym, uniemożliwiając w ten sposób kontakt pocztowy lub osobisty.

Pierwsza z wskazanych okoliczności prowadzi do wniosku, że brak upowszechnienia wiedzy o zmianie sposobu kontaktu zobowiązywał pozwanego do monitorowania wiadomości nadchodzących na wszystkie dostępne na stronie głównej portalu adresy, a nie tylko wiadomości wysyłanych za pośrednictwem formularza kontaktowego. Druga okoliczność wiąże się z treścią przepisów cyt. ustawy o KRS. Art. 14 tej ustawy stanowi, że podmiot obowiązany do złożenia wniosku o wpis do Rejestru nie może powoływać się wobec osób trzecich działających w dobrej wierze na dane, które nie zostały wpisane do Rejestru lub uległy wykreśleniu z Rejestru; art. 18.1 - "Podmiot wpisany do Rejestru ponosi odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną zgłoszeniem do Rejestru nieprawdziwych danych, jeżeli podlegały obowiązkowi wpisu na jego wniosek, a także niezgłoszeniem danych podlegających obowiązkowi wpisu do Rejestru w ustawowym terminie..."

Obowiązkowi temu bez wątpienia pozwany nie zadośćuczynił, jak to już wskazano wyżej. Nie może zatem skutecznie powoływać się na okoliczność, że zawiadomienia powoda czy osób mu bliskich nie docierały do niego, a skutecznie powziął wiadomość o istnieniu fałszywego konta i implikacjach jego założenia dopiero w dniu 28 czerwca 2008 roku. Na marginesie tylko można zaważyć, że zdaniem Sądu Apelacyjnego już zawiadomienie złożone przez Agnieszkę K., choć osobą obcą, powinno było wzbudzić zainteresowanie pozwanego; słuszne są także uwagi Sądu Okręgowego, że data likwidacji konta wskazuje na szybsze niż 28 czerwca powzięcie przez pozwanego wiadomości o istnieniu fałszywego konta (przy zachowaniu terminu 14 dni).

Wszystkie te okoliczności skutkują stwierdzeniem, że nie sposób uznać, aby działanie strony pozwanej zmierzające do likwidacji konta i jego ostateczna likwidacja nastąpiły niezwłocznie.

Bezzasadny jest także zarzut, że strona pozwana nie mogła zlikwidować konta przed upływem 14 dni od wezwania jego założyciela do wyjaśnień w celu uwiarygodnienia zgłoszenia. Gdyby nawet jednak zgodzić się z tą argumentacją, regulamin portalu daje stronie pozwanej możliwość zablokowania konta do czasu sprawdzenia wiarygodności informacji o naruszeniach - art. 5.7 i 7.7 regulaminu. Z możliwości tej pozwany nie skorzystał, a słuchany w charakterze strony Arkadiusz P. zeznał, że pozwany nie dysponował wówczas narzędziem, umożliwiającym "bezszkodowe" zablokowanie konta. Obecnie narzędzie takie strona pozwana posiada (zezn. A. P. - k. 214, 215 v.).

Reasumując uznać należało, że strona pozwana ze swojej winy nie usunęła, a co najmniej nie zablokowała niezwłocznie fałszywego konta, założonego na nazwisko powoda, umożliwiając przez to naruszanie jego dóbr osobistych, szczegółowo opisane w uzasadnieniu wyroku Sądu Okręgowego, które zresztą co do faktu jego wystąpienia i przybieranych form, a także skutków dla powoda, nie było w procesie kwestionowane. Stąd też nie wystąpiło w sprawie naruszenie prawa materialnego przez naruszenie przepisów powołanych w

apelacji. Nie jest prawdziwy zarzut, że Sąd Okręgowy upatruje dopuszczenie się przez pozwanego naruszenia dóbr osobistych powoda w udostępnieniu przez pozwanego narzędzia umożliwiającego naruszenie tego dobra przez osobę trzecią. Naruszenie to polega na umożliwieniu osobie trzeciej naruszania dóbr osobistych powoda przez niewykonanie ciążyących na niej z mocy ustawy obowiązków - niezwłocznego zablokowania, a potem usunięcia konta. Polega zatem na zmuszeniu powoda do znoszenia poniżających go zachowań innej osoby, a zatem narusza jego spokój, dobre samopoczucie, poczucie godności osobistej, czyli jego dobra osobiste.

Z tych wszystkich przyczyn na podstawie art. 385 k.p.c. Sąd Apelacyjny orzekł, jak w sentencji.

Orzeczenie o kosztach oparto na art. 98, 108 § 1 i 391 k.p.c.