

Sygn. akt **XX GC 1106/12**

## WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 10 listopada 2015 r.

Sąd Okręgowy w Warszawie XX Wydział Gospodarczy w składzie:

Przewodniczący:	<b>SSO Agnieszka Baran</b>
Protokolant:	sekretarz sądowy Hanna Nowicka

po rozpoznaniu w dniu 15 października 2015 r. w Warszawie

na rozprawie

sprawy z powództwa (...) **Sp. z o.o. we W.**

przeciwko **R. S. (1)**

### **o zapłatę**

1. zasądza od pozwanego R. S. (1) na rzecz powoda (...) sp. z o.o. we W. kwotę 144.236,45 zł (sto czterdzieści cztery tysiące dwieście trzydzieści sześć złotych czterdzieści pięć groszy) wraz z ustawowymi odsetkami liczonymi od kwot:

- 26.832,27 zł od dnia 16 czerwca 2011 r. do dnia zapłaty;

- 7.575,62 zł od dnia 21 stycznia 2012 r. do dnia zapłaty;

- 58.936,19 zł od dnia 6 sierpnia 2012 r. do dnia zapłaty;

- 50.892,37 zł od dnia 6 września 2012 r. do dnia zapłaty,

2. zasądza od pozwanego R. S. (1) na rzecz powoda (...) sp. z o.o. we W. kwotę 11 729 zł (jedenaście tysięcy siedemset dwadzieścia dziewięć złotych) tytułem zwrotu kosztów procesu,

3. nakazuje pobrać od pozwanego R. S. (1) na rzecz skarbu Państwa – Sądu Okręgowego w Warszawie kwotę 81,26 zł (osiemdziesiąt jeden złotych dwadzieścia sześć groszy) tytułem zwrotu wydatków poniesionych tymczasowo przez Skarb Państwa w niniejszej sprawie.

SSO Agnieszka Baran

Sygn. akt **XX GC 1106/12**

## UZASADNIENIE

Pozwem z dnia 10 października 2012 roku powódka (...) spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą we W. (dalej jako powódka) wniosła o orzeczenie nakazem zapłaty, aby pozwany R. S. (1) (dalej jako pozwany) zapłacił powodowej spółce kwotę 144.236,45 zł z ustawowymi odsetkami liczonymi od kwot:

- 26.832,27 zł od dnia 16 czerwca 2011 r. do dnia zapłaty;
- 7.575,62 zł od dnia 21 stycznia 2012 r. do dnia zapłaty;
- 58.936,19 zł od dnia 6 sierpnia 2012 r. do dnia zapłaty;
- 50.892,37 zł od dnia 6 września 2012 r. do dnia zapłaty oraz koszty procesu, w tym koszty zastępstwa procesowego według norm przepisanych. W uzasadnieniu powódka wskazała, że strony łączyła umowa o świadczenie usług call center z dnia 14 stycznia 2011r., zgodnie z którą zobowiązała się do świadczenia w imieniu pozwanego usługi polegającej na zorganizowaniu i obsłudze kampanii kierowanej do potencjalnych klientów, a pozwany do zapłaty wynagrodzenia. Powódka wykonała umowę w sposób należyty, a pozwany nie kwestionował raportów miesięcznych na podstawie których były wystawiane faktury VAT. Powód z tytułu wykonaniu umowy wystawił pozwanemu do zapłaty faktury VAT: (...) z dnia 30.04.2011r. z terminem płatności do 30.05.2011r. na kwotę 92.996,91 zł, z czego pozostała do zapłaty kwota 26.832,27 zł, (...) z dnia 31.05.2011r. z terminem płatności 30.06.2011r. na kwotę 82.888,30 zł, z czego pozostała do zapłaty kwota 7.575,62 zł, (...) z dnia 6.07.2012r. na kwotę 58.936,19 zł, (...) z dnia 06.08.2012r. z terminem płatności do dnia 05.09.2012r. na kwotę 50.892,37 zł. Pozwany nie uregulował zobowiązań wynikających z w/w faktur w umówionych terminach (pозew k. 3 – 9).

Sąd uwzględnił żądanie powoda w całości i w dniu 24 października 2012 roku wydał w postępowaniu upominawczym nakaz zapłaty przeciwko pozwanemu R. S. (1) (nakaz zapłaty k. 139).

W ustawowym terminie pozwany wniósł sprzeciw od nakazu zapłaty z dnia 24 października 2012r. i wniósł o oddalenie powództwa w całości o zasądzenie od powoda na rzecz pozwanego kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa procesowego, według norm przepisanych. Pozwany przyznał, że strony łączyła umowa o świadczenie usług z dnia 14 stycznia 2011r. W ocenie pozwanego powód nie udowodnił zajścia przesłanki określonej w pkt 2 łączącej strony umowy, tj. nie załączył do pozwu zaakceptowanych przez pozwanego raportów miesięcznych, a strona pozwaną tę okoliczność zakwestionowała. Z ostrożności procesowej pozwany wskazał, że zapłacił część wynagrodzenia za miesiąc kwiecień – maj 2012r. pomimo braku przedstawienia przez stronę powodową raportu miesięcznego, jednakże ograniczył uiszczoną kwotę do wartości usług rzeczywiście świadczonych w tym okresie przez powódkę. Pozwany podniósł, że nie otrzymał od powoda raportu, nie miał podstaw do oceny sposobu i ilości świadczenia usług przez powoda. Pozwany dokonał zapłaty części faktury wystawione za miesiąc kwiecień i maj 2012r. W pozostałym zakresie powstrzymał się z zapłatą z uwagi na brak udowodnienia przez powoda wykonania umówionych usług. Pozwany wskazał, że powód nie przedstawił mu szczegółowego wykazu rozmów przeprowadzonych na rzecz pozwanego, dowodów potwierdzających wysłanie zarówno wiadomości głosowych sms, jak i korespondencji pocztowej do potencjalnych klientów. Podniósł, że powód nie wykazał również faktu przekazania danych teleadresowych podmiotów, które w trakcie rozmów telefonicznych wyraziły zainteresowanie podjęciem współpracy. Odnośnie wynagrodzenia za usługi świadczone w czerwcu i lipcu 2012r. pozwany podniósł, że powód nie udowodnił faktu świadczenia usług oraz ich wartości. Pozwany zakwestionował fakt świadczenia usług przez powoda we wskazanym okresie. Z ostrożności procesowej pozwany zakwestionował wartość świadczonych usług. Z ostrożności procesowej pozwany podniósł również, że strona powodowa wykonała łączącą strony umowę w sposób nienależyty. Powód przedstawiał raporty dzienne oraz raporty miesięczne sporadycznie, a ich treść nie spełniała wymogów przewidzianych umową, nie informował również klientów, że rozmowy telefoniczne były nagrywane (sprzeciw od nakazu zapłaty k. 154 – 158).

W piśmie z 24 lutego 2014 roku strona powodowa wskazała, że wskazana na fakturach VAT „prowizja” i „prowizja za frekwencję” są pojęciami tożsamymi i były ustalane w oparciu o zestawienia przygotowywane przez pozwanego i przesłane powódce drogą mailową. Powódka podniosła również, że o należyтым wykonaniu przez nią umowy świadczy również okoliczność dokonania przez pozwanego częściowej zapłaty należności wynikających z faktur VAT nr (...) (pismo powódki k. 325-328).

W piśmie z 9 kwietnia 2014 roku pozwany podniósł, raporty przekazane przez stronę powodową nie odzwierciedlają należytego wykonania usługi, występują w nich błędy i nieścisłości. Pozwany ponownie potwierdził, że zapłacił część wynagrodzenia stronie powodowej, wskazując, że ograniczył uiszczoną kwotę do wartości usług rzeczywiście świadczonych w tym okresie przez powódkę. Pozwany podniósł również, że powódka nie dostarczała również bazy danych, którą miała stworzyć podczas realizowania umowy zgodnie z jej zapisami. (pismo pozwanego k. 369-371).

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

W dniu 14 stycznia 2011 roku powód zawarł na czas nieokreślony z pozwaną spółką umowę ramową o świadczenie usług call center (zwaną dalej umową), na mocy której pozwana zobowiązała się do świadczenia na rzecz powoda usługi polegającej na zorganizowaniu i obsłudze kampanii kierowanej do potencjalnych klientów, w tym obsługi połączeń telefonicznych wykonywanych przez konsultantów w godzinach 8:00 do 21:00, kierowanych do potencjalnych klientów, od których w trakcie połączenia konsultanci będą pozyskiwać informacje/dane: imię i nazwisko, numer telefonu, dokładny adres z kodem pocztowym oraz proponować uczestnictwo w spotkaniach z dedykowanymi przedstawicielami klienta zgodnie z każdorazowym harmonogramem dostarczonym przez klienta; harmonogram stanowił załącznik do każdorazowo zawieranych aneksów zamówieniowych na potrzeby realizacji usługi; dostarczenia pozwanej przez powoda zleceń zawierających konkretne wytyczne dotyczące produktów pozwanego, jakie będą oferowane przez powoda, rejestracji i przekazywania powodowi danych teleadresowych podmiotów, które w trakcie rozmowy telefonicznej wyraziły zainteresowanie podjęciem współpracy z nim, dostarczenia pozwanemu lotosowo wygenerowanej bazy numerów telefonicznych w zależności od ilości miasta oraz ilości zaproszonych odbiorców (§ 1 umowy, § 5 ust. 1 umowy). Powódka zobowiązała się również do dostarczenia pozwanemu raportów dziennych zawierających informacje o potencjalnych klientach tj. imię i nazwisko, numer telefonu, dokładny adres z kodem pocztowym, którzy wyrazili zgodę na przesłanie im zaproszenia. Raport dzienny i zbiorczy z realizacji kampanii zawierał dane dotyczące przybliżonego łącznego czasu rozmów, przybliżonego średniego czasu rozmów, liczbę połączeń, średniego czasu jednej rozmowy, średniego czasu efektywnych rozmów na jedną godzinę pracy konsultanta, średniej ilości pozytywnych zakończeń na jedną godzinę pracy konsultanta, liczbę rekordów/odbiorców, do których call center nie dotarła z podaniem powodu braku kontaktu – automatyczna sekretarka, fax, oddzwonienie, brak osoby docelowej, inne statusy, liczbę rekordów/odbiorców, z którymi została przeprowadzona rozmowa, liczbę rekordów odbiorców, którzy wyrazili zainteresowanie ofertą, uzupełnione dane takie jak imię i nazwisko, numer telefonu, dokładny adres z kodem pocztowym rozmówców w trakcie realizacji kampanii (§ 3 ust. 1 umowy). Raportyienne zawierające dane z poprzedniego dnia oraz raporty z wysyłki sms-ów głosowych miały być wysyłane następnego dnia roboczego do godziny 12:00 na wskazany przez pozwanego adres mailowy lub miały być wystawiane na wewnętrzny serwer ftp pozwanego (§ 3 ust. 2 umowy). Powódka była również zobowiązana do dostarczenia pozwanemu raportów miesięcznych zawierających dane dotyczące czasu rozmów, liczby połączeń i ich efektów z całego miesiąca kalendarzowego świadczenia usługi, do 7 dnia miesiąca następującego po miesiącu kalendarzowym, który stanowił podstawę do wystawienia faktury VAT za usługi świadczone w miesiącu poprzednim (§ 3 ust. 3 umowy). Na mocy § 4 ust. 1 i ust. 3 umowy pozwany zobowiązał się do zapłaty na rzecz powoda wynagrodzenia zgodnie z ustaleniami każdorazowo zawartymi w aneksach zamówieniowych w terminie 21 dni od dnia doręczenia faktury przez powoda oraz zaakceptowania raportu miesięcznego po zakończeniu każdego miesiąca kalendarzowego świadczenia usługi. Podstawą wystawienia faktury VAT przez powódkę był zaakceptowany przez pozwanego raport miesięczny (§ 4 ust. 2 umowy). W przypadku zalegania przez pozwanego z zapłatą wynagrodzenia co najmniej za jeden pełny miesiąc rozliczeniowy pozwanej przysługiwało prawo wstrzymania się ze świadczeniem na rzecz pozwanego usług do chwili uregulowania całości należności (§ 5 ust. 6 umowy). W przypadku braku zaakceptowania przez pozwanego raportu miesięcznego – raportu stanowiącego podkładkę do wystawienia faktury, wynikającego z zaniedbań bądź innych problemów będących przedmiotem wyjaśnień stron powódka nie mogła wstrzymać się ze świadczeniem usług call center (§ 5 ust. 7 umowy).

Dowód: umowa ramowa o świadczenie usług call center z aneksami i załącznikami k. 20 – 40.

W dniu 14 stycznia 2011r. strony podpisały aneks zamówieniowy nr (...) do ramowej umowy o świadczenie usługi call center, na mocy którego pozwana przyjęła wykonanie usługi mającej na celu telefoniczne pozyskanie uczestników na hotelowe prezentacje produktów organizowane przez pozwanego. Na każdą prezentację powód zobowiązał się pozyskać 60 osób deklarujących zgodę na listowne otrzymanie zaproszenia na prezentację hotelową. Powódka w ramach realizacji kampanii i na potrzeby jej przeprowadzenia zobowiązała się udostępnić bazę samych numerów losowo generowanych, gdzie w przypadku zbierania i przetwarzania danych osobowych administratorem był pozwany. Pozwany w terminie 5 dni po zakończeniu każdej prezentacji był zobowiązany dostarczyć powodowi raport z ilości uczestniczących osób na każdej prezentacji (dzień, godzina, frekwencja) (§ 1 ust. 1, 2, 6 i 8 aneksu nr (...)). Zgodnie z § 2 ust. 1 i ust 2 aneksu nr (...) pozwany zobowiązał się do zapłaty na rzecz powódki wynagrodzenia za zrealizowaną usługę w rozliczeniu za każdy miesiąc. Pozwany był zobowiązany do zapłaty za każdą prezentację kwoty netto za 60 zaproszeń, w zależności od ilości osób uczestniczących w prezentacji. I tak przy frekwencji do 10 osób zapłata za prezentację wynosiła 300 zł netto, przy frekwencji od 11 do 15 osób – 390 zł netto, przy frekwencji od 16 do 20 osób – 430 zł netto, przy frekwencji od 21 do 25 osób – 490 zł netto, powyżej 26 osób – 540 zł netto. Dodatkowo pozwany był zobowiązany do zapłaty na rzecz powoda kwoty 14 gr netto za wysłanie każdego sms-a głosowego oraz kwoty 3,07 zł za wysłanie każdego zaproszenia. Kampania była rozliczana oddzielenie za każdy miesiąc realizacji usługi. W ciągu pięciu dni od zakończenia prezentacji za każdy miesiąc powódka wystawiała fakturę zgodną z przyjętym rozliczeniem. Podstawą do wystawienia faktury była akceptacja raportu miesięcznego przez pozwanego (§ 2 ust. 6 aneksu nr (...))

Dowód: aneks zamówieniowy nr (...) k. 31 – 33.

W dniu 14 stycznia 2011 roku strony podpisały aneks zamówieniowy nr (...) do umowy ramowej o świadczenie usługi call center, zgodnie z którym powódka przyjęła wykonanie usługi mającej na celu przeprowadzenie kampanii telefonicznej obsługi klienta – infolinii dotyczącej produktów i usług oferowanych przez pozwanego skierowanych do klientów/użytkowników, którzy dokonali zakupu produktu pozwanego (§ ust. 1 aneksu nr (...) do umowy). Pozwany zobowiązał się do zapłaty na rzecz powódki wynagrodzenia za zrealizowaną usługę w rozliczeniu za każdy miesiąc. Pozwany był zobowiązany do zapłaty kwoty 500 zł netto opłaty jednorazowej z tytułu przygotowania projektu w tym skrypcie rozmowy, kwoty 99 gr netto za każdą merytoryczną rozmowę konsultanta liczoną jako ilość efektywnych minut rozmównych, w tym rozmów wychodzących jako reakcji na rozmowę z klientem na infolinii, kwoty 25 zł netto za rozmowę z klientem, który dzwoniąc na infolinię „chciał” dokonać zwrotu zakupionego towaru, a konsultant przekonał klienta aby zwrotu nie dokonał, przy czym każdego tego typu rozmowa musiała być udokumentowana przez powoda w stosownym raporcie. Postawą wystawienia faktury VAT przez powódkę był zaakceptowany przez pozwanego stosowany raport miesięczny, który zawierał zestawienie dotyczące wszelkich przepracowanych efektywnych minut rozmównych oraz ilość klientów, którzy zgłosili oraz chcieli dokonać zwrotu zakupionego towaru. Pozwany zobowiązał się do zapłaty wynagrodzenia w terminie 21 dni od dnia doręczenia faktury przez powoda oraz zaakceptowaniu raportu miesięcznego świadczeni usługi. Wynagrodzenie podlegało podwyższeniu o podatek VAT zgodny z obowiązującymi przepisami prawa.

Dowód: aneks nr (...) do ramowej umowy o świadczenie usługi k. 34 – 36.

Usługa świadczona przez powódkę na rzecz pozwanego polegała na tym, że pracownicy powódki dzwoniли do potencjalnych klientów pozwanego z informacją o planowanym spotkaniu sprzedażowym. Za zgodą osoby, do której dzwoniłono były od niej pobierane dane (imię, nazwisko oraz adres). Następnie było wysyłane zaproszenie. W dalszej kolejności miał miejsce kolejny kontakt telefoniczny ze strony pracowników powódki. Ostatnim etapem przed planowanym spotkaniem było wysłanie sms-a przypominającego o spotkaniu – przez system działający u powódki (przesłuchanie M. G. (1) k. 769).

W dniu 30 kwietnia 2011r. powódka wystawiła na rzecz pozwanego fakturę VAT (...) z tytułu prowizji oraz wykonania usługi w zakresie wysyłki zaproszeń, sms głosowych i obsługi infolinii opiewającą na kwotę 92.996,91 zł, płatną w terminie 30 dni, tj. do dnia 30 maja 2011r. Faktura ta została skorygowana fakturą VAT (...) z dnia 21 grudnia 2011.

Faktura została doręczona pozwanemu w dniu 25 maja 2011r. Pozwany z tytułu prowizji oraz wykonanych usług był zobowiązany do zapłaty na rzecz powódki kwoty 80.496,83 zł.

Dowód: faktura k. 41, zestawienia k. 42 – 43, korespondencja e – mail k. 44 – 45, korekta faktury k. 46 – 47, potwierdzenie nadania k. 48 – 49.

W dniu 31 maja 2011r. powódka wystawiła na rzecz R. S. (1) fakturę VAT (...) z tytułu prowizji oraz wykonania usługi w zakresie wysyłki zaproszeń, sms głosowych i obsługi infolinii opiekującą na kwotę 82.888,30 zł, płatną w terminie 30 dni, tj. do dnia 30 czerwca 2011r. Faktura ta została skorygowana fakturą VAT (...) z dnia 21.12.2011r. opiekującą na kwotę 20.910 zł.

Dowód: faktura k. 50, korekta faktury k. 51 – 52, potwierdzenie nadania k. 53 – 54, korespondencja e – mail k. 55 – 57.

W dniu 06 lipca 2012r. powódka wystawiła na rzecz pozwanego fakturę VAT (...) z tytułu prowizji za frekwencję oraz wykonania usługi w zakresie wysyłki zaproszeń i sms głosowych opiekującą na kwotę 58.936,19 zł, płatną w terminie 30 dni, tj. do dnia 05 sierpnia 2012r.

Dowód: faktura k. 61 – 64, potwierdzenie nadania k. 65, korespondencja e – mail k. 66 – 69, raport miesięczny k. 70 – 83.

W dniu 06 sierpnia 2012r. powódka wystawiła na rzecz pozwanego fakturę VAT (...) z tytułu prowizji za frekwencję oraz wykonania usługi w zakresie wysyłki zaproszeń, sms głosowych i obsługi infolinii opiekującą na kwotę 50.892,37 zł, płatną w terminie 30 dni, tj. do dnia 05 września 2012r.

Dowód: faktura k. 84 – 86, potwierdzenie nadania k. 87 – 88, korespondencja e – mail k. 89 – 98, raport miesięczny k. 99 – 110.

W dniu 30 sierpnia 2012r. powódka wezwała pozwanego do zapłaty kwoty 58.936,19 zł tytułem zapłaty za usługi wymienione w fakturze VAT nr (...) w terminie 7 dni od otrzymania wezwania. R. S. (1), w odpowiedzi na powyższe wezwanie wskazał, że nie zaakceptował raportu miesięcznego stanowiącego podstawę do wystawienia faktury i nie był zadowolony z przeprowadzonej kampanii.

Dowód: wezwanie k. 113 – 115, potwierdzenia odbioru k. 116, k. 121, pisma k. 117 – 120, korespondencja e – mail k. 122 – 131.

Pismem z dnia 13 września 2012r. powódka wezwał R. S. (1) do zapłaty w terminie 3 dni łącznej kwoty 144.236,45 zł wynikającej z zaległości z zapłatą za faktury nr (...).

Dowód: wezwanie do zapłaty k. 111, potwierdzenie nadania k. 112.

W toku współpracy stron postępowania pozwany zgłaszał powódce uwagi dotyczące występujących – w jego ocenie – nieprawidłowości przy wykonywaniu umowy łączącej strony postępowania. Uwagi najczęściej były zgłaszane w drodze korespondencji mailowej. W lutym 2011 roku miały miejsce sytuacje, w których na prezentacje produktów sprzedawanych przez pozwanego przychodziły osoby bez zaproszeń. Nie zawsze pozwanemu były przesyłane raporty. Pozwany zgłaszał podnosił nieprawidłowo prowadzone rozmowy przez konsultantów powódki (korespondencja mailowa k. 161-163, 174, zeznania świadka K. D. 587 – 588).

Niektóre spośród uwag pozwanego były uwzględniane przez stronę powodową, która dokonywała korekt wystawianych na rzecz pozwanego faktur VAT (korespondencja mailowa k. 164-165).

Frekwencja na organizowanych spotkaniach nie była jednakowa. W różnych miastach, na różne godziny umówionych spotkań przychodziła różna liczba osób. Zdarzały się takie sytuacje, że osoby przychodzące na spotkania nie wiedziały

w jakim celu spotkanie zostało zorganizowane (zeznania świadków P. W. k. 449, Ł. G. k. 449-450, R. S. (2) k. 450, I. W. k. 451 płyta k. 453, K. D. k. 587 – 588, A. D. k. 592-593 i K. S. k. 593-594, płyta k. 595).

W kwietniu, maju 2011 roku pozwany informował powodową spółkę o spadającej frekwencji osób uczestniczących w prezentacjach sprzedawanych przez niego produktów. Zwracał się również o przedstawienie przez powódkę planu naprawienia tej sytuacji (korespondencja mailowa k. 165-167, 170, 171, 176,).

Malejąca liczba osób biorących w spotkaniach sprzedażowych była przyczyną rozwiązania przez pozwanego umowy najmu sal konferencyjnych w jednym z hoteli, w którym odbywały się spotkania sprzedażowe produktów sprzedawanych przez pozwanego (zeznania świadka M. M. – płyta k. 766).

W toku współpracy stron pozwany otrzymywał od powódki kopie nagrań rozmów prowadzonych przez pracowników powódki z klientami umawianymi na prezentacje. Pozwany przedstawiał uwagi do prowadzonych przez pracowników powódki (korespondencja mailowa k. 168 i nast.).

W okresie obowiązywania umowy łączącej strony postępowania występowała w powodowej spółce duża rotacja konsultantów (zeznania świadka T. K. – płyta CD k. 818).

Rozmowy prowadzone przez pracowników powodowej spółki z klientami pozwanego były prowadzone według skryptu przygotowanego przez pozwanego. Proponowana treść rozmowy była przekazana powódce przez pozwanego. Skrypt rozmowy często podlegał zmianom. (skrypt rozmowy k. 178-179, zeznania świadka T. K. – płyta CD k. 818, przesłuchanie M. G. (2) k. 769).

Po odbyciu spotkań (prezentacji) pozwany przysyłał powódce zestawienia ze wskazaniem ilości osób biorących udział w prezentacji. Na podstawie tych zestawień powódka wystawiała na rzecz pozwanego faktury VAT. Zestawienia te były przysyłane przez pozwanego drogą mailową (wiadomości e – mail wraz z zestawieniami k. 81-83)107-108)

Jesienią 2011 roku, wobec braku zapłaty należności z faktur wystawionych przez powoda na rzecz pozwanego, oraz w związku z zastrzeżeniami ze strony pozwanego, strony prowadziły uzgodnienia co do należnych powodowi kwot do zapłaty i terminu ich zapłaty. W mailu z 19 października 2011 roku pozwany wskazał, że na podstawie ustaleń poczynionych z T. K. kwota należna powodowej spółce za kwiecień i maj to 80 496,86 zł, zaś rozliczenia za czerwiec i lipiec zostało ujęte na jednej fakturze i wynosi 155 875,24 zł (korespondencja mailowa k. 332-333).

Powyższy stan faktyczny został ustalony w oparciu o powołane dowody.

W ocenie Sądu w pełni wiarygodny dowód w niniejszej sprawie stanowią złożone do akt sprawy dokumenty. Nie były one również kwestionowane przez żadną ze stron postępowania.

Zdaniem Sądu wiarygodny dowód w niniejszej sprawie stanowią również zeznania przesłuchanych świadków. Zeznania te korespondują wzajemnie, przedstawiając dość spójny obraz współpracy stron postępowania. Nie wnoszą do sprawy żadnych istotnych okoliczności zeznania świadków J. K. i D. L. (k. 317), który pracował u pozwanego po okresie, którego dotyczy żądanie pozwu.

Na pozytywną ocenę zasługuje również, zdaniem Sądu, dowód przesłuchania stron przeprowadzony w niniejszej sprawie. Rozbieżności, które pojawiły się w przesłuchaniach stron są, w ocenie Sądu, wynikiem rozbieżnej interpretacji postanowień łączącej strony umowy.

### **Sąd zważył, co następuje, co następuje:**

Powództwo zasługuje na uwzględnienie w całości.

Strona powodowa domagała się zasądzenia na jej rzecz od pozwanego wynagrodzenia za świadczone na jego rzecz usługi call center. W ocenie Sądu umowę łączącą strony postępowania należy zakwalifikować jako umowę o świadczenie usług, do której – w myśl art. 750 k.c. – mają odpowiednie zastosowanie przepisy o zleceniu. Zgodnie z

treścią art. 734 § 1 k.c. przez umowę zlecenia przyjmujący zlecenie zobowiązuje się do dokonania określonej czynności prawnej dla dającego zlecenie. Natomiast w myśl art. 735 § 1 k.c., jeżeli z umowy, ani z okoliczności nie wynika, że przyjmujący zlecenie zobowiązał się je wykonać bez wynagrodzenia, za wykonanie zlecenia należy się wynagrodzenie.

Z treści zawartej przez strony umowy wynika, że za usługi świadczone przez powódkę należy się wynagrodzenie w kwotach ustalonych za poszczególne działania składające się na usługę świadczoną na rzecz pozwanego. Istotne jest również to, co wynika z istoty umowy o świadczenie usług, jak i z treści umowy łączącej strony postępowania, że przedmiotowa umowa nie była umową rezultatu. Z tych względów, dla rozstrzygnięcia niniejszej sprawy nie ma znaczenia podnoszony przez pozwanego zarzut spadającej liczby osób uczestniczących w prezentacjach. Z okoliczności niniejszej sprawy wynika, że takie zjawisko miało miejsce w toku współpracy stron postępowania. Wskazywali na to przesłuchani w sprawie świadkowie. Jednakże z zeznań tych trudno jest wywnioskować, że miało to miejsce w okresie, którego dotyczy żądanie pozwu. Z raportów frekwencji przygotowywanych przez pozwanego wynika, że różna była liczba osób uczestniczących w prezentacjach. Nie można jednak w ocenie Sądu ustalić, że była to trwała tendencja spadkowa. Okoliczności niniejszej sprawy nie potwierdzają również tezy strony pozwanej, że zmniejszająca się frekwencja miała związek z nienależytym wykonywaniem umowy przez powódkę. Dodatkowo należy wskazać, że już przy zawarciu umowy strony dopuszczały scenariusz uczestniczenia w spotkaniach różnej liczby osób. Świadczy o tym sposób ustalenia wynagrodzenia powódki, które w części zostało uzależnione od ilości osób biorących udział w prezentacji.

W ocenie Sądu, w toku postępowania w niniejszej sprawie strona powodowa wykazała fakt świadczenia usług na rzecz pozwanego we wskazanych w pozwie okresach, jak i wysokość wynagrodzenia. Wynika to z załączonych do pozwu dokumentów. Zauważyć należy, że częściowo wynagrodzenie powódki ma ścisły związek z dokumentami przygotowanymi przez pozwanego – raportami dotyczącymi frekwencji osób uczestniczących w prezentacjach, podczas których prowadzona była przez pozwanego sprzedaż produktów. Zatem fakt ilości osób uczestniczących w prezentacjach należy uznać za niesporny pomiędzy stronami postępowania. Przedmiotowe dane dotyczące frekwencji w powiązaniu z niekwestionowaną umową zawartą przez strony postępowania w pełni potwierdzają stanowisko strony powodowej co do należnego jej wynagrodzenia.

W ocenie Sądu żądanie pozwu zasługuje na uwzględnienie również w odniesieniu do innych części należnego powódce wynagrodzenia. Powódka przedstawiła do akt sprawy raporty odnoszące się do wykonywanych przez nią czynności realizowanych w wykonaniu umowy zawartej z pozwanym. W ocenie Sądu nie zasługują na uwzględnienie zarzuty podnoszone przez pozwanego a dotyczące braku jego akceptacji raportów przygotowanych przez stronę powodową i w konsekwencji – kwestionowania wykonania usług przez powódkę. Oceniając pomawiane zarzuty pozwanego należy mieć na uwadze, że pozwany nie wskazał żadnych konkretnych uchybień zawartych w raportach powódki; nie wskazał, na czym polega ich nieprawidłowość. Dodatkowo, co wynika z korespondencji mailowej prowadzonej przez strony jesienią 2011 roku, pozwany nie zgłaszał żadnych uwag do raportów powódki. Należy również podkreślić, że w łączącej strony umowie nie ma zapisów wskazujących na to, w jakiej formie winna być dokonana przez pozwanego akceptacja raportów powódki. Zdaniem Sądu, można zatem uznać, że akceptacja taka może mieć miejsce w sposób dorozumiany. Powyższe okoliczności dowodzą, że z taką akceptacją mamy do czynienia w niniejszej sprawie.

Dodatkowo należy podnieść, że świadczenie przez powódkę usług w postaci telefonicznych zaproszeń na prezentacje, wysyłki sms-ów czy zaproszeń wynika pośrednio z niespornych okoliczności. Skoro bowiem w spornym okresie miały miejsce prezentacje podczas których pozwany prowadził sprzedaż produktów, to musiały być one poprzedzone czynnościami powódki w postaci wygenerowania zaproszeń na te spotkania handlowe.

W ocenie Sądu materiał dowodowy zgromadzony w niniejszej sprawie potwierdza podnoszoną przez pozwanego okoliczność, że miały miejsce sytuacje nieprawidłowego wykonywania usług przez pozwaną (np. nieprawidłowo przeprowadzanych rozmów, czy nieprawidłowo umawianych klientów). Jak już zostało to podniesione, nie sposób ustalić, czy sytuacje te miały miejsce w spornym okresie. Nawet gdyby tak było, okoliczność ta nie zwalania pozwanego od zapłaty powódce umówionego wynagrodzenia. Nienależyte wykonanie umowy wzajemnej przez jedną ze stron stosunku prawnego nie skutkuje dla drugiej strony powstaniem prawa do odmowy spełnienia własnego

świadczenia. Jak wyjaśnił Sąd Apelacyjny w Warszawie w uzasadnieniu wyroku z dnia 13 lutego 2013 r. (I ACa 1097/12, Legalis 1048927): „Podstawowym skutkiem nienależytego wykonania zobowiązania jest powstanie po stronie dłużnika odpowiedzialności odszkodowawczej w ramach łączącego strony stosunku zobowiązaniowego. Tym samym dłużnik ma obowiązek wyrównania uszczerbku, jakiego wierzyciel nie doznałby, gdyby zobowiązanie zostało wykonane należycie. Ogólne zasady odpowiedzialności kontraktowej przewidziane zostały w art. 471 - 474 k.c. Ponadto szczególne zasady odpowiedzialności kontraktowej uregulowane zostały w Kodeksie cywilnym w odniesieniu do takich przypadków nienależytego wykonania zobowiązania, jak: zwłoka i opóźnienie dłużnika (art. 476 - 482 k.c.) i niemożliwość świadczenia (art. 475 k.c.). Również same strony w treści łączącego je stosunku obligacyjnego mogą poczynić dodatkowe zastrzeżenia umowne na wypadek nienależytego wykonania umowy (art. 394 - 395 k.c., art. 483 - 484 k.c.). W końcu wskazać należy, że pewne modyfikacje instytucji dotyczących odpowiedzialności kontraktowej przewidziane zostały w odniesieniu do niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań z umów wzajemnych (art. 491 - 497 k.c.)”.

Tym samym należało przyjąć, że powódka może skutecznie domagać się zapłaty umówionego wynagrodzenia albowiem zaistniały przesłanki do jej wypłaty na zasadach wskazanych w umowie. Z drugiej strony nie zaszyły okoliczności, które – w oparciu o postanowienia umowy łączącej strony – uzasadniałyby odmowę wypłaty wynagrodzenia na rzecz powódki. Odmowa taka nie jest uzasadniona również w świetle przepisów k.c.. Przepisy te odnoszące się do umowy zlecenia (mające zastosowanie przez art. 750 k.c. w niniejszej sprawie) nie dają prawa powstrzymania się z zapłatą wynagrodzenia w razie nienależytego wykonywania umowy przez przyjmującego zlecenie.

W ocenie Sądu zasadnością żądania pozwu przemawia również ta okoliczność, że pozwany dokonał częściowo zapłaty należności za usługi świadczone przez powódkę w kwietniu i maju 2011 roku. Sąd nie podziela stanowiska pozwanego, że dokonał on zapłaty tylko za te usługi, które rzeczywiście były świadczone przez powódkę. Zauważyć należy, że pozwany nie wskazał dokładnie jaką konkretnie część usług uważa za należycie spełnioną przez powódkę. Nie sposób również tego wywieść z porównania kwot uiszczonych przez pozwanego z należnościami za poszczególne usługi wskazane na fakturach. Zatem omawiane stanowisko pozwanego uznać należy za całkowicie gołosłowne. Ocena taka jest – zdaniem Sądu – całkowicie uprawniona mając na uwadze, że w korespondencji mailowej prowadzonej przez strony postępowania w odniesieniu do należności powódki za kwiecień i maj 2011 roku pozwany nie podnosił żadnych uwag dotyczących sposobu wykonywania umowy przez powódkę. Także w piśmie z 29 sierpnia 2012 roku pozwany nie wskazał żadnych konkretnych uwag, świadczących o nienależytym wykonywaniu umowy przez powódkę.

Zdaniem Sądu nie może również stanowić przyczyny oddalenia powództwa w jakimkolwiek zakresie z uwagi na podniesiony przez pozwanego zarzut braku przekazania bazy danych. Materiał dowodowy zgromadzony w niniejszej sprawie nie pozwala na ustalenie podnoszonej przez pozwanego okoliczności, że zwracał się do powódki o przekazanie bazy danych osobowych klientów, do których zostały wysłane zaproszenia na prezentację. Wątek braku (nieprzekazania) bazy danych pojawił się w relacjach stron postępowania dopiero po wszczęciu postępowania w niniejszej sprawie. Zostało to również potwierdzone przez samego pozwanego podczas przesłuchania w charakterze strony. Oznacza to, że kwestia baz danych nie była istotną dla pozwanego w toku współpracy stron postępowania. Zresztą, z treści umowy łączącej strony postępowania nie wynika aby powódka miała obowiązek gromadzenia i przekazania pozwanemu bazy danych. Wreszcie żadne postanowienie umowne nie uzależnia wypłaty wynagrodzenia na rzecz powódki od przekazania bazy danych pozwanemu.

Mając na uwadze powyższe, na mocy powołanych przepisów, należało orzec jak w punkcie 1. sentencji wyroku zasądzając od pozwanego na rzecz powódki całą należność dochodzoną pozwem. Zgodnie z żądaniem pozwu, na podstawie art. 481 § 1 k.c. zostały również zasądzone od pozwanego na rzecz powódki odsetki ustawowe.

O kosztach orzeczono na podstawie art. 98 § 1 k.p.c..

Na podstawie art. 83 ust. 2 w zw. z art. 113 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, Sąd nakazał pobrać od pozwanego na rzecz Skarbu państwa kwotę wydatków poniesionych tymczasowo przez Skarb Państwa w niniejszej sprawie.



SSO Agnieszka Baran