

## UZASADNIENIE

Powódka I. D. pozwem wniesionym do tutejszego Sądu 26 lutego 2018 roku domagała się zasądzenia od pozwanej J. M. kwoty 8.844,26 zł wraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie od 10 października 2017 roku do dnia zapłaty. W skład ww. wchodziło odszkodowanie w kwocie 244,46 zł (koszt leczenia dermatologicznego 124,26 zł i koszt wizyty w zakładzie fryzjerskim w wysokości 120 zł) oraz zadośćuczynienie pieniężne za doznaną krzywdę poszkodowana szacuje na kwotę 8.600,00 zł, mając na uwadze przykre doznania o znacznym nasileniu. Powódka domagała się również zwrotu kosztów procesu według norm przepisanych.

W odpowiedzi na pozew pozwana J. M. wniosła o oddalenie powództwa w całości i zasądzenie od powódki na rzecz pozwanej kosztów postępowania. Pozwana wskazała, że powództwo jest niezasadne zarówno co do samej zasady jak i co do kwoty. Pozwana przyznała, że powódka poddała się przeprowadzonemu w ramach działalności pozwanej zabiegowi farbowania włosów, która to usługa, który to zabieg wykonany został nie tylko zgodnie z jej życzeniem, ale również zgodnie z zasadami sztuki, przy użyciu odpowiednich do tego preparatów oraz w sposób bezpieczny i nieszkodliwy dla zdrowia I. D.. Prawidłowość wykonania usługi obserwowali obecni wówczas w zakładzie pozwanej pracownicy - Ż. F. oraz P. M.. Zdaniem pozwanej I. D. po opuszczeniu zakładu fryzjerskiego poddała się innemu zabiegowi.

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

Dnia 16 maja 2017 roku I. D. udała się do J. M. celem poddania się zabiegowi rozjaśniania włosów i zrobienia pasemek. I. D. wcześniej korzystała z usług (...). J. M. zaproponowała I. D., że zrobi jej całą długość włosów, bo pasemka są już niemożliwe. I. D. zgodziła się na rozjaśnienie długości odrostów. Miała platynowy blond. Jej naturalny kolor, to średni blond.

Dowód: faktura, k. 11, przesłuchanie I. D. w charakterze strony k. 121v-122v, częściowo zeznania świadka Ż. F. k. 79-80.

J. M. przed przystąpieniem do zabiegu nie spytała I. D., czy nie jest uczulona oraz nie sprawdziła stanu skóry głowy i nie dokonała dokładnej oceny stanu skóry u powódki, nie stwierdziła istnienia zmian, które powinny skłonić ją do odstąpienia od zabiegu lub też przynajmniej przeprowadzenia go ze znacznie większą ostrożnością.

Dowód: przesłuchanie I. D. w charakterze strony k. 121v-122v

I. D. była przygotowana do farbowania, miała pelerynkę, ręcznik przy karku, J. M. produkty mieszała osobiście. Zmieszała mieszanek z oxydantem. Jest tam amoniakalny rozjaśniacz i woda utleniona, łączy się to w jedną substancję w aktywności jedna porcja rozjaśniacza i dwie porcje oxydantu. Podzieliła głowę na 4 części i nakładała rozjaśniacz pędzlem przy skórze głowy, podnosząc włosy do góry, na całą głowę. Czekala, aż włosy się rozjaśnią, około 40 minut. I. D. w tym czasie nie sygnalizowała pieczenia skóry głowy.

Po zmyciu rozjaśniacza, głowę umyła powódce uczennica. To był szampon E. 01, potem było 02 wstępna faza zakwaszania włosa, włosy zostały rozczesane, spłukane i I. D. przeszła na fotel. Wysuszono włosy. Potem J. M. poszła mieszać farbę. Nakładała farbę na całą głowę, nie tylko przy skórze. Po 35 min został produkt zmyty i został użyty ten sam szampon z tym samym zakwaszeniem.

Dowód: częściowo przesłuchanie J. M. w charakterze strony k. 122v-124

Stężenie oxydantu zastosowanego w zabiegu wynosiło co około 12 %.

Dowód: opinia biegłego z zakresu fryzjerstwa k. 134-135v, 156-156v.

Po nałożeniu farby I. D. poczuła pieczenie. J. M. zauważyła podrażnienie skóry głowy i powiedziała powódce, że ma się tym nie przejmować i wmasować w głowę maskę mleczną na noc, Powódka zapłaciła za zabieg 120 zł.

Dowód: przesłuchanie I. D. w charakterze strony k. 121v-122v, faktura k. 14, zeznania świadka P. R. k. 59v

Na skórze głowy po zabiegu pojawiły się pojedyncze ograniczone bardzo małe około 1-2 cm owalne sączące nadżerki. W przebiegu gojenia małe nadżerki pokryły się miodowym strupem. Zmiany skórne ustąpiły całkowicie nie pozostawiając trwałych śladów w postaci np. blizn.

Dowód: opinia biegłego z zakresu fryzjerstwa k. 134-135v, 156-156v, opinia biegłego z zakresu dermatologii k. 185-195.

Po powrocie do domu I. D. poczuła, że ma mokre włosy. Włosy były poklejone. Powódka umyła włosy zwykłym szamponem, ale to nic nie zmieniło. Po umyciu włosów skóra głowy piekła I. D., więc nałożyła maseczkę i trzymała ją cały dzień i całą noc. Rano, jak spłukała maseczkę, jednak skóra głowy ją dalej bolała.

Dowód: przesłuchanie I. D. w charakterze strony k. 121v-122v, faktura k. 14.

W dniu 18 maja 2020 roku I. D. udała się do (...) w K., gdzie po konsultacji lekarz rodzinny stwierdził podrażnienie skóry głowy po farbowaniu i przepisał maść ze srebrem oraz zastrzyki.

Dowód: historia choroby k. 12, przesłuchanie I. D. w charakterze strony k. 121v-122v.

W dniu 19 maja 2020 roku I. D. udała się do (...) w R., gdzie stwierdzono na skórze owłosionej głowy zmiany chorobowe o charakterze nadżerek zropiałych będących wynikiem działania czynnika – substancji chemicznej. Lekarz przepisał oxycord.

Dowód: zaświadczenie lekarskie k. 21

I. D. po zabiegu nie próbowała farbować samodzielnie włosów, nie była u innego fryzjera.

Dowód: przesłuchanie I. D. w charakterze strony k. 121v-122v, opinia biegłego z zakresu fryzjerstwa k. 134-135v, 156-156v, opinia biegłego z zakresu dermatologii k. 185-195.

Do komunii syna włosy I. D. nie doszły do siebie. Nie można ich było doczesać, były poplątane. Leczenie skóry głowy trwało około 3 tygodni. Włosy nie były farbowane do grudnia 2018 roku.

I. D. traktowała włosy jako swoją wizytówkę. Leczenie wpływało ujemnie na jej samopoczucie, miała spuchniętą twarz, włosy łamały się, były gumowate, kruszyły się. W czasie leczenia nie uprawiała aktywności fizycznej. Codzienne funkcjonowanie wyglądało normalnie. I. D. przestała wychodzić z domu, unikała spotkań ze znajomymi, kłóciła się z ówczesnym partnerem P. R., w wyniku czego rozstali się. Z uwagi na przyjmowane zastrzyki I. D. zrezygnowała ze starań o dziecko z P. R.. Włosy nie były farbowane do grudnia 2018 roku. W czasie leczenia I. D. nie pracowała. Koszt leków wynosił 124,46 zł.

Dowód: zeznania świadka M. N. k. 118, przesłuchanie I. D. w charakterze strony k. 121v-122v, zeznania świadka P. R. k. 59v, faktura k. 10.

W wyniku niewłaściwie wykonanego zabiegu u powódki doszło do bardzo ograniczonych punktowych zmian, nie doszło do zniszczenia owłosienia na głowie powódki. Zabieg rozjaśnienia, a następnie koloryzacji mógł osłabić stan łodygi włosa, jednak na pewno ich trwale nie zniszczył. W czasie badania sądowego u powódki biegły dermatolog nie stwierdził żadnych patologicznych zmian, które można by było połączyć z niewłaściwie wykonanym zabiegiem fryzjerskim. Nie ma podstaw by sądzić, że na skutek wykonanego 16 maja 2017 roku zabiegu koloryzacji włosów doszło do uszczerbku na zdrowiu powódki. Nie powstał długotrwały uszczerbek stanu włosów. Stwierdzone u powódki zmiany

nie mogły być spowodowane zastosowaniem przez nią samą jakichkolwiek innych substancji takich jak np. „mleczko”, gdyż zmiany miałyby charakter uogólniony, a nie punktowy.

Na skutek działania mieszanki rozjaśniającej nastąpiło podrażnienie skóry głowy i wystąpiły zmiany skórne w postaci nadżerek zropiałych. Zmiany te mają związek z nałożeniem na skórę głowy mieszanki rozjaśniającej, nie spłukania jej natychmiast po powstaniu zmian zauważalnych dla fryzjera i po ewentualnym zgłoszeniu przez klientkę pieczenia, nałożeniem mieszanki koloryzującej z użyciem mocnych środków chemicznych na podrażnioną skórę głowy, nie udzielenie właściwych wskazówek co do postępowania ze skórą zmienioną chorobowo, nie zalecenie natychmiastowej wizyty u lekarza. Zmiany mają wygląd zmian powstałych na skutek kontaktu z substancją szkodliwą, nie mają wyglądu zmian po oddziaływaniu mechanicznym, np. drapaniu. Uszkodzenia wykluczały stosowanie na skórę głowy różnych środków - stylizacyjnych, koloryzacyjnych i również pielęgnacyjnych do czasu wygojenia ran, utrudniały czesanie i pielęgnację. Uszkodzenia wymuszały leczenie. Zastosowanie całościowego rozjaśniania na włosy wcześniej rozjaśniane w pasemkach doprowadziło do zniszczenia włosów w miejscach powtórnie rozjaśnianych. Uszkodzone miejsca pozostaną na włosach do wycięcia.

Opisy włosów po usłudze wskazują na ich uszkodzenie w stopniu umiarkowanym, towarzyszące częstemu rozjaśnianiu. Uszkodzenia powstałe na włosach podczas rozjaśniania, nawet jeżeli są kompensowane przez środki pielęgnacyjne, są trwałe.

Dowód: opinia biegłego z zakresu fryzjerstwa k. 134-135v, 156-156v, opinia biegłego z zakresu dermatologii k. 185-195.

#### **Sąd zważył, co następuje :**

Sąd oparł się na dokumentach i zeznaniach świadków, przesłuchaniach w charakterze stron oraz opiniach biegłych. Dokumenty nie były kwestionowane. Opinie biegłych logiczne, spójne. Biegła z zakresu fryzjerstwa szczegółowo odniosła się do zarzutów w opinii uzupełniającej.

Sąd nie dał wiary Ż. F. w zakresie opisu stężenia oxydantu na poziomie 3 %. W opinii biegły z zakresu fryzjerstwa wskazał, że zdolność do doprowadzenia do takich uszkodzeń ma mieszanka rozjaśniająca oraz mieszanka z oxydantem o bardzo wysokim stężeniu, równym lub bliskim 12%, mleczko, maska i inne środki pielęgnacyjne nie mają działania żrącego. Zastosowanie w mieszankach z rozjaśniaczem i farbą rozjaśniającą oxydantu 3% jest bardzo mało prawdopodobne. Takie stężenia stosuje się w zabiegach, gdzie nie oczekuje się rozjaśnienia. Zastosowanie farby rozjaśniającej w drugim zabiegu jednoznacznie wskazuje, że oczekiwano pogłębienia rozjaśnienia po wcześniejszym zastosowaniu mieszanki z rozjaśniaczem. Gdyby pogłębienia rozjaśnienia nie oczekiwano, to do skorygowania koloru można było użyć środka łagodniejszego dla skóry i włosów.

Sąd nie dał również wiary Ż. F. w zakresie w którym zeznała, że powódka została zapytana o alergię, nie skarżyła się na ból i pieczenie. W tym zakresie zeznania się nie tylko sprzeczne z informacjami przekazanymi przez I. D. i zeznaniami P. R., lecz także sprzeczne z logiką i doświadczeniem życiowym. Gdyby rzeczywiście przygotowanie do usługi zostało tak pieczołowicie wykonane, jak opisywał to świadek, nie nastąpiłyby skutki w postaci uszkodzenia włosów i zmian na skórze głowy powódki, ponieważ J. M. dostrzegłaby rany będące przeciwwskazaniem do zabiegu. Ponadto z opinii biegłego z zabiegu dermatologii wynika, że powódka przeżywała ból o średnim natężeniu i nie do pogodzenia z logiką i doświadczeniem życiowym jest twierdzenie, by tej okoliczności nie zgłaszała powódce. Sąd oceniając zeznania ww. świadka miał na względzie stosunek służbowy między nią a pozwaną, co nakazuje podchodzić do nich z dużą ostrożnością.

W taki sam sposób Sąd ocenił informacje otrzymane od J. M. w trakcie przesłuchania w charakterze strony, uznając je w ww. zakresie za obronę przed roszczeniem powódki.

Zeznania świadka P. J. były nieprzydatne, albowiem przyszła na drugą zmianę i okoliczności sprawy zna ze słyszenia. Relacja dotycząca procedur w salonie fryzjerskim nie jest przydatna do określenia, czy i jakie czynności zastosowano przy przygotowaniu I. D. do farbowania włosów. Okoliczność wykonania przez powódkę kolejnego zabiegu wykluczyli

zgodnie biegli, zaś według biegłej z zakresu fryzjerstwa zmiana koloru włosów była procesem naturalnym po zastosowaniu środków chemicznych, jak podczas przedmiotowej usługi.

Z uwagi na to, że pozwana kwestionowała nie tylko wysokość zgłoszonego roszczenia ale także zasadę odpowiedzialności, postępowanie dowodowe w sprawie zostało przeprowadzone nie tylko co do rozmiaru krzywdy i szkody powódki, ale także zmierzało do ustalenia zabiegu jaki został wykonany w zakładzie pozwanej oraz prawidłowości przeprowadzonego zabiegu.

Materiał dowodowy, na którym sąd mógł się oprzeć dokonując ustaleń co do przebiegu zabiegu, jego charakteru, a także tego, co wydarzyło się bezpośrednio po nim, stanu włosów powódki, to przede wszystkim zeznania świadków i stron postępowania oraz opinii biegłych: z zakresu fryzjerstwa oraz z zakresu dermatologii, która opisała mechanizm działania płynu do trwałości na włosy. Natomiast ocena prawidłowości procedur podjętych przy zabiegu, skóry głowy, została dokonana przez sąd głównie w oparciu o opinie ww. biegłych.

Na skutek zaniechania J. M. w dokładnej ocenie stanu skóry u powódki, nie doszło do stwierdzenia istotnych zmian w skórze głowy I. D., które powinny skłonić pozwaną do odstąpienia od zabiegu lub też przynajmniej przeprowadzenia go ze znacznie większą ostrożnością. Powyższe zaniechanie doprowadziło do powstania zmian skórnych na głowie I. D. oraz częściowego i trwałego uszkodzenia włosów, które to skutki na chwilę obecną ustąpiły. W tym zakresie w ocenie Sądu opinie biegłych obu specjalności były spójne, albowiem biegły fryzjer badał włosy w momencie po zabiegu na podstawie dokumentacji, zaś biegły dermatolog zbadał powódkę i ocenił jej stan na chwilę obecną.

J. M. w przypadku zauważenia jakichkolwiek zmian w skórze głowy klientki, powinna zmyć mieszankę w sposób niepodrażniający i skierować I. D. do lekarza. Jeżeli podczas rozjaśniania nastąpiło jakiegokolwiek podrażnienie, to niespłukanie i natychmiastowe, a następnie nałożenie i trzymanie drugiej mieszanki o potencjale drażniącym dla i skóry musiało pogorszyć sytuację. Wymienionych mieszanek nie nakłada się na skórę, jeżeli są i jakieś ranki, albo podrażnienia - fryzjer powinien zawsze sprawdzić, czy skóra jest zdrowa i dopiero wtedy nałożyć mieszankę. Podrażnienie skóry było zauważalne dla fryzjera, szczególnie w czasie i zmywania pierwszej mieszanki, podczas suszenia włosów i nakładania drugiej.

Usługa fryzjerska jest to umowa o dzieło - umowa rezultatu i stosuje się do niej przepisy art. 627 k.c. - 646 k.c. Podjęcie się wykonania zabiegu u powódki w okolicznościach wskazujących na konieczność zaniechania go albo zastosowania środków szczególnej ostrożności, w ocenie sądu, uznać należy jako zawinione zaniechanie lub nienależyte wykonanie umowy. Powódka zawarła bowiem z pozwaną umowę wykonania usługi fryzjerskiej, przy której nie wywiązała się należycie ze swoich obowiązków. To doprowadziło do powstania szkody po stronie powódki w rozumieniu art. 471 k.c. Zgodnie z ww. przepisem dłużnik obowiązany jest do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które dłużnik odpowiedzialności nie ponosi.

Nienależyte wykonanie umowy w rozumieniu ww. przepisu może spowodować konieczność zasądzenia zarówno odszkodowania rekompensującego straty materialne, jak i zadośćuczynienia za cierpienia psychiczne i fizyczne (tak SN m.in. w wyroku z 17 grudnia 2004r. w sprawie II CK 303/04). Również, przyjmując jako podstawę odpowiedzialności pozwanej art. 415 k.c., uznać należy, że podjęcie się tego zabiegu było zaniedbaniem, które ocenić należało jako rażące niedbalstwo.

J. M. jako doświadczony fryzjer i profesjonalista (jak sama wskazywała), powinna była odmówić wykonania takiej usługi, czego jednak nie zrobiła. Jej stanowisku przeczą opinie biegłych sądowych. Pozwana nie zachowała staranności wymaganej przy prawidłowym, fachowym wykonaniu usługi fryzjerskiej, staranności niezbędnej do uniknięcia skutku w postaci zniszczenia struktur włosów oraz pogłębienia patologicznych zmian skórnych na głowie powódki. Z tego względu mając na uwadze treść art. 415 k.c. sąd uznał, że J. M. ponosi odpowiedzialność za skutki wadliwie wykonanej usługi fryzjerskiej.

W świetle zgromadzonego materiału dowodowego Sąd nie miał wątpliwości, że opisane przez powódkę dolegliwości wyniknęły z wadliwie wykonanej usługi w salonie pozwanej. Opinie biegłych z zakresu fryzjerstwa i dermatologii również nie pozostawiają w tej kwestii żadnej wątpliwości. Zatem, w ocenie Sądu, zachodzi związek przyczynowy między nieprawidłowo wykonaną usługą, a stanem włosów i skóry głowy powódki. Dlatego niewątpliwie powódce należy się rekompensata krzywdy i szkody, jakie w związku z tym zdarzeniem poniosła.

W związku ze zgłoszeniem żądania zadośćuczynienia, koniecznym dla oceny jego zasadności było ustalenie rozmiaru cierpień i krzywd jakich powódka doznała w wyniku wykonanego zabiegu, bowiem właśnie to kryterium decyduje o wysokości zadośćuczynienia jaka należna jest poszkodowanemu.

Ustawodawca nie określił wprost przesłanek, które winny stanowić podstawę dla ustalenia zakresu krzywdy, wskazując jedynie w art. 445 §1 k.c. w zw. z art. 444 §1 k.c., że w razie uszkodzenia ciała lub wywołania rozstroju zdrowia sąd może przyznać poszkodowanemu odpowiednią sumę tytułem zadośćuczynienia pieniężnego za doznaną krzywdę.

Takie określenie podstaw dla przyznania zadośćuczynienia poszkodowanemu, jedynie przez wskazanie, że winno stanowić ono „sumę odpowiednią” spowodowało, że przedmiotem licznych orzeczeń sądowych oraz rozważań przedstawicieli doktryny, były właśnie kryteria, które winny być uwzględnione przy ustaleniu odpowiedniej kwoty tytułem zadośćuczynienia. Zaprezentowane poglądy pozwoliły na wypracowanie i przyjęcie powszechnie aprobowanych i uwzględnianych kryteriów przy określaniu wysokości przyznawanego zadośćuczynienia, wśród których wymienia się rodzaj naruszonego dobra, zakres i rodzaj rozstroju zdrowia, czas trwania cierpień, ból i inne dolegliwości oraz cierpienia psychiczne, czyli negatywne uczucia przeżywane w związku z cierpieniami fizycznymi lub następstwami uszkodzenia ciała, wiek poszkodowanego, intensywność ujemnych doznań fizycznych i psychicznych, rokowania na przyszłość, stopień winy sprawcy, ujemne skutki zdrowotne jakie osoba poszkodowana będzie zmuszona znieść w przyszłości. Podkreślenia wymaga również to, że przyznane zadośćuczynienie winno mieć charakter całościowy i obejmować wszystkie cierpienia fizyczne i psychiczne, zarówno już doznane jak i te, które w związku ze schorzeniem wystąpić mogą w przyszłości. Jest to bowiem świadczenie jednorazowe, którego wysokość uwzględnia wszystkie okoliczności związane z cierpieniami tak już doznanymi jak również tymi, które w przyszłości w związku niezakończonym leczeniem, jego następstwami, czy też planowanymi w przyszłości zabiegami, mogą się pojawić.

Każda reakcja skórna powoduje u chorego dyskomfort, co niewątpliwie może negatywnie wpływać na jakość życia. Rozmiar zmian występujących u powódki 1-2 cm pojedyncze nadżerki oraz ich lokalizacja nie wpłynęły, a tym samym nie wyłączyły powódki z codziennego życia i normalnego funkcjonowania. Po wystąpieniu zmian skórnych powódka nie korzystała ze zwolnienia lekarskiego stwierdzającego jakąkolwiek niezdolność do pracy.

Po zweryfikowaniu okoliczności nin. sprawy przez przyzmat powyższych kryteriów determinujących wysokość zadośćuczynienia sąd uznał, że kwota w sumie 8.600 zł, której zażądała powódka tytułem zadośćuczynienia, jest wygórowana. Powódka powołała się przy tym na wyrok Sądu Rejonowego Gdańsk – Południe w Gdańsku z 15 lutego 2017 roku, gdzie tytułem zadośćuczynienia za zniszczenie włosów bez zmian chorobowych skóry głowy powódki przyznano kwotę 10.000,00 zł.

Sąd ustalając kwotę zadośćuczynienia w niniejszej sprawie wziął pod uwagę z jednej strony okoliczności, które nastąpiły bezpośrednio po powstaniu urazu i związane były z leczeniem powódki, a z drugiej strony skutki i następstwa. Istotne dla oceny rozmiaru krzywdy powódki są skutki zabiegu w zakresie zmiany jej wizerunku. Powódka została pozbawiona swojego atrybutu w postaci fryzury. Jest to szczególnie istotne w kontekście komunii dziecka powódki, na którą to okoliczność miała zostać wykonana fryzura. Wskutek wadliwego zabiegu fryzjerskiego osłabione włosy plątały się, I. D. wskazała, że miała „siano na głowie”. Skóra głowy zgodnie z twierdzeniami pozwu zagoiła się po 3 tygodniach, a leczenie przewidziane zostało na 6 miesięcy. Z przesłuchania powódki w charakterze strony wynika, że po około roku wykonała pierwsze zabiegi farbowania na włosach.

Wykonana usługa fryzjerska zdaniem biegłego z zakresu dermatologii doprowadziła do pogłębienia się zmian stanu skóry głowy I. D. w postaci niewielkich krost i nadżerek i doprowadziło do powikłań, które uniemożliwiły I. D. zabiegi

w postaci środków stylizacyjnych, kolorystycznych, pielęgnacyjnych do momentu wygojenia się ran. Jednocześnie zdaniem biegłego z zakresu fryzjerstwa powtórnie rozjaśniane miejsca należało wyciąć i w tym zakresie punktowo włosy zostały zniszczone. W niniejszym postępowaniu biegły z zakresu dermatologii stwierdził jednocześnie, że nie doszło do zniszczenia owłosienia głowy powódki i patologicznych zmian, lecz mogło dojść do osłabienia stanu łodygi włosa. Nie doszło również do długotrwałego uszczerbku na zdrowiu powódki, co zgodnie wynika z opinii biegłych.

W ocenie biegłej z zakresu fryzjerstwa S. wyplukanie się farby z włosów zauważone przez fryzjerów po usłudze jako żółcenie może wskazywać na zwiększoną porowatość włosa po zabiegu, która jest wskaźnikiem uszkodzenia włosa w zabiegu z użyciem chemii fryzjerskiej (takim jak rozjaśnianie) i koreluje z opisami włosów po zabiegu, ponieważ opisy te przedstawiają obraz włosów zniszczonych rozjaśnianiem. Za uznaniem, że włosy podczas usługi zostały uszkodzone, przemawia wiedza o tym, że przeprowadzono zabieg rozjaśniania na odrostach z przeciągnięciem na włosy, których wcześniej wykonywano rozjaśnianie na pasmach. Uzyskanie jednolitego koloru widocznego na zdjęciach wymagało nałożenia mieszanki rozjaśniającej na wcześniej rozjaśniane pasma, co musiało doprowadzić do osłabienia włosów w miejscach dwukrotnie poddanych działaniu mieszanki rozjaśniającej (już jednokrotne rozjaśnienie osłabia włosy). Opisy włosów po usłudze wskazują na ich uszkodzenie w stopniu umiarkowanym, towarzyszące częstemu rozjaśnianiu. Uszkodzenia powstałe na włosach podczas rozjaśniania, nawet, jeżeli są kompensowane przez środki pielęgnacyjne, są trwałe.

Pieczenie, ból związany z działaniem drażniącym zastosowanych środków chemicznych na skórę były dolegliwościami o średnim stopniu nasilenia gdyż powódka pozwoliła fryzjerce na kontynuowanie zabiegu. Jak wynika z zeznań dolegliwości te znacznie się zmniejszyły po zakończeniu zabiegu. Zgodnie z opinią biegłego z zakresu dermatologii w późniejszym czasie I. D. mogła odczuwać jedynie dyskomfort związany z wystąpieniem nadżerek, które mogły być bolesne w trakcie dotykania podczas jakichkolwiek domowych zabiegach stylizacyjnych. Dolegliwości te były chwilowe i nie powodowały znaczących problemów z wykonywaniem codziennych czynności.

W ocenie biegłego sądowego z zakresu fryzjerstwa stan skóry głowy powódki po wizycie u pozwanej uniemożliwił farbowanie włosów po raz kolejny w przeciągu kilku dni. Konsekwencją ponownej kolorystyki byłoby nasilenie się powikłań pozabiegowych. Nałożenie po kilku dniach kolejnych drażniących substancji stosowanych do rozjaśniania spowodowałoby nasilenie powiększenie rozmiaru istniejących już powikłań pod postacią nadżerek oraz wiązałyby się ze znacznymi dolegliwościami subiektywnymi w postaci bólu czy pieczenia.

Poszkodowana w związku z uszczerbkiem na wizerunku unikała ludzi, straciła poczucie własnej wartości. Należy mieć jednak na uwadze, że nie podjęła leczenia psychiatrycznego lub psychiatryczne, a skutki wadliwego zabiegu w obecnej chwili ustąpiły zupełnie.

Powódka celem poprawy wyglądu włosów i zwiększenia swojej atrakcyjności, udała się do salonu pozwanej. Należy mieć na względzie subiektywny stosunek kobiety do dobra, jakim jest jej wizerunek w aspekcie zewnętrznym – wyglądu. Materiał dowodowy zgromadzony w aktach wskazuje na silne przeżycia I. D. wywołane patologicznymi zmianami w owłosieniu głowy. Jednocześnie należy mieć na względzie, że punktowo w miejscu, gdzie rozjaśniono wykonane wcześniej u powódki pasemka, włosy zostały zniszczone zupełnie i nadawały się jedynie do wycięcia. Doświadczenie życiowe wskazuje, że fryzura charakteryzująca się powycinanymi w sposób losowy włosami nie dodaje urody kobiecie, lecz ją szpeci. Powódka jest osobą młodą, starającą się wyglądać atrakcyjnie. Okoliczności związane z uszkodzeniem włosów i zmianami skórnymi powodowały u powódki dyskomfort. Należy mieć również na względzie, że powódka już w trakcie zabiegu odczuwała dolegliwości bólowe o średnim natężeniu.

Jednocześnie należy wskazać, że powódka nie pracowała, a jej kontakt z ludźmi sprowadzał się do najbliższego otoczenia – rodziny i znajomych. Oczywistym jest, że na tym polu I. D. odczuwała znaczny dyskomfort, co wynika z korespondencji prowadzonej przez nią, a zawartą w aktach. Okoliczności te wymagają uwzględnienia przy ocenie wysokości należnego jej zadośćuczynienia.

W ocenie sądu, wszystko to przekonuje, że odpowiednim zadośćuczynieniem za doznaną krzywdę, z uwagi na rzeczywisty rozmiar cierpień, jest kwota 4.000 zł. Dlatego też mając na uwadze art. 445 §1 k.c., sąd uwzględnił żądanie w tym zakresie, o czym orzekł w pkt. I wyroku.

Poza kwotą zadośćuczynienia, powódka wystąpiła także, o zapłatę na jej rzecz odszkodowania, w sumie w kwocie 244,46 zł. Na tę kwotę złożył się koszt leczenia dermatologicznego 124,26 zł i koszt wizyty w zakładzie fryzjerskim w wysokości 120 zł. Podstawę prawną żądania odszkodowania stanowi art. 444 §1 k.c., zgodnie z którym w razie uszkodzenia ciała lub wywołania rozstroju zdrowia naprawienie szkody obejmuje wszelkie wyniki z tego powodu koszty. Z uwagi na obowiązek wykazania faktu przez tę stronę, która z faktu tego wywodzi skutki prawne (art. 6 k.c.), to powódka udowodnić musiała w nin. postępowaniu, że w wyniku wadliwego zabiegu poniosła szkodę. W ocenie sądu, powyższemu obowiązkowi powódka sprostała. Powódka na dowód zapłaty ww. kwot złożyła do akt faktury.

O odsetkach Sąd orzekł na podstawie art. 481 §1 k.c. od wydania wyroku uznając, że przeprowadzenie postępowania dowodowego, w tym opinii biegłych, było niezbędne do określenia wysokości zadośćuczynienia oraz stwierdzenia winy powódki i związku przyczynowego.

W punkcie III wyroku Sąd rozstrzygnął o kosztach procesu, mając na uwadze treść art. 100 k.p.c. w związku z art. 108 k.p.c., obciążył pozwaną kosztami procesu w całości, pozostawiając, ich szczegółowe wyliczenie referendarzowi sądowemu.