

Sygn. akt I C 780/18

# WYROK

## W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 20 sierpnia 2020 roku

Sąd Rejonowy Lublin-Zachód w Lublinie I Wydział Cywilny

w składzie:

Przewodniczący Sędzia Maciej Ociesa

Protokolant starszy protokolant sądowy Katarzyna Gutowska

po rozpoznaniu w dniu 4 sierpnia 2020 roku w Lublinie

na rozprawie

sprawy z powództwa M. K.

przeciwko (...) Spółce Akcyjnej w W.

o zadośćuczynienie

I. zasądza od pozwanego (...) Spółki Akcyjnej w W. na rzecz powódki M. K. kwotę 7.500 (siedem tysięcy pięćset) złotych z odsetkami ustawowymi za opóźnienie od dnia 24 stycznia 2017 roku do dnia zapłaty;

II. oddala powództwo w pozostałej części;

III. zasądza od powódki M. K. na rzecz pozwanego (...) Spółki Akcyjnej w W. kwotę 72,88 zł (siedemdziesiąt dwa złote osiemdziesiąt osiem groszy) tytułem kosztów procesu;

IV. obciąża na rzecz Skarbu Państwa-Sądu Rejonowego Lublin-Zachód w Lublinie pozwanego (...) Spółkę Akcyjną w W. kwotą 1.054,08 zł (tysiąc pięćdziesiąt cztery złote osiem groszy) i powódkę M. K. kwotą 1.756,79 zł (tysiąc siedemset pięćdziesiąt sześć złotych siedemdziesiąt dziewięć groszy) tytułem nieuiszczonych kosztów sądowych.

Sygn. akt I C 780/18

## UZASADNIENIE

Pozwem z dnia 24 września 2018 roku (data wpływu) M. K. domagała się zasądzenia od pozwanego (...) Spółki Akcyjnej w W. kwoty 10.000 zł z ustawowymi odsetkami za opóźnienie od dnia 24 stycznia 2017 roku do dnia zapłaty tytułem zadośćuczynienia.

Sąd Rejonowy Lublin-Zachód w Lublinie nakazem zapłaty wydanym 4 października 2018 roku w postępowaniu upominawczym, orzekł zgodnie z żądaniem pozwu. Pozwany wniósł sprzeciw od nakazu zapłaty i domagał się oddalenia powództwa oraz zasądzenia od powódki na rzecz pozwanego kosztów procesu w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych oraz opłaty od pełnomocnictwa w kwocie 17 zł.

Pismem procesowym z dnia 10 czerwca 2020 roku pełnomocnik powódki rozszerzył powództwo o dalszą kwotę 10.000 zł tytułem zadośćuczynienia domagając się ostatecznie zasądzenia od pozwanego 20.000 zł z odsetkami ustawowymi za opóźnienie od kwoty 10.000 zł od dnia 24 stycznia 2017 roku do dnia zapłaty, zaś od kwoty 10.000 zł od dnia

doręczenia pozwanemu rozszerzenia powództwa do dnia zapłaty. Pozwany wniósł o oddalenie powództwa i w tym zakresie. W dalszym toku postępowania strony podtrzymały dotychczasowe stanowiska w sprawie.

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

A. C. prowadzi salon fryzjerski przy ul. (...) w L.. W ramach prowadzonej działalności gospodarczej zawarła z (...) Spółką Akcyjną w W. umowę ubezpieczenia, potwierdzoną polisą nr (...), w ramach której towarzystwo ubezpieczeń udzieliło A. C. ochrony ubezpieczeniowej w ramach świadczonych usług, na wypadek powstania szkody wyrządzonej osobie trzeciej, wynikłej z czynu niedozwolonego (okoliczność bezsporna).

W dniu 12 września 2016 roku M. K. udała się do salonu fryzjerskiego celem poddania się wcześniej umówionej koloryzacji odrostów włosów głowy. Była stałą klientką salonu fryzjerskiego, gdzie od wielu lat farbowała włosy (zeznania powódki M. K. k. 77 w zw. z k. 216; zeznania świadka K. M. k. 14; zeznania świadek E. W. k. 103).

Do koloryzacji odrostów u M. K. użyto po raz pierwszy produktu K. (...). Przed użyciem nie wykonano próby uczuleniowej. Czas stosowania produktu w (...) minut. W efekcie zamiast pożądanego koloru jasny blond uzyskano kolor błękitny. Aby pozbawić włosy koloru błękitnego, po zmyciu produktu K. (...) zastosowano rozjaśniacz. Czas stosowania rozjaśniacza wyniósł 40 minut. W trakcie zabiegu M. K. zgłaszała pieczenie skóry głowy, sugerując zakończenie koloryzacji. Fryzjer E. W. (2) zaobserwował wówczas kruszenie się włosów na czubku głowy. Docelowo zastosowanie rozjaśniacza doprowadziło do uzyskania pożądanego efektu w zakresie kolorystyki włosów. Podczas mycia włosów, jak również ich suszenia M. K. zauważyła, że włosy zaczęły się łamać, wypadać i kruszyć oraz, że wystąpiło zaczerwienie owłosionej części skóry głowy. Salon fryzjerski nie pobrał płatności za wykonaną usługę (zeznania świadek E. W. k. 103; zeznania powódki M. K. k. 77 w zw. z k. 216).

Zgodnie z wytycznymi producenta K. T. C. (...) przed zastosowaniem farby należało wykonać próbę uczuleniową celem wykluczenia reakcji alergicznej. Jedynie niewłaściwe użycie farby, niezgodnie z instrukcją, mogło wywołać skutki uboczne. Dokładna obserwacja reakcji skóry podczas zabiegu, jak również zwracanie uwagi na odczucia osoby poddanej zabiegowi, eliminują możliwość wystąpienia jakichkolwiek powikłań w tym poparzenia skóry. Fryzjer dokonujący koloryzacji nie wykonał próby uczuleniowej oraz nie zwrócił dostatecznej uwagi na zgłaszane przez M. K. subiektywne odczucia. Po zgłoszeniu pierwszych symptomów pieczenia skóry, należało niezwłocznie spłukać farbę i skierować M. K. do lekarza, czego nie uczyniono. Nadto fryzjer niezgodnie z zaleceniami i sztuką fryzjerską nałożył tego samego dnia, bezpośrednio po sobie, dwa rozjaśniacze, co groziło przejaśnieniem włosów i zniszczeniem struktury białkowej. Uzyskany w toku zabiegu kolor błękitny, był zgodny z przeznaczeniem farby dla osoby o naturalnych włosach, niezniszczonych oraz nierozjaśnionych henną, ani farbami z zawartością metali. Do koloryzacji włosów M. K. użyto produktu nieprzeznaczonego do jej siwych włosów (opinia biegłego A. W. k. 112-122; opinia biegłej B. M. k. 156-164).

Z uwagi na towarzyszące od czasu koloryzacji dolegliwości skóry głowy M. K. zgłosiła się 13 września 2016 roku po poradę do lekarza rodzinnego. Stwierdzono wówczas świąd, stan zapalny skóry głowy, szorstkie włosy oraz pojedyncze strupy na skórze głowy. Rozpoznano alergiczne kontaktowe zapalenie skóry wywołane środkami chemicznymi i zastosowano zastrzyk z D.-em 8mg. Zalecono wizytę w poradni dermatologicznej. M. K. w oczekiwaniu na wizytę u dermatologa, ponownie w dniu 16 września 2016 roku zgłosiła się do lekarza rodzinnego z uwagi na utrzymującą się opuchliznę twarzy i nasilenie świądu. Podano D. oraz zalecono stosowanie C.. Następnie w dniu 22 września 2016 roku zgłosiła się do dermatologa w Wojewódzkiej Przychodni (...) Samodzielnego Publicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej w L. przy al. (...). Stwierdzono powierzchniowy stan zapalny skóry i bardzo suche połamane na szczycie łodygi włosów. Rozpoznano kontaktowe zapalenie skóry głowy po zastosowaniu farby do włosów. Zalecono stosowanie emulsji I. oraz przyjmowanie witaminy A,C i PP (zeznania powódki M. K. k. 77 w zw. z k. 216; zeznania świadek K. M. k. 14; dokumentacja medyczna k. 69-70, 81-82; zaświadczenie lekarskie k. 12; informacja z NFZ k. 63).

M. K. w wyniku wykonanego zabiegu fryzjerskiego polegającego na rozjaśnieniu włosów w dniu 12 września 2016 roku doznała alergicznego kontaktowego zapalenia skóry wywołanego środkami chemicznymi. W wyniku reakcji skóry uszkodzone zostały też mieszki włosowe co spowodowało osłabienie, zniszczenie włosów i w końcowym efekcie

długotrwałe nadmierne wypadanie włosów. Ze względu na znacznie osłabienie i zniszczenie włosów po zabiegu koloryzacji zmuszona była do szczególnie ostrożnej pielęgnacji skóry głowy, która uniemożliwiała jej normalne funkcjonowanie. Odczuwała cierpienia fizyczne związane z silnymi dolegliwościami bólowymi w postaci pieczenia i świądu skóry głowy, utrzymującego się od czterech do pięciu dni po przeprowadzeniu zabiegu fryzjerskiego oraz przyjmowanymi wówczas lekami. Przez następne dwa tygodnie na skórze głowy utrzymywały się strupy i goiły nadżerki. Przez kolejne cztery tygodnie utrzymywała się przeczulica i nadwrażliwość skóry głowy. Nadmierne wypadanie włosów spowodowane nieprawidłowo przeprowadzonym zabiegiem fryzjerskim utrzymywało się przez dwa lata od daty przeprowadzonej koloryzacji. Poszkodowana po zdarzeniu z dnia 12 września 2016 roku nie wymagała pomocy innych osób w zaspakajaniu podstawowych potrzeb życiowych. Aktualnie skóra głowy poszkodowanej wykazuje nadwrażliwość na gorącą wodę, ciepło suszarki, środki pielęgnacyjne oraz do modelingu włosów. Dotychczas przeprowadzone i zakończone leczenie nie pozwoliło na odzyskanie sprawności organizmu i kondycji włosów do stanu sprzed zabiegu. Pozostałe wyłysienie i słaba kondycja włosów mogą podlegać jedynie rehabilitacji dermatologicznej, która nie jest elementem leczenia, a ma prowadzić do zmniejszenia widoczności zmian patologicznych skóry w postaci wyłysienia i zniszczonych włosów. W przyszłości mogą wystąpić u M. K. dalsze negatywne skutki doznanych obrażeń i nieprawidłowo przeprowadzonego zabiegu, w postaci szybszego wypadania włosów z racji uszkodzonych mieszków włosowych, a w następstwie zwiększenie się miejsc wyłysienia. Nadto silnie osłabione i zniszczone włosy poszkodowanej wymagają pielęgnacji specjalistycznymi preparatami dermo-kosmetycznymi oraz ochrony przed promieniowaniem ultrafioletowym. M. K. powinna także unikać typowych zabiegów stylizacji włosów z racji nadwrażliwości skóry głowy na ciepło i środki pielęgnacyjne. Wskazane ograniczenia wpływają na funkcjonowanie zarówno w życiu społecznym i zawodowym poszkodowanej poprzez brak możliwości zapewnienia sobie odpowiedniej estetyki wyglądu włosów i skóry głowy (opinia biegłego A. W. k. 112-122).

M. K. po nieudanej koloryzacji czuła się oszpecona, szczególnie w sytuacji, że do zniszczenia włosów doszło na siedem miesięcy przed ślubem córki. Do czasu uroczystości rodzinnej włosy nie odzyskały dawnej jakości. Aby zniwelować ubytek i osłabienie włosów wykonuje upięte fryzury odbiegające od wcześniej stosowanych. Kondycja włosów wywołuje duży dyskomfort psychiczny u poszkodowanej, bowiem estetyka skóry, a zwłaszcza miejsc zwyczajowo odkrytych, odgrywa szczególnie ważną rolę w samoocenie, akceptacji społecznej i poczuciu komfortu codziennego funkcjonowania kobiet. Przed zdarzeniem z dnia 12 września 2016 roku M. K. nie miała nigdy problemów ze skórą głowy, włosy były gęste, długie i zadbane (opinia biegłego A. W., k. 112-122; zeznania powódki M. K. k. 77 w zw. z k. 216; zeznania świadek K. M. k. 14).

Pismem z dnia 19 września 2016 roku pełnomocnik M. K. złożył wniosek o zapłatę odszkodowania i zadośćuczynienia do salonu (...), który następnie odmówił przyjęcia odpowiedzialności, powołując się na posiadane ubezpieczenie OC w (...) S.A. w W.. Ubezpieczyciel pismem z dnia 23 stycznia 2017 roku, po zapozowaniu się z dokumentacją zgromadzoną w toku przeprowadzonego postępowania, odmówił zaspokojenia zgłaszanych roszczeń. Reklamacja pełnomocnika poszkodowanej okazała się bezskuteczna (wniosek o odszkodowanie, k. 14-15; stanowisko salonu fryzjerskiego w sprawie zgłoszenia szkody k. 16; dokumentacja likwidacji szkody w (...) .U. S.A w W. k. 17-26).

Powyzszy stan faktyczny Sąd ustalił na podstawie wyżej wymienionych dowodów z dokumentów, których moc dowodowa i wiarygodność nie budziły żadnych wątpliwości i które nie były kwestionowane przez strony.

Sąd obdarzył wiarą zeznania powódki M. K. (k.77 w zw. z k. 216) oraz zeznania świadków K. M. (2) (k. 17) i E. W. (2) (k. 103). Zeznania powódki i jej córki K. M. (2) składane były w sposób szczerzy, spontaniczny ale wyważony, stanowiły logiczną i rzeczową relację skutków zdarzenia, z odniesieniem się do treści dokumentów i zbieżnie z nimi. Sąd nie znalazł w nich próby wyolbrzymienia rozmiaru doznanej krzywdy.

Sąd zaakceptował konkluzje zawarte w opiniach biegłych: z zakresu dermatologii, dermatologii estetycznej i chorób zawodowych skóry w osobie dr. n. med. A. W. (2) (k. 112-122) oraz z zakresu fryzjerstwa i kosmetyki w osobie B. M. (2) (k. 156-164) z uwagi na ich zgodność z zasadami logiki, wiedzy powszechnej, poziom wiedzy biegłych, podstawy teoretyczne opinii, a także szczegółowy i obszerny sposób motywowania oraz stopień stanowczości wyrażonych w niej

wniosków. Opinie te nadto nie były kwestionowane przez żadną ze stron sporu. Stąd też i Sąd nie znalazł podstaw do ich zakwestionowania.

### **Sąd zważył, co następuje:**

Powództwo jest częściowo zasadne.

Powódka domagała się zasądzenia na jej rzecz zadośćuczynienia w związku ze szkodą jakiej doznała w wyniku niewłaściwie przeprowadzonej koloryzacji włosów – od ubezpieczyciela, który udzielał w dacie zdarzenia salonowi fryzjerskiemu przy ul. (...) w L. ochrony ubezpieczeniowej, w ramach ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej. W toku procesu pozwany ubezpieczyciel kwestionował zarówno wysokość, jak również samą zasadę odpowiedzialności podnosząc, że koloryzacja została przeprowadzona zgodnie ze sztuką fryzjerską, a powódka nie doznała w związku z działaniem ubezpieczonego żadnych obrażeń skutkujących powstaniem jakiejkolwiek szkody, czy krzywdy u powódki.

Do przyjęcia odpowiedzialności pozwanego towarzystwa ubezpieczeń za skutki zdarzenia powstałego w ramach usług świadczonych przez salon fryzjerski niezbędne jest ustalenie, że podmiot ten ponosi przewidzianą w art. 415 k.c. w związku z art. 445 § 1 k.c. odpowiedzialność odszkodowawczą deliktową za zdarzenie powodujące szkodę powódki.

Podstawy prawnej odpowiedzialności cywilnej salonu fryzjerskiego, a przez umowę ubezpieczenia – towarzystwa ubezpieczeń, należy w ocenie Sądu – upatrywać w treści art. 415 k.c. Przepis ten normuje podstawową zasadę odpowiedzialności, opartą na winie sprawcy szkody, stanowiąc, że kto z winy swej wyrządził drugiemu szkodę, obowiązany jest do jej naprawienia. Za szkodę odpowiada osoba, której zawinione zachowanie jest źródłem powstania tej szkody, przy czym zdarzeniem sprawczym, w rozumieniu w/w przepisu jest zarówno działanie jak i zaniechanie w sytuacji gdy wiąże się z ciężącym na sprawcy obowiązkiem czynnego działania i niewykonania tego obowiązku. Jednocześnie czyn sprawcy pociągający za sobą odpowiedzialność cywilną musi wykazywać pewne cechy niewłaściwości postępowania odnoszące się do strony przedmiotowej, określane mianem bezprawności czynu oraz do strony podmiotowej, określanej pojęciem winy w znaczeniu subiektywnym (Gerard Bieniek w: Komentarz do kodeksu cywilnego, Księga trzecia, Zobowiązania, tom 1, wyd. 6., Warszawa 2006).

Zachowanie jest bezprawne, gdy popada w kolizję z istniejącym porządkiem prawnym, przez który należy rozumieć przede wszystkim nakazy i zakazy wynikające z obowiązujących przepisów prawnych, jak i wytworzone w społeczeństwie zasady współżycia społecznego (wyrok Sądu Najwyższego z dnia 13 października 1999 r., II CKN 499/98). Bezprawność zaniechania następuje zaś wówczas, gdy istniał nakaz działania (współdziałania), zakaz zaniechania, czy też zakaz sprowadzenia skutku, jaki przez zaniechanie może nastąpić (wyrok Sądu Najwyższego z dnia 19 lipca 2003 r., V CKN 1681/00).

Dopiero czyn bezprawny może być rozważany w kategoriach winy, przez którą rozumieć należy naganną decyzję człowieka, odnoszącą się do podjętego przez niego bezprawnego czynu. W obszarze deliktów prawa cywilnego rozróżnia się dwie postacie winy to jest winę umyślną i nieumyślną. O ile przy winie umyślnej sprawca ma świadomość szkodliwego skutku swego zachowania się i przewiduje jego nastąpienie, celowo do niego zmierza lub co najmniej na wystąpienie tych skutków się godzi, o tyle przy winie nieumyślnej (niedbalstwie) sprawca wprawdzie przewiduje możliwość wystąpienia szkodliwego skutku, lecz bezpodstawnie przypuszcza, że zdoła go uniknąć, albo też nie przewiduje możliwości nastąpienia tych skutków, choć powinien i może je przewidzieć. Pojęcie niedbalstwa wiąże się więc z niezachowaniem staranności wymaganej w stosunkach danego rodzaju, niezbędnej do uniknięcia skutku, którego sprawca nie chciał wywołać. O ile jednak pojęcie winy jest jednakowe, zarówno jeśli chodzi o odpowiedzialność deliktową jak i kontraktową, o tyle różnice dotyczą zakresu odpowiedzialności. Podkreślić należy, że w ramach odpowiedzialności deliktowej stopień winy ma znaczenie drugorzędne, co oznacza że sprawca odpowiada w razie istnienia choćby lekkiego niedbalstwa (Gerard Bieniek w: Komentarz do kodeksu cywilnego, Księga trzecia, Zobowiązania, tom 1, wyd. 6., Warszawa 2006).

Pomiędzy zdarzeniem wywołującym szkodę i samą szkodą konieczne jest nadto istnienie związku przyczynowego, bez którego pomimo istnienia uszczerbku odpowiedzialność cywilna deliktowa nie materializuje się w osobie sprawcy

szkody. Wreszcie sprawcy szkody należy postawić zarzut nagannego zachowania, a więc musi zaistnieć po jego stronie wina w znaczeniu subiektywnym.

Przesłankami odpowiedzialności opartej na art. 415 k.c. są więc: szkoda, zachowanie – w postaci działania bądź zaniechania własnego o charakterze zawinionym, a więc obiektywnie bezprawnego a zarazem subiektywnie nagannego (choćby popełnionego z winy nieumyślnej) oraz istnienie związku przyczynowego o charakterze adekwatnym pomiędzy szkodą a działaniem bądź zaniechaniem szkodzącym.

Przenosząc powyższe rozważania na grunt niniejszej sprawy, należy stwierdzić, iż zachodzą w niej wszelkie wskazane wyżej przesłanki odpowiedzialności odszkodowawczej po stronie pozwanego, pozwalające stwierdzić, iż roszczenie powódki jest usprawiedliwione co do zasady. Uznać bowiem należało, że wykonanie zabiegu było zaniechaniem, nadto co najmniej niedbalstwem.

Ubocznie, przyjmując jako podstawę odpowiedzialności pozwanego art. 471 k.c. również uznać należało, że zabieg stanowił nienależyte wykonanie umowy usług fryzjerskich w rozumieniu tego przepisu, co rodziłoby samą odpowiedzialność kontraktową.

Sąd zważył, że fryzjer dokonujący koloryzacji odrostów powódki użył produktu nieprzeznaczonego do jej włosów, a kolor błękitny uzyskany w wyniku koloryzacji był zgodny z jego specyfikacją. Nadto fryzjer niezgodnie z zaleceniami i sztuką fryzjerską nałożył tego samego dnia, bezpośrednio po sobie, dwa rozjaśniacze, co groziło przejaśnieniem włosów i zniszczeniem struktury białkowej. Podkreślić przy tym należy, że przed zastosowaniem nowego produktu, wcześniej nie używanego do włosów powódki, nie przeprowadzono obligatoryjnych prób uczuleniowych. Wieloletnie doświadczenie fryzjera dokonującego zabiegu, na które powoływał się pełnomocnik pozwanego, jak wykazało postępowanie dowodowe, nie gwarantowało należyte wykonanej usługi w oparciu o sztukę fryzjerską i zalecenia producenta przy stosowaniu produktu K. (...). Zdaniem biegłych, których opinie Sąd w pełni podziela, a których treść nie stanowiła pomiędzy stronami procesu sporu, dokładna obserwacja reakcji skóry podczas zabiegu, jak również zwracanie uwagi na odczucia osoby poddanej zabiegowi, eliminują możliwość wystąpienia jakichkolwiek powikłań w tym poparzenia skóry. Po zgłoszeniu pierwszych symptomów pieczenia skóry, należało niezwłocznie spłukać farbę i skierować powódkę do lekarza, czego nie uczyniono. Tym bardziej, że powódka miała wcześniej wykonywane zabiegi koloryzacji włosów i zgłaszane przez nią dolegliwości były nietypowe, zbyt silne i należało przerwać zabieg.

Szkodą w niniejszej sprawie jest niewątpliwie doznane przez powódkę uszkodzenie ciała i rozstrój jej zdrowia. Powódka bowiem na skutek nieprawidłowo wykonanego zabiegu fryzjerskiego, polegającego na rozjaśnieniu włosów w dniu 12 września 2016 roku użycia farby K. T. C. (...) i w sposób niezgodny z instrukcją, doznała alergicznego kontaktowego zapalenia skóry wywołanego środkami chemicznymi. W wyniku reakcji skóry uszkodzone zostały też mieszki włosowe co spowodowało osłabienie, zniszczenie włosów i w końcowym efekcie długotrwale nadmierne wypadanie włosów. Dotychczas przeprowadzone i zakończone leczenie nie pozwoliło na odzyskanie sprawności organizmu i kondycji włosów do stanu sprzed zabiegu, a nadto w przyszłości mogą wystąpić dalsze negatywne skutki nieprawidłowej koloryzacji.

Zatem pomiędzy urazem doznany przez powódkę, a winą pracownika salonu fryzjerskiego zachodzi w okolicznościach sprawy adekwatny związek przyczynowy, o którym traktuje przepis art. 361 k.c.

Zatem w ocenie Sądu Rejonowego, powódka wykazała wszystkie przesłanki warunkujące powstanie odpowiedzialności deliktowej salonu fryzjerskiego, a przez zawartą umowę ubezpieczenia także pozwanego ubezpieczyciela, za skutki doznanego przez nią urazu z dnia 12 września 2016 roku.

Przystępując do oceny zasadności roszczenia o zadośćuczynienie należy wskazać, iż podstawy prawnej roszczenia powódki należy upatrywać w treści art. 445 § 1 k.c. w zw. z art. 444 § 1 k.c., a podstawową funkcją tego roszczenia jest kompensacja. Zmierza ono bowiem do wynagrodzenia doznanych przez poszkodowanego cierpień fizycznych i

psychicznych. W ocenie Sądu nie budzi wątpliwości fakt, że powódka w efekcie zdarzenia z dnia 12 września 2016 roku doznała zarówno cierpienia fizycznych, jak i psychicznych.

Odnosząc się do kwestii wysokości świadczenia należnego powódce tytułem zadośćuczynienia zauważyć trzeba, iż zadośćuczynienie, w przeciwieństwie do odszkodowania, dotyczy szkody niemajątkowej, a więc nieprzeliczalnej na określoną kwotę pieniężną. Ustawodawca nie wprowadził przy tym żadnych kryteriów, jakimi powinien kierować się sąd przy ustalaniu wysokości należnego poszkodowanemu zadośćuczynienia, ograniczając się jedynie do stwierdzenia, iż ma być ono odpowiednie. Już z powyższego wynika zatem, iż pojęcie „sumy odpowiedniej” jest pojęciem o charakterze niedookreślonym. Z tego względu w orzecznictwie, a także w doktrynie wskazuje się kryteria, którymi należy kierować się przy ustalaniu wysokości zadośćuczynienia. Winno ono mieć charakter kompensacyjny, a więc musi przedstawiać odczuwalną wartość ekonomiczną, nie będącą jednakże wartością nadmierną w stosunku do doznanej krzywdy. Z tego wynika, że „wartość odpowiednia” to wartość utrzymana w granicach odpowiadających aktualnym warunkom i przeciętnej stopie życiowej społeczeństwa. Zadośćuczynienie powinno być przyznane w wysokości umożliwiającej pokrzywdzonemu uzyskanie satysfakcji adekwatnej do cierpienia i krzywd, jakich doznał, dlatego w pierwszym rzędzie sąd powinien ocenić rozmiar krzywdy. Ustalając „odpowiednią sumę” należy mieć na względzie rozmiar cierpienia fizycznych i psychicznych, stopień tych cierpienia, intensywność i długotrwałość (pobyt w szpitalu, konieczność poddania się zabiegom), prognozy na przyszłość, wiek i płeć poszkodowanego, konsekwencje, jakie naruszenie wywołało w życiu osobistym i społecznym.

W pierwszej kolejności, przy ocenie wysokości należnego powodowi żądania zadośćuczynienia należy mieć na uwadze skutki zdarzenia. Powódka ze względu na znaczne osłabienie i zniszczenie włosów po zabiegu koloryzacji zmuszona była do szczególnie ostrożnej pielęgnacji skóry głowy, która uniemożliwiała jej normalne funkcjonowanie. Odczuwała cierpienia fizyczne związane z silnymi dolegliwościami bólowymi w postaci pieczenia i świądu skóry głowy, utrzymującego się od czterech do pięciu dni po przeprowadzeniu zabiegu fryzjerskiego oraz przyjmowanymi wówczas lekami. Przez następne dwa tygodnie na skórze głowy utrzymywały się strupy i goiły nadżerki. Przez kolejne cztery tygodnie utrzymywała się przeczulica i nadwrażliwość skóry głowy. Nadmierne wypadanie włosów spowodowane nieprawidłowo przeprowadzonym zabiegiem fryzjerskim utrzymywało się przez dwa lata od daty przeprowadzonej koloryzacji. Poszkodowana po zdarzeniu z dnia 12 września 2016 roku nie wymagała pomocy innych osób w zaspakajaniu podstawowych potrzeb życiowych. Aktualnie skóra głowy poszkodowanej wykazuje nadwrażliwość na gorącą wodę, ciepło suszarki, środki pielęgnacyjne oraz do modelingu włosów. Dotychczas przeprowadzone i zakończone leczenie nie pozwoliło na odzyskanie sprawności organizmu i kondycji włosów do stanu sprzed zabiegu. Pozostałe wyłysienie i słaba kondycja włosów mogą podlegać jedynie rehabilitacji dermatologicznej, która nie jest elementem leczenia, a ma prowadzić do zmniejszenia widoczności zmian patologicznych skóry w postaci wyłysienia i zniszczonych włosów.

Nie bez znaczenia dla miarkowania wysokości zadośćuczynienia jest to, że w przyszłości mogą wstąpić u powódki dalsze negatywne skutki doznanych obrażeń i nieprawidłowo przeprowadzonego zabiegu, w postaci szybszego wypadania włosów z racji uszkodzonych mieszków włosowych, a w następstwie zwiększenie się miejsc wyłysienia. Nadto silnie osłabione i zniszczone włosy poszkodowanej wymagają pielęgnacji specjalistycznymi preparatami dermo-kosmetycznymi oraz ochrony przed promieniowaniem ultrafioletowym. Wskazane ograniczenia wpływają na funkcjonowanie zarówno w życiu społecznym i zawodowym poszkodowanej poprzez brak możliwości zapewnienia sobie odpowiedniej estetyki wyglądu włosów i skóry głowy. Powódka w związku z powstałym urazem czuła się oszczędzona, szczególnie w sytuacji, że do zniszczenia włosów doszło na siedem miesięcy przed ślubem jej córki. Do czasu uroczystości rodzinnej włosy nie odzyskały dawnej jakości. Aby zniwelować ubytek i osłabienie włosów wykonuje upięte fryzury odbiegające od wcześniej stosowanych. Kondycja włosów wywołuje duży dyskomfort psychiczny u powódki, bowiem estetyka skóry, a zwłaszcza miejsc zwyczajowo odkrytych, odgrywa szczególnie ważną rolę w samoocenie, akceptacji społecznej i poczuciu komfortu codziennego funkcjonowania kobiet. Jak już wskazano, przed zdarzeniem powódka nie miała nigdy problemów ze skórą głowy i włosami, które były gęste, długie i zadbane.

W świetle powyżej przytoczonych okoliczności, Sąd doszedł do wniosku, iż należne powódce zadośćuczynienie za krzywdy doznane w następstwie nieprawidłowo wykonanego zabiegu fryzjerskiego winno kształtować się na poziomie

7.500 zł. Tak ustalony rozmiar roszczenia jest adekwatny do rozmiaru ujemnych następstw zdarzenia z dnia 12 września 2016 roku, zarówno w zakresie doznanego przez powódkę skutków urazu, przebytych i nadal odczuwanych cierpień, jak i zmiany sytuacji życiowej powódki. Z pewnością nie pomija ani cierpienia fizycznego i psychicznego powódki ani poziomu stopy życiowej społeczeństwa, nie doprowadzi także do wzbogacenia powódki.

Przepis szczególny art. 817 k.c. w odniesieniu do art. 481 k.c. wskazuje, że ubezpieczyciel obowiązany jest spełnić świadczenie w terminie 30 dni, licząc od daty otrzymania zawiadomienia o wypadku, a gdyby wyjaśnienie w powyższym terminie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności ubezpieczyciela albo wysokości świadczenia okazało się niemożliwe, świadczenie powinno być spełnione w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Na gruncie sprawy gdzie pozwanym jest ubezpieczyciel jako gwarant odpowiedzialności sprawy podstawę zasądzenia odsetek za opóźnienie w tym samym 30-dniowym terminie stanowi art. 14 ust. 1 ustawy z dnia 22 maja 2003 roku o ubezpieczeniach obowiązkowych.

Celem prawidłowego rozstrzygnięcia o odsetkach od kwoty zasądzonej z tytułu zadośćuczynienia konieczne jest ustalenie i rozważenie, czy zadośćuczynienie zostało określone biorąc pod uwagę stan rzeczy istniejący w chwili wyrokowania, czy też stan rzeczy istniejący w innej dacie (wcześniejszej i jakiej), czy w dacie zgłoszenia żądania zapłaty zadośćuczynienia znane były już wszystkie okoliczności mające wpływ na rozmiar doznanej krzywdy, a tym samym wysokość zadośćuczynienia i czy w tej dacie żądana kwota z tytułu zadośćuczynienia była usprawiedliwiona co do wysokości, czy też po zgłoszeniu żądania lub w trakcie procesu ujawniły się nowe okoliczności mające wpływ na rozmiar krzywdy i czy wysokość zadośćuczynienia była ustalana mając na uwadze okoliczności istniejące w dacie wyrokowania. Określenie wysokości zadośćuczynienia według stanu rzeczy istniejącego w innej chwili niż dzień wyrokowania uzasadnia przyznanie odsetek od tej daty. Ustalenie natomiast, że zasądzona kwota należała się poszkodowanemu już w momencie wezwania dłużnika do spełnienia świadczenia, odpowiadając rozmiarowi szkody niemajątkowej, ustalonej według mierników wówczas istniejących, usprawiedliwia zasądzenie odsetek od chwili jego wymagalności. Wymagalność roszczenia o zadośćuczynienie oraz początkowego terminu zasądzenia odsetek za opóźnienie w jego zapłacie zależy od okoliczności sprawy. Niemniej jeżeli wysokość szkody była znana i, jak w okolicznościach sprawy nie uległa zwiększeniu, zobowiązany do zapłaty zakład ubezpieczeń był wezwany do zapłaty, a kwota dochodzona w procesie uległa obniżeniu, zatem należy przyjąć, że pozwany dopuścił się opóźnienia. Oznacza to, że uprawniony został pozbawiony możliwości czerpania korzyści z należnej mu kwoty i może żądać zasądzenia odsetek w terminie przewidzianym w tym przepisie, tj. z upływem 30 dni od dnia zgłoszenia szkody (zob. m.in. wyroki Sądu Najwyższego z dnia 7 sierpnia 2003 r., IV CKN 372/01, niepubl., z dnia 18 lutego 2010 r., II CSK 434/09, baza L. – nr (...), z dnia 18 stycznia 2018 r., V CSK 142/17, baza L. – nr (...) i z dnia 26 listopada 2019 r., IV CSK 386/18, baza L. – nr (...)).

Data, od której zasądzono odsetki od kwoty zadośćuczynienia wyznacza dzień następny po wydaniu przez towarzystwo ubezpieczeń decyzji odmownej przyznania świadczenia. Skoro bowiem już wówczas pozwany był w stanie ocenić wszelkie skutki urazu jakiego doznała 12 września 2016 roku powódka, to odmawiając wypłaty świadczenia pozostawał w zwłoce w jego spełnieniu, a którego wysokość mimo, że ustalona dopiero przez Sąd, była możliwa do ustalenia na podstawie tych samych okoliczności i dokumentów już w dacie wydania wskazanej decyzji. Dlatego też należało zasądzić od pozwanego na rzecz powódki kwotę 7.500 zł z ustawowymi odsetkami za opóźnienie od dnia 24 stycznia 2017 roku do dnia zapłaty, oddalając powództwo w pozostałej części.

Rozstrzygnięcie o kosztach procesu uzasadnia art. 100 zd. 1 k.p.c. w zw. z art. 98 § 3 k.p.c. Sąd zasądził od powódki na rzecz pozwanego kwotę 72,88 zł tytułem kosztów procesu z uwzględnieniem stopnia, w jakim powódka utrzymała się ze swoim żądaniem tj. w 37,5%. Powódka poniosła koszty: 1.000 zł tytułem opłaty od pozwu, w tym od rozszerzonego powództwa, 1.800 zł tytułem wynagrodzenia pełnomocnika, 34 zł tytułem opłat od pełnomocnictwa, łącznie 2.834 zł. Pozwany poniósł koszty: 1.800 zł tytułem wynagrodzenia pełnomocnika, 17 zł tytułem opłaty za pełnomocnictwa, łącznie 1.817 zł. Łącznie koszty procesu wyniosły 4.651 zł. Pozwany, który przegrał w 0,375 winien ponieść koszty w wysokości 1.744,125 zł a poniósł 1.817 zł.

Zważywszy na wynik procesu i stopień utrzymania się z żądaniami w procesie Sąd obciążył strony na rzecz Skarbu Państwa na podstawie art. 113 ust. 1 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych z tytułu nieuiszczonych

wydatków na poczet wynagrodzeń biegłych w kwocie: 1,18 zł (k.90), 618,19 zł (k. 127), 2 191,50 zł (k. 177), o czym Sąd orzekł w pkt IV wyroku.

Z tych względów Sąd orzekł jak w sentencji wyroku.