

Sygn. akt I ACa 816/16

WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 8 listopada 2017 roku

Sąd Apelacyjny w Szczecinie I Wydział Cywilny

w składzie następującym:

Przewodniczący:	SSA Halina Zarzeczna (spr.)
Sędziowie:	SA Mirosława Gołuńska SA Wiesława Kaźmierska
Protokolant:	st.sekr.sądowy Magdalena Stachera

po rozpoznaniu w dniu 26 października 2017 roku na rozprawie w Szczecinie

sprawy z powództwa (...) spółki akcyjnej w T.

przeciwko (...) spółce akcyjnej w S.

o zapłatę

na skutek apelacji pozwanej

od wyroku Sądu Okręgowego w Szczecinie

z dnia 6 maja 2016 roku, sygn. akt VIII GC 193/15

I. oddala apelację;

II. zasądza od pozwanej na rzecz powódki kwotę 12.319,17 zł (dwanaście tysięcy trzysta dziewiętnaście złotych siedemnaście groszy) tytułem kosztów procesu w postępowaniu apelacyjnym.

Sygn. akt I ACa 816/16

UZASADNIENIE

Powódka (...) S.A. w T. wniosła o zasądzenie od pozwanej (...) S.A. w S. kwoty 773.690,60 zł wraz z ustawowymi odsetkami od dnia 10 sierpnia 2014 r. Wniosła również o zasądzenie od pozwanej kosztów postępowania wedle norm przepisanych, w tym kosztów zastępstwa procesowego.

W uzasadnieniu pozwu powołała się na umowę z dnia 25 listopada 2014 r. z (...) sp. z o.o. w W., na mocy której nabyła wierzytelność przysługującą spółce wobec pozwanej w kwocie 773.690,60 zł, stanowiące nieuregulowane należności udokumentowane fakturą VAT nr (...) z dnia 1 lipca 2014 r., powstałą w związku z realizacją umowy o świadczenie usług doradczych z dnia 7 marca 2013 r. Powódka wskazała, że umowa przelewu wierzytelności z dnia 9 lipca 2014

r. łącząca cedenta ze spółką (...) sp. z o.o. zawarta została na okres 90 dni i po tym terminie należność wynikająca z faktury VAT nr (...) wróciła do majątku cedenta, a w dniu 21 października 2014 r. doszło do odstąpienia przez cedenta od umowy, czego konsekwencją była cesja zwrotna wierzytelności.

W odpowiedzi na pozew pozwana wniosła o oddalenie powództwa i zasądzenie na jej rzecz kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych.

Wyrokiem z dnia 6 maja 2016 r. Sąd Okręgowy w Szczecinie zasądził od pozwanej na rzecz powódki kwotę 773.690,60 zł wraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie od dnia 10 sierpnia 2014 r. oraz zasądził od pozwanej na rzecz powódki kwotę 49.426,60 zł tytułem kosztów procesu.

Sąd Okręgowy ustalił, że (...) sp. z o.o. w W. (dalej: (...)) w ramach prowadzonej działalności gospodarczej wykonuje projekty doradcze, consultingowe, eksperckie w obszarze call-center, zajmuje się procesami związanymi z obsługą klienta i optymalizacją tych procesów. Prezesem zarządu spółki jest J. B., wiceprezesem M. W. (1). M. S. (1) współpracuje ze spółką w realizacji projektów. Jednym ze współników spółki jest (...) sp. z o.o.

Spółka (...) zajmuje się działalnością związaną z oprogramowaniem, doradztwem w zakresie informatyki, zarządza urządzeniami informatycznymi, przetwarza dane, zarządza stronami internetowymi (hosting), prowadzi działalność usługową w zakresie technologii informatycznych i komputerowych. Prezesem zarządu (...) jest M. K. (1), zaś członkami zarządu M. P. (1), G. B. i P. B..

W 2012 r. doszło do przesunięć kadrowych w Dziale Obsługi Klienta (DOK) pozwanej, polegających na przeniesieniu pracowników do innych działów. Miało to miejsce przed rozpoczęciem współpracy z (...).

W okresie od marca 2012 r. do sierpnia 2013 r. funkcję członka zarządu i dyrektora finansowego w pozwanej spółce pełnił R. Z., przy czym od końca maja 2013 r. przestał on świadczyć pracę na rzecz pozwanej spółki.

Współpraca między (...) a (...) rozpoczęła się jesienią 2012 r. (...) zarekomendowała pozwanej (...) jako podmiot specjalizujący się w reorganizacji podmiotów z Call Contact Center. (...) przeprowadziła audyt wstępny funkcjonującego w (...) DOK. Pozwana przedstawiła konsultantom statystyki, które dotychczas prowadziła, a które dotyczyły funkcjonowania DOK. Przeprowadzony audyt wykazał, że DOK jest stabilną strukturą, lecz źle zorganizowaną i nieefektywną. Konsultanci ocenili, że pracownicy działu są źle zmotywowani, wydajność pracy jest niska. Ocenili, że funkcjonujący w DOK system raportowania jest daleki od obowiązujących w tej dziedzinie standardów.

Przed przeprowadzeniem audytu zarząd spółki planował przesunięcie Działu Technicznego (DT) przyporządkowanego do DOK do Działu IT. Osoby z DT nie odbierały telefonów od klientów a posiadając wiedzę specjalistyczną i uprawnienia administracyjne zajmowały się rozwiązywaniem problemów o większym stopniu skomplikowania.

W skład DOK wchodził trenerzy (5 osób), którzy szkolili nowych konsultantów.

Po sporządzeniu audytu operacyjnego strony zdecydowały się kontynuować współpracę, która miała polegać na reorganizacji DOK przy pomocy konsultantów z (...). Pozwana zamierzała ograniczyć koszty funkcjonowania DOK. Podczas prezentacji wyników audytu konsultanci (...) zasugerowali konieczność przeniesienia trenerów do Działu HR.

Począwszy od 2 stycznia 2013 r. do 5 marca 2013 r. między (...) a (...) trwała wymiana korespondencji e-mail dotyczącej kształtu umowy. Odbyło się kilkanaście spotkań. Negocjacje w imieniu pozwanej prowadzili R. Z. oraz M. K. (1).

W wiadomości e-mail z dnia 2 stycznia 2013 r. M. K. (1) zwrócił się do (...) o przesłanie projektu umowy, planu działania, planu finansowego związanego z projektem.

W dniu 3 stycznia 2013 r. cedent przesłał pozwanej „draft” umowy - była to propozycja postanowień umowy. zaproponował podział wynagrodzenia na ryczałtowe oraz za sukces. Odnośnie wynagrodzenia za sukces wskazał, aby pozwana uzależniła je od spełnienia określonego warunku, który byłby obiektywnie sprawdzalny, obliczalny, np. określony w oparciu o matematyczny wzór. Projekt został przekazany do prawnika pozwanej, który wprowadził propozycje zmian. Zostały one zaaprobowane przez cedenta. R. Z. był pomysłodawcą większości zapisów dotyczących wynagrodzenia za sukces. Pomysły konsultował z M. K. (1).

Treść załącznika Nr 1 skonstruował cedent.

W dniu 18 stycznia 2013 roku M. K. (1) przesłał cedentowi poprawioną wersję umowy, w tym Załącznika nr 2. Projekt ten nie zawierał zapisu dotyczącego wzrostu liczby kontaktów, a jedynie warunek osiągnięcia określonej sumy oszczędności (390.000,00 zł), która to kwota oszczędności została ustalona w oparciu o dane pochodzące od (...).

W dniu 31 stycznia 2013 r. pozwana wprowadziła zamiany co do wzrostu liczby kontaktów. Takie postanowienie w niezmienionym kształcie znalazło się w umowie stron. Założenie dotyczące 5 % wzrostu liczby kontaktów zostało wprowadzone z inicjatywy (...).

Marże brutto zostały zaproponowane przez pozwaną.

W lutym 2013 r. pozwana przesłała (...) e- mailem symulację wynagrodzenia, zawierającą dane dotyczące bazy kosztowej DOK za 2012 r. (e- mail z dnia 18 lutego 2013 r.). W trakcie realizacji umowy pozwana nie zmieniała bazy kosztowej ani jej nie aktualizowała. Baza kosztowa podana przez R. Z. wynosiła 4.690.719,00 zł.

W wiadomości e-mail z dnia 24 lutego 2013 r. dotyczącej składników bazy kosztowej cedent wskazał, że lista składników wymaga doprecyzowania. W tym samym dniu M. K. (1) skierował wiadomość do M. W. (1), w której wskazał, że proponowane wynagrodzenie nie jest oparte na jednej formule ponieważ dla części usług pierwszorocznych marża jest ujemna a spółce zależy na ich sprzedaży (marża ujemna). W kolejnej wiadomości z dnia 1 marca 2013 r. R. Z. przesłał cedentowi projekt załącznika, w którym baza kosztowa DOK została uszczegółowiona. W tej wersji definicja bazy kosztowej DOK znalazła się w umowie z dnia 7 marca 2013 r.

W czasie rozpoczęcia współpracy, pozwana prowadziła prace nad wprowadzeniem w spółce systemu CRM. Powołana została grupa robocza, grupa projektowa. System CRM jest to aplikacja pomagająca w zarządzaniu relacjami z klientami i wprowadzana do firm, które zajmują się obsługą masowego klienta. Brak systemu CRM utrudniał (...) przygotowanie ofert, zbieranie i odpowiednie analizowanie danych.

Ustalenia stron zaowocowały podpisaniem dnia 7 marca 2013 r. umowy o świadczenie usług doradczych. Na podstawie tej umowy spółka (...) zobowiązała się świadczyć na rzecz pozwanej usługi doradcze w związku z reorganizacją Działu Obsługi Klienta (DOK) w kierunku: obniżenia kosztów funkcjonowania DOK, wdrożenia w DOK systemu dosprzedaży (up- selling) do istniejących klientów, wdrożenia systemu aktywnej sprzedaży (new business). Cedent zobowiązał się udzielić wsparcia pozwanej w zakresie tworzenia nowej strategii marketingowej oraz udzielić wsparcia pozwanej w zakresie wyboru i wdrożenia systemu CRM (Customer Relations Management). Zakres usług wymieniony został w Załączniku nr 1.

(...) wykonywała usługi przez osoby będące pracownikami i współpracownikami spółki. Osobami nadzorującymi projekt byli J. B. i M. W. (1). M. S. (1) kierował zespołem konsultantów.

Na mocy umowy cedent zobowiązał się, że będzie wykonywał usługi doradcze co najmniej osiem dni roboczych w miesiącu kalendarzowym w siedzibie pozwanej.

Cedent zobowiązał się do składania w trybie wiadomości e-mail sprawozdań w przedmiocie wykonanych prac i osiągniętych postępów obejmujących okres dwóch tygodni. Zobowiązał się do sporządzania miesięcznych sprawozdań zawierających stwierdzone skutki działań cedenta lub ich brak. Sprawozdania miały dotyczyć redukcji kosztów

działalności operacyjnej DOK, poziomu satysfakcji klientów, wartości upsell'u, wartości sprzedaży new business oraz przyczyn braku (darmowe domeny jako dosprzedaż + sprzedaż new business) skutków działań. Pozwana zobowiązała się udzielać konsultantom informacji koniecznych do prawidłowego świadczenia usług oraz m.in. informować, czy zostały spełnione warunki uprawniające cedenta do otrzymania od pozwanej wynagrodzenia za sukces i udostępnić wszelkie dane niezbędne do weryfikacji tego stanu rzeczy przez cedenta.

Strony ustaliły harmonogram prac, które miał wykonać cedent w ramach projektu.

W Załączniku nr 2 do umowy strony ustaliły wynagrodzenie należne konsultantom za wykonanie przedmiotu umowy. Pozwana zobowiązała się zapłacić cedentowi wynagrodzenie ryczałtowe zdefiniowane jako miesięczne wynagrodzenie o charakterze ryczałtowym należne za świadczone przez cedenta usługi w ramach umowy w wysokości 40.000 zł netto oraz wynagrodzenie za sukces – wynagrodzenie zannualizowane, obliczone na podstawie danych (dostarczonych przez pozwaną) z okresu od 1 października 2013 roku do 31 grudnia 2013 roku, które składać się miało z części A i B.

Część A miała obejmować:

- Wynagrodzenie Za Dodatkowe Oszczędności stanowiące wyłącznie dodatni wynik obliczeń według ustalonego w umowie wzoru: $WzDO = 50 \% \times (BKdok\ 2012 - Bkdok\ 2103)$

gdzie:

WzDO – Wynagrodzenie Za Dodatkowe Oszczędności,

BKdok 2012- baza kosztowa DOK za 2012 rok,

BKdok 2013 baza kosztowa DOK za 2013 rok

Obliczona jako zannualizowana baza kosztowa okresu od 1 października do 31 grudnia 2013 roku

przy czym baza kosztowa dowolnego okresu składa się z wynagrodzeń wszystkich pracowników DOK wraz z przynależnym ZUSem pracodawcy, kosztów systemu T., kosztów systemu I., kosztów połączeń telefonicznych i SMS,

- wynagrodzenie za dosprzedaż- stanowiące sumę wyłącznie dodatnich wyników obliczeń, dokonanych dla każdego wymienionego w pkt 6 załącznika nr 2 produktu/usługi odrębnie, według wzoru: $WzD = 50 \% \times (MB \times WS) \times 4$

gdzie:

WzD – Wynagrodzenie Za Dosprzedaż,

MB – marża brutto stanowiąca stałą kwotę określoną w pkt 6 załącznika nr 2 dla każdego produktu/usługi odrębnie,

WS – wolumen sprzedaży usług z tytułu akcji dosprzedażowych w okresie od 1 października do 31 grudnia 2013 roku

- Wynagrodzenie Za Dodatkowe Przedłużenia – stanowiące sumę wyłącznie dodatnich wyników obliczeń, dokonanych dla każdego wymienionego w pkt 6 poniżej produktu/ usługi odrębnie, według wzoru: $WzDP = 50 \% \times (MB \times WS) \times 4$

gdzie:

WzDP – Wynagrodzenie Za Dodatkowe Przedłużenia,

MB – marża brutto stanowiąca stałą kwotę określoną w pkt 6 poniżej dla każdego produktu/usługi odrębnie,

WS – wolumen sprzedaży usług przedłużonych w okresie od 1 października do 31 grudnia 2013 roku powyżej wolumenu sprzedaży usług przedłużonych dla każdego okresu określonego w budżecie (...) na rok 2013

Poza tym wskazano, że część A wynagrodzenia za sukces przysługuje (...), gdy skutek jego działań dojdzie do spełnienia łącznie następujących warunków:

- Rzeczywista Kwota Oszczędności stanowiąca wyłącznie dodatni wynik obliczeń według wzoru: $RKO = (BK_{dok\ 2012} - BK_{dok\ 2013})$ gdzie:

RKO- Rzeczywista Kwota Oszczędności,

BK_{dok 2012}- baza kosztowa DOK za 2012,

BK_{dok 2013}- baza kosztowa DOK za 2013

wyniesie co najmniej 390.000 zł, przy założeniu, że liczba kontaktów z DOK w danym okresie nie będzie większa niż 5 % w porównaniu do analogicznego okresu roku poprzedniego, oraz

- w ramach „Dosprzedaży”, co najmniej 5 % klientów kontaktujących się z DOK dokona dodatkowych zakupów usług pozwanej, oraz

- suma Rzeczywistej Kwoty Oszczędności w wartości marży brutto wygenerowanej na dosprzedaży w roku 2013, stanowiącej wyłącznie dodatni wynik obliczeń według wzoru:

$MBD = (MB \times WSD)$

gdzie:

MBD- Marża Brutto Wygenerowana na „Dosprzedaży”,

MB- marża brutto stanowiąca stałą kwotę określone w pkt 6 załącznika nr 2 dla każdego produktu/usługi odrębnie

WSD- wolumen pierwszorocznej sprzedaży usług z tytułu akcji dosprzedażowych w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2013 roku

będzie mniejsza niż 500.000,00 zł, oraz

- wskaźnik poziomu satysfakcji klientów związany z obsługą klienta przez DOK mierzony w grudniu 2013 roku w porównaniu do wskaźnika poziomu satysfakcji klientów związanego z obsługą klienta przez DOK mierzonego w styczniu 2013 roku utrzyma się na niezmiennym poziomie lub spadnie nie więcej niż 5 %.

Część B miała obejmować Wynagrodzenie Za Nowy Biznes, stanowiące sumę wyłącznie dodatnich wyników obliczeń, dokonanych dla każdego wymienionego w pkt 6 produktu/usługi odrębnie, według wzoru: $WzNB = 50 \% \times (MB \times WS) \times 4$

gdzie:

WzNB- Wynagrodzenie Za Nowy Biznes,

MB- marża brutto stanowiąca stałą kwotę określoną w pkt 6 dla każdego produktu/ usługi odrębnie,

WS- wolumen sprzedaży do nowych klientów (podmiotów nie będących dotychczas klientami pozwanej) aktualnych, bądź nowych usług/ produktów pozwanej, w okresie od 1 października do 31 grudnia 2013 roku, dokonana wewnętrznymi lub zewnętrznymi kanałami sprzedażowymi (outsourcing),

Strony ustaliły, że wartość sprzedaży i kosztów bezpośrednich poszczególnych transakcji, związanych z obliczeniami dotyczącymi składników wynagrodzenia za sukces mogą być użyte tylko jeden raz (do wyliczenia jednego składnika). W szczególności dana transakcja nie może być jednocześnie zaliczona do dosprzedaży i dodatkowych przedłużeń.

Poza tym ustalono, że wypłata wynagrodzenia będzie dokonywana w ten sposób, iż wynagrodzenie ryczałtowe będzie płatne w terminie 7 dni od dnia otrzymania przez pozwaną prawidłowo wystawionej przez cedenta faktury VAT. Cedent miał wystawiać fakturę VAT w ostatnim dniu roboczym każdego miesiąca kalendarzowego.

Strony ustaliły, że wynagrodzenie za sukces płatne miało być w 2014 r. w 4 ratach płatnych za okres kwartału kalendarzowego w terminie 30 dni od dnia doręczenia pozwanej prawidłowo wystawionej faktury VAT w ostatnim dniu roboczym kwartału kalendarzowego.

Uzgodnione zostało, że wszystkie kwoty wynagrodzenia zostaną powiększone o kwotę podatku VAT w stawce przewidzianej przepisami prawa.

W pkt 6 strony ustaliły MB (marże brutto) dla następujących produktów: starter, server, (...), (...), Domeny (...), Domeny (...), Domeny (...), Domeny (...). Wskazano inne marże brutto dla produktów nowych i prolongaty produktów.

Z uwagi na to, że planowana przez pozwaną restrukturyzacja DOK była trudną i wrażliwą operacją, zarząd spółki nie chciał dopuścić do nadmiernego obniżenia jakości obsługi klienta w tym okresie. Przed podjęciem decyzji o reorganizacji DOK jakość obsługi klienta była mierzona samodzielnie przez pracowników(...) Na użytek projektu postanowiono, że zostanie „zatrudniona” firma zewnętrzna, specjalizująca się w badaniach rynkowych, marketingowych w celu uzyskania obiektywnego i niezależnego pomiaru

Na początku 2013 r. doszło do podpisania umowy pomiędzy spółką (...) sp. z o.o. w W. a pozwaną. Przed złożeniem oferty na wykonanie badania spółka(...) nie współpracowała ani z pozwaną ani z cedentem. Wyłaniając spółkę, która miała wykonać badania, zarząd pozwanej brał pod uwagę doświadczenie firmy, cenę, i pozycję firmy na rynku. Ustalono, że firma (...)znajduje się w czołówce firm badawczych w Polsce i należy do Organizacji Firm Badania Opinii i Rynku.

Zadaniem spółki (...) było przeprowadzenie w trzech etapach w styczniu 2013 roku, sierpniu 2013 roku oraz w styczniu 2014 roku badań poziomu satysfakcji klientów związanych z obsługą klientów w Dziale Obsługi Klienta.

Podpisanie umowy poprzedziło spotkanie przedstawiciela spółki (...) z przedstawicielami pozwanej i (...). Na spotkaniu poinformowano przedstawiciela spółki (...) że ma zostać dokonany trzykrotny pomiar, rozciągnięty w czasie, równoległy do zmian organizacyjnych przeprowadzanych przez konsultantów. Funkcję konsultanta zespołu badawczego pełnił W. D. - prezes zarządu spółki (...)

Badania przeprowadzono na grupie osób, które wcześniej kontaktowały się z DOK. Dane klientów pochodziły od pozwanej. (...) gromadziła informacje dwoma kanałami. Przeprowadzano wywiady telefoniczne i wywiady e-mailowe. Wywiady telefonicznie przeprowadzane były z osobami, które kontaktowały się z DOK telefonicznie, a kontakty e-mailowe z osobami kontaktującymi się wcześniej z DOK przez e-mail i chat room.

Spółka (...) zadawała pytania dotyczące ostatniego kontaktu z DOK. Badanie satysfakcji klientów może mieć charakter transakcyjny oraz relacyjny. Badanie o charakterze relacyjnym dotyczy ogólnej satysfakcji, zaś badanie o charakterze transakcyjnym dotyczy konkretnych aspektów, tzw. „touch pointów”.

Zgodnie z przyjętymi w tego typu badaniach regułami ankieterzy zaczynali od pytań ogólnych dotyczących ogólnej satysfakcji ze współpracy z firmą (czy jest Pan(i) zadowolony/a ze współpracy z (...)?) i gotowości rekomendowania tej firmy (czy gdyby znajomy poprosił o opinię, to czy polecił(a)by mu Pan(i) (...)?). Wskaźnik NPS (Net Promoter Score) to wskaźnik rekomendacji. Potem ankieterzy zadają szczegółowe pytania dotyczące, np. zadowolenia z poszczególnych kanałów obsługi. Dla oceny poziomu ogólnej satysfakcji klienta istotna jest odpowiedź na pierwsze zadane pytanie, gdyż późniejsze oceny są wynikiem takiego a nie innego prowadzenia rozmowy ankietera z respondentem.

Przedstawiciele (...) przez cały czas realizacji badania mieli w równym stopniu kontakt z przedstawicielami pozwanej i (...). Nie traktowali konsultantów (...) jako podmiotów trzecich, co do których winna być zachowana poufność dotycząca przeprowadzanych badań i co do których istniał umowny zakaz udostępniania informacji.

Z przeprowadzonych badań (...) sporządziła raport. Ogólny wniosek był taki, że między pierwszym a trzecim pomiarem zmiany satysfakcji klientów były niewielkie. Poziom satysfakcji klientów mierzony w styczniu 2014 r. obniżył się o 4 punkty procentowe - z 90 do 86 w porównaniu do poziomu zbadanego w styczniu 2013 r.

Pozwana nie składała uwag co do merytorycznej zawartości raportu i rzetelności wykonanych badań. Jej uwagi dotyczyły przekazania (...) wyniku badania dotyczącego poziomu satysfakcji klienta w marcu 2014 r.

W dniu przekazania raportu pozwanej przedstawiciel (...) zwrócił się do W. D. o podanie wyniku badania dotyczącego poziomu satysfakcji klientów, który przekazał tą informację, w tym samym dniu raport został przekazany (...).

Przekazanie wyniku badania dotyczącego poziomu satysfakcji klienta nie miało wpływu na treść raportu, który otrzymała pozwana.

W trakcie realizacji umowy cedent obciążał pozwaną wynagrodzeniem ryczałtowym miesięcznym w kwocie 40.000,00 zł netto, zaś pozwana regulowała te należności.

Zgodnie z postanowieniami umowy spółka (...) sporządzała raporty podsumowujące podejmowane działania. Były to raporty tygodniowe i dwutygodniowe dotyczące postępu prac i informujące o czynnościach które konsultanci będą podejmowali w kolejnym okresie realizacji umowy. Raporty przygotowywał M. S. (1). Poza tym były miesięczne podsumowania zakończone spotkaniem stron lub telekonferencją. Raporty przekazywane przedstawicielom pozwanej zawierały informacje z baz danych pozwanej, dane statystyczne i inne informacje otrzymane uprzednio od spółki-zespołu projektowego i pracowników DOK

M. K. (1) i inni przedstawiciele pozwanej, którzy zapoznawali się z raportami przygotowanymi przez cedenta nie kwestionowali danych zawartych w raportach. Pozwana nigdy nie zgłosiła uwag do przedstawionych raportów.

Wraz z mailem z dnia 10 marca 2013 r. cedent przedstawił pozwanej raport bieżący projektu, w którym znalazł się zapis o uruchomieniu projektu odsprzedaży darmowych domen. Wskazano, że projekt będzie miał na celu m.in. przyzwyczajanie pracowników DOK do podejmowania aktywności sprzedażowych w trakcie rozmów z klientami.

Z początkiem kwietnia 2013 r. M. K. (1) podjął decyzję o przeniesieniu części pracowników (ok. 10 osób) z DOK do DIT (Działu Informatyki) i DSM (Działu Sprzedaży i Marketingu). Kierownikiem działu IT został D. G. (1) pracujący dotychczas w DOK i kierujący zespołem technicznym. Decyzja ta stanowiła zaskoczenie dla R. Z., który był temu przeciwny. W rozmowie z M. K. (1) wskazywał, że spowoduje to zmniejszenie kosztów DOK, ale nie zmniejszy ogólnych kosztów firmy.

Informacja o przeniesieniu pracowników DOK do innych działów została przekazana konsultantom przez M. K. (1).

R. Z. zwrócił się w dniu 15 maja 2013 r. do D. G. (1) o podanie listy osób przeniesionych z DOK do DIT, szacunku czasu pracy pracowników poświęconej na wykonywanie czynności dla DOK, wymienienie zadań, które wykonywali w ramach struktury DOK na rzecz DOK, a obecnie wykonywanych w ramach struktury DIT na rzecz DOK. R. Z. wskazał, że informacji tych potrzebuje w związku z potrzebą wykonania kalkulacji związanych z pracą (...).

W wiadomości e-mail z dnia 15 maja 2013 r. D. G. (1) poinformował R. Z., że od 1 kwietnia 2013 r. z DOK do DIT zostało zmigrowanych 10 osób (byłego DT). Od początku kwietnia dwie osoby zostały przesunięte do zadań stricte DIT, czyli nie wykonywały pracy dla DOK. Przez cały kwiecień te same zadania realizowane do tej pory przez DOK były realizowane przez te osoby w IT, zaś od 1 maja do zadań ściśle DIT został przesunięty P. M.. Na rzecz DOK pracę

wykonywało siedem osób. D. G. (1) wskazał, że w czerwcu nie przewiduje zamian. Wskazał, że będzie wysyłał raporty dotyczące tej sytuacji w kolejnych miesiącach.

K. K. został przeniesiony w 2013 r. z DOK do Działu Rozwoju Aplikacji. Pełnił funkcję kierownika projektu, do jego zadań należało prowadzenie projektów IT. Zakres jego obowiązków pozostał ten sam.

Z DOK do Działu Sprzedaży i Marketingu zostały przeniesione osoby wchodzące w skład Zespołu Wsparcia Produktu. Jedną z tych osób była A. J., która zajmowała się kontaktami z firmami rejestrującymi domeny. Z DOK do DSM zostali przeniesieni P. S. (1), który zajmował się współpracą ze sklepami internetowymi i M. S. (2), który zajmował się umowami na serwery dedykowane.

Począwszy od maja 2013 r. omawiano z cedentem problem zadań wykonywanych przez przeniesionych pracowników na rzecz DOK. Strony prowadziły korespondencję e-mailową. W wiadomości e-mail z dnia 15 maja 2013 r. M. W. (1) zwrócił pozwanej uwagę, że pracownicy przeniesieni z DOK do DIT nadal pracują na rzecz DOK. M. W. (1) wskazywał, że odpowiada za koszty DOK, a spora część tych kosztów pozostaje poza jego kontrolą.

W wiadomości e-mail z dnia 17 czerwca 2013 r. D. G. (1) przedstawił dane statystyczne procesów, które miałyby być migrowane do DOK.

W wiadomości e-mail z tego dnia M. P. (1) poinformował M. W. (1), że do 15 sierpnia 2013 r. wszystkie działania wrócą na DOK.

Pozwana zwracała uwagę, że należy rozłożyć zadania pracowników przeniesionych do innych działów tak, by nie dochodziło do przesunięcia kosztów między działami.

W wiadomości e-mail z dnia 23 lipca 2013 r. M. K. (1) wskazał konsultantom, że w DSM są jeszcze trzy osoby, które w dużej mierze wykonują zadania DOK.

Pozwaną i konsultanci ustalili, że pracownicy działów, do których zostali przeniesieni pracownicy z DOK raportowali, jaka część pracy tych pracowników dotyczy DOK. Za uzgodnienia te odpowiedzialny był M. P. (1). Konsultanci co miesiąc dostawali raport. Te informacje były włączane do raportów konsultantów przedstawianych pozwanej.

W dniu 29 sierpnia 2013 r. M. W. (1) skierował do M. K. (1) wiadomość e-mail, w której przedstawił wstępne oszczędności wynikające z projektu na dzień 31 lipca 2013 r. Przedstawione wyliczenie miało na celu zaprezentowanie uzyskanych oszczędności. M. W. (1) powołał się na dane otrzymane od A. M. (1) dotyczące kosztów DOK. Wskazując na bazę kosztową za 2012 r. M. W. (1) powołał się na wiadomość e-mail R. Z. z dnia 18 lutego 2013 r.

M. K. (1) nie złożył zastrzeżeń do przedstawionych w e-mailu danych.

Na wniosek konsultantów trenerzy z DOK zostali przeniesieni do działu HR. Byli to K. W. i S. M.. Od września 2014 r. koszty trenerów obciążały dział HR. Zdaniem cedenta ilość trenerów winna być ograniczona do 1- 1,5 etatu.

W 2013 roku A. M. (2) została przeniesiona z DOK do Biura Zarządu. Był to pracownik odpowiadający za ISO.

We wrześniu 2013 r. po raz ostatni zostało zaraportowane, że przeniesieni pracownicy wykonują pracę na rzecz DOK. W raporcie za okres od 23 września 2013 r. do 29 września 2013 r. zawarto zapis, że sfinalizowano przejście obowiązków przez BOK w zakresie kwestii obsługiwanych przez DSM - pracownicy DSM wspierają DOK w trudniejszych przypadkach. W kolejnym tygodniu ma zostać sfinalizowane przejście przez DOK zadań DIT.

Pozwana w porozumieniu z konsultantami (...) przeprowadzała różne akcje związane ze sprzedażą produktów oferowanych przez DOK klientom. Ostateczną decyzję, co do przeprowadzanych w danym okresie akcji podejmowała pozwana. Między stronami odbywały się rozmowy na temat oferowanych przez pozwaną usług i przeprowadzanych kampanii.

W e-mailu z dnia 26 czerwca 2013 r. M. W. (1) wyraził pogląd, że „zależy mu na tym, aby BOK zaczął dosprzedawać usługi a nie rozdawać. Darmowe usługi uruchomiły proces ale najwyższy czas na płatne usługi”. Konsultanci dążyli, aby konsultanci byli również „przetrenowani” na produktach płatnych.

Przeprowadzane były akcje dosprzedawcze, analizowano poziom odnowień proponowanych usług. Konsultanci zmiierzali do tego, aby skoncentrować się na sprzedaży produktów, zaś mniejszą wagę przywiązywać do produktów, które spółka rozdaje.

Na podstawie przekazanych przez pozwaną informacji (...) uzyskał dane obrazujące ilość kontaktów z DOK (e-maili, telefonów, czatów). Uzyskane dane stanowiły podstawę do wyliczeń obrazujących wzrost liczby kontaktów w 2013 roku w porównaniu z rokiem 2012.

Z e-maila J. J. skierowanego do M. W. (1) w dniu 18 sierpnia 2013 r. wynika porównanie ilości maili w 2012 r. i do połowy sierpnia 2013 r. J. J. wskazał, że w październiku można się spodziewać blisko 24.000 – 25.000 maili. W e-mailu z dnia 4 stycznia 2014 r. przedstawił tabelę porównawczą ilości maili do końca 2013 r. Poza tym składał cedentowi raporty podsumowujące, które zawierały dane co do ilości klientów kontaktujących się z pozwaną.

Liczba kontaktów z DOK w 2013 r. w porównaniu z 2012 r. wzrosła o co najmniej 6,7 %. Pod pojęciem „kontakty z DOK” należy rozumieć wszelkie formy komunikacji (telefoniczne, e-mailowe oraz za pośrednictwem czatu). W porównaniu z rokiem 2012 liczba telefonów wzrosła z około 247 do 300 tysięcy, tj. o 21 %, liczba e-maili wzrosła z około 196 do 255 tysięcy, tj. o 30 %, zaś liczba czatów zmalała z około 135 do 62 tysięcy, tj. o 55%.

Z obliczeń (...) wynika, że liczba połączeń odebranych przez konsultantów DOK w 4 kwartale 2013 r. wyniosła 65.796. Od tej liczby odjąć należy połączenia dotyczące informowania potencjalnych klientów o aktualnej ofercie handlowej pozwanej spółki, co daje 48.816 kontaktów 70,71 % wszystkich połączeń). Następnie należy wyodrębnić numery niepowtarzalne, co odzwierciedla ilość klientów kontaktujących się. Z tak uzyskanych wyliczeń wynika, że liczba klientów kontaktujących się w okresie od 1 października 2013 roku do 31 grudnia 2013 roku wyniosła 26.509.

Co do e-maili co ich łączna liczba w czwartym kwartale 2013 roku wyniosła 73.732. od tego należy odjąć wiadomości informacyjne – 52.133, wykluczając wiadomości z adresów powtarzalnych – 28.310. Odnosząc się do czatów, łączna ich liczba wyniosła 14.297, wykluczając czaty od klientów niepowtarzalnych – 7.764.

Liczba klientów kontaktujących się z DOK w czwartym kwartale 2013 roku to liczba 62.583 (26.509- liczba połączeń, 28.310- liczba e-maili, 7.664 liczba czatów). Niezbędny próg 5% klientów, którzy musieli dokonać dodatkowych zakupów wynosi 3.129.

W dniu 2 stycznia 2014 r. pracownik pozwanej P. L. przesłał M. P. (2) do wiadomości e-maila zawierającego podsumowanie sprzedaży. Wskazał, że od 1 października 2013 roku do 31 grudnia 2013 roku BOKa sprzedało m.in. 15.614 domen, 901 certyfikatów (...) oraz 21 migracji, co daje łącznie 16.728 wykupionych usług. Przedstawione zestawienie uwzględniało te domeny, które spółka „rozdała za darmo”.

Model biznesowy pozwanej opiera się na takim działaniu, że w pierwszym roku klient otrzymuje usługę za darmo lub po obniżonej cenie, a w następnym część klientów dokonana przedłużenia usługi już za określoną odpłatnością.

W trakcie realizacji umowy pojęcie „dosprzedaż” oznaczało też oferowanie klientom usług, za które klient w pierwszym roku obowiązywania umowy nie płacił.

Baza kosztowa DOK za rok 2013 wyniosła 3.389.625,00 zł. Oszczędności wyniosły 1.301.094,00 zł. Wysokość wynagrodzenia za dodatkowe oszczędności to 650.547,00 zł netto.

A. M. (1) przekazywała (...) informacje dotyczące wynagrodzeń pracowników DOK, które stały się podstawą do wyliczenia wynagrodzenia dodatkowego.

Przy obliczeniu wynagrodzenia dodatkowego konsultanci bazowali na informacjach uzyskanych od pozwanej dotyczących sprzedanych produktów (usług) za pośrednictwem wszystkich kanałów sprzedaży realizowanych przez DOK, przekazywanych przez pozwaną.

Biorąc pod uwagę dane przekazane przez pozwaną w wiadomościach e-mail wynagrodzenie z tytułu dosprzedaży kształtuje się następująco:

- kanał sprzedaży BOK: starter- 22.200,00 zł netto, server- 40.800,00 zł netto, domeny PL i EU- 1.249.120,00 zł netto, (...)90.100,00 zł netto,

- kanał sprzedaży ZSUK: starter- 15.400,00 zł netto, server- 3.200,00 zł netto, (...) 2.000,00 zł netto, (...) – 5.400,00 zł netto, Domeny PL I EU- 401.200,00 zł netto, (...)36.100,00 zł netto.

W dniu 7 marca 2014 r. w W. odbyło się spotkanie przedstawicieli (...) i pozwanej. Na tym spotkaniu konsultanci zaprezentowali raport podsumowujący projekt. Po prezentacji została przedstawiona kalkulacja wynagrodzenia dodatkowego. Według kalkulacji należne cedentowi wynagrodzenie dodatkowe za sukces wynosić miało kwotę 2.824.544,87 zł netto. Składało się ono z kwoty 959.024,87 zł netto za dodatkowe oszczędności oraz z kwoty 1.865.520,00 zł netto za dosprzedaż. W tym dniu M. S. (1) przesłał pozwanej drogą elektroniczną raport podsumowujący projekt.

Po kilku dniach doszło do spotkania w sprawie wynagrodzenia dodatkowego.

M. K. (1) poinformował przedstawicieli (...), że kwestionuje wynagrodzenie. M. W. (1) oraz J. B. byli zaskoczeni tym stanowiskiem i zwracali uwagę, że w toku współpracy strony prowadziły bardzo bogatą korespondencję, a informację zawarte w raportach sporządzanych w toku współpracy nie były kwestionowane.

W dniu 31 marca 2014 r. odbyło się spotkanie stron. Pozwana skierowała do (...) pismo, w którym zakwestionowała zasadność roszczeń z tytułu dodatkowego wynagrodzenia. Pozwana wskazała, że kalkulacja zawiera szereg błędów logicznych, w tym m.in. pomija istotne koszty, nie uwzględnia zmian organizacyjnych związanych z przesuwaniem zadań wraz z pracownikami je wykonującymi między komórkami organizacyjnymi(...). Co do wynagrodzenia za dodatkowe oszczędności pozwana wskazała, że doprowadziła do porównywalności dwóch baz kosztowych DOK za 2012 i 2013 stosując zasady obowiązujące w sprawozdawczości finansowej oraz analizach finansowych. Pozwana podniosła, że zmiany struktury organizacyjnej polegały na przeniesieniu części pracowników przyporządkowanych organizacyjnie w 2012 r. do struktury DOK, choć wykonujących zadania nie związane z obsługą klienta czy sprzedażą telefoniczną do innych komórek organizacyjnych. Zdaniem pozwanej kalkulacja uzyskanych oszczędności w DOK wskazuje, że uzyskano oszczędności na poziomie 125.036 zł, a zgodnie z załącznikiem nr 2 do umowy prawo do dodatkowego wynagrodzenia wymagało osiągnięcia oszczędności na poziomie co najmniej 390.000 zł. W ocenie pozwanej nie został spełniony warunek brzegowy.

Wskazała, że warunkiem brzegowym dla wypłaty wynagrodzenia dodatkowego z tytułu dosprzedaży było osiągnięcie, że przynajmniej 5 % klientów kontaktujących się z DOK dokonało dodatkowych zakupów usług. W badanym okresie dokonano sprzedaży 1.027 usług, przy liczbie klientów kontaktujących się z DOK 108.914, co oznacza, że 0,94 % klientów dokonało dodatkowych zakupów. Wskazała, że było 39.648 telefonów, 58.621 e-maili i 10.645 czatów. Zatem warunek wypłaty wynagrodzenia dodatkowego nie został spełniony.

Odnosząc się do wynagrodzenia za nowy biznes pozwana wskazała, że wartość tego wynagrodzenia wyniosła 1.730,00 zł. Wskazała, że specyfika projektów doradczych powoduje, że część rezultatów określonych umową nie jest osiągnięta, zaś jednocześnie zdarza się, że przynoszą one efekty dodatkowe, nie uwzględnione w umowie lub z którymi nie wiąże się dodatkowe wynagrodzenie z tytułu osiągnięcia sukcesu. Podano, że zarząd (...) pozytywnie ocenił zrealizowany projekt mimo, że nie osiągnięto założonych w Załączniku 2 skali oszczędności uprawniających do dodatkowego

wynagrodzenia dla (...) oraz skali sprzedaży generowanej przez klientów kontaktujących się z DOK. Pozwana zaproponowała (...) zapłatę dodatkowego wynagrodzenia w wysokości 480.000 zł.

W dniu 1 lipca 2014 r. (...) wystawiła fakturę Nr (...) opiewającą na kwotę 773.690,60 zł obejmującą pierwszą transzę wynagrodzenia przewidzianego umową z dnia 7 marca 2014 r. łączącą cedenta z pozwaną. Termin zapłaty został wyznaczony na dzień 31 lipca 2014 roku. Faktura została doręczona pozwanej spółce w dniu 10 lipca 2014 roku.

W dniu 9 lipca 2014 r. pomiędzy (...) a (...) sp. z o.o. w W. zawarta została umowa, na mocy której cedent dokonał na rzecz (...) przelania wierzytelności wynikającej z faktury. W Załączniku nr 1 do umowy zawarto zapis, że cesjonariusz przekaze cedentowi 89 % z każdej wyegzekwowanej kwoty wierzytelności w terminie 3 dni od wyegzekwowania. Pozostała kwota będzie stanowiła wynagrodzenie netto cesjonariusza. Ustalono, że jeżeli cedent nie otrzyma określonej w ustępie 1 części należności głównej z każdej kolejnej wymagalnej raty przelanej wierzytelności w terminie 2 miesięcy od daty wymagalności tej raty, każda ze stron będzie mogła odstąpić od niniejszej umowy. W takim przypadku cesjonariuszowi przysługiwać będzie wynagrodzenie od kwoty wyegzekwowanej, a w pozostałym niezrealizowanym zakresie skutki prawne, które niesie niniejsza umowa uważa się za niebyłe.

Pismem z dnia 10 lipca 2014 roku nabywca wierzytelności poinformowała pozwaną o przelewie i skierowała do pozwanej wezwanie do zapłaty należności wynikającej z faktury VAT. Do wezwania załączone zostało oświadczenie (...) o dokonanej cesji i kopia faktury.

W dniu 14 sierpnia 2014 r. (...) skierowała do pozwanej propozycję zawarcia ugody polegającą na odstąpieniu przez nabywcę wierzytelności od całości dochodzonych roszczeń za zapłatą kwoty 1.500.000 zł, na co pozwana nie przystała.

W dniu 21 października 2014 r. (...) złożyła (...) oświadczenie, że odstępuje od umowy w trybie natychmiastowym, powołując się na załącznik nr 1 ustęp 2 do umowy cesji wierzytelności z dnia 9 lipca 2014 roku. Pismo zostało doręczone wiceprezesowi zarządu (...) spółki z ograniczoną odpowiedzialnością.

W dniu 25 listopada 2014 r. pomiędzy powódką a spółką (...) zawarta została umowa, na mocy której doszło do nabycia przez powódkę od (...) wierzytelności wynikającej z faktury VAT nr (...) z dnia 1 lipca 2014 r. Oświadczenie o cesji wierzytelności podpisane zostało ze strony (...) przez J. B. oraz M. W. (1).

Powódka doręczyła pozwanej dnia 5 grudnia 2014 r. oświadczenie stron o przelewie i wezwała pozwaną do zapłaty objętych cesją wierzytelności do dnia 8 grudnia 2014 r.

W dniu 16 kwietnia 2015 r. powódka udzieliła pozwanej odpowiedzi na pismo z dnia 20 stycznia 2015 r. podnosząc w nim, że S. odstąpiła od umowy z (...)

Po wniesieniu pozwu pozwana określiła bazę kosztową DOK za 2012 r. na kwotę 4.532.760 zł, z za 2013 r. na kwotę 4.407.724 zł, zatem oszczędności wyniosły 125.036 zł. Wyliczenia Rzeczywistej Kwoty Oszczędności dokonał P. B..

W tak ustalonym stanie faktycznym Sąd Okręgowy uznał powództwo za zasadne.

Wskazał, iż stan faktyczny został ustalony na podstawie dokumentów. Dowody z zeznań świadków M. W. (2), J. B., M. S. (1), A. M. (1), D. G. (1), R. Z., W. D. i przedstawicieli pozwanej miały zdaniem Sądu charakter uzupełniający. Zeznania A. M. (1) i D. G. (1) ocenił jako wiarygodne. Sąd ocenił, że zeznania R. Z. okazały się kluczowe przy interpretacji zapisów umowy. Sąd zauważył, że M. W. (2), J. B. oraz M. S. (1) opisali w zeznaniach współpracę stron i dokonali interpretacji zapisów umowy, która nie pokrywała się z interpretacją członków zarządu pozwanej, lecz zbieżna była z zeznaniami R. Z.. Zeznania W. D. uznał za istotne, gdyż stanowiły źródło informacji o sporządzonym przez spółkę (...) raporcie dotyczącym badania wskaźnika satysfakcji klientów.

Sąd I instancji zauważył, że roszczenie strona powodowa wywodziła z zawartej przez (...) i pozwaną umowy z dnia 7 marca 2013 r. o świadczenie usług doradczych, która miała charakter umowy mieszanej. Umowa nie miała tylko charakteru umowy starannego działania ale też istotny był rezultat, od którego strony uzależniały zapłatę

dotatkowego wynagrodzenia wyszczególnionego w umowie. Sąd zauważył, że powódka domagała się czwartej części wynagrodzenia przewidzianego w Załączniku Nr 2 do umowy obejmującego wynagrodzenie za dodatkowe oszczędności oraz wynagrodzenie za dosprzedaż.

Odnosząc się wpieryw do zarzutu braku legitymacji czynnej po stronie powodowej Sąd Okręgowy zważył, że w dniu 9 lipca 2014 r. między (...) a (...) doszło do zawarcia umowy, na mocy której ta ostatnia nabyła należności objęte fakturą VAT z dnia 1 lipca 2014 r. nr (...) opiewającą na kwotę 773.690,60 zł. Sposób rozliczeń stron omawianej umowy nastąpić miał według ustaleń zawartych w Załączniku nr 1. W ocenie Sądu postanowienia umowy należy odczytywać w ten sposób, że po upływie 2 miesięcy od daty wymagalności raty wynagrodzenia, w sytuacji niewyegzekwowania tego wynagrodzenia, każda ze stron będzie mogła rozwiązać umowę. Pomimo, że strony nie określiły terminu do złożenia tego oświadczenia, biorąc pod uwagę zapisy umowy oraz treść oświadczenia z dnia 21 października 2014 r. skierowanego do zarządu (...) Sąd nie miał wątpliwości, że umowa uległa rozwiązaniu i wierzytelność przeszła z powrotem do majątku (...). To zaś uprawniało spółkę do zbycia wierzytelności na rzecz powódki, co też uczyniła.

Sąd I instancji wskazał, że wynagrodzenie za sukces płatne miało być w 4 ratach, a cedent miał wystawiać faktury VAT w ostatnim dniu roboczym każdego kolejnego kwartału 2014 r. Fakt wystawienia pierwszej faktury i to po terminie nie pozbawia zdaniem Sądu cedenta prawa domagania się wynagrodzenia. Podstawę żądań powódki stanowiła umowa z dnia 7 marca 2013 r. i to na podstawie jej zapisów Sąd winien był dokonać oceny, czy ziściły się przesłanki uzasadniające wymagalność wynagrodzenia, bowiem postanowienia umowy łączącej cedenta i pozwaną wskazywały na tzw. warunki brzegowe, warunki wstępne, których spełnienie przez (...) determinowało możliwość ubiegania się o wynagrodzenie dodatkowe.

Sąd Okręgowy zauważył, że by cedent mógł domagać się wypłaty dodatkowego wynagrodzenia „Rzeczywista Kwota Oszczędności” obliczona według opisanego w umowie wzoru powinna wynieść co najmniej 390.000 zł, przy założeniu, że liczba kontaktów z DOK w danym okresie nie będzie większa niż 5 % w porównaniu do analogicznego okresu roku poprzedniego. „Rzeczywista Kwota Oszczędności” została zdefiniowana jako różnica między bazą kosztową za 2012 i 2013 rok. Pozwana interpretując zapisy umowy wskazała, że wzrost liczby kontaktów powyżej 5 % nie zwalniał (...) od obowiązku wypracowania Rzeczywistej kwoty Oszczędności, a jedynie umożliwiał jej odpowiednią korektę. Zdaniem Sądu taka interpretacja pozostaje w sprzeczności z wolą stron zawierających umowę. W ocenie Sądu warunek uzyskania „Rzeczywistej Kwoty Oszczędności” na poziomie 390.000 zł nie musiał zostać spełniony w sytuacji, gdy liczba kontaktów z DOK zwiększyła się o 5 % w porównaniu do analogicznego okresu roku poprzedniego. Przyjęcie innej interpretacji stałoby w sprzeczności z założeniami, które leżały u podstaw wprowadzenia tego zapisu do umowy. Rozwiązanie to jest logiczne, gdy weźmie się pod uwagę, że zwiększona ilość kontaktów generuje wyższe koszty utrzymania DOK. W ten sposób omawiany zapis Załącznika Nr 2 do umowy interpretował też R. Z., który stwierdził, że strona pozwana rozumiała ten zapis w ten sposób, że wzrost liczby kontaktów powyżej 5 % będzie zwalniał cedenta od obowiązku wypracowania oszczędności.

Mając na uwadze, że ilość kontaktów z DOK wzrosła o 6,7 %, Sąd Okręgowy uznał, że warunek uzyskania Rzeczywistej Kwoty Oszczędności w wysokości 390.000 zł nie musiał być spełniony, a przyjęcie jak chciała tego pozwana, że po osiągnięciu liczby kontaktów powyżej 5 % należałoby dokonywać proporcjonalnego obniżenia wymaganego pułapu oszczędności prowadziłyby do nadinterpretacji umowy i byłoby sprzeczne z jej założeniami.

Sąd zauważył, że następny warunek brzegowy dotyczył tzw. dosprzedaży. Strony ustaliły, że niezbędne będzie, aby co najmniej 5 % klientów kontaktujących się z DOK w okresie 1 października - 31 grudnia 2013 r. dokonało dodatkowych zakupów usług. Wedle pozwanej jedynie 0,94 % klientów dokonało dodatkowych zakupów. Sąd Okręgowy zgodził się z powódką, że istotne dla oceny prawidłowości wyliczenia wynagrodzenia za sukces stanowiło ustalenie ilości usług nabytych od klientów w ramach tzw. dosprzedaży. Zdaniem pozwanej ich liczba to 1.027 usług, lecz wyliczenia te zostały przekonująco podważone przez powódkę. Sąd wskazał, że pozwana w załączniku nr 2 do pisma z dnia 31 marca 2014 r. w Części A w Tabeli nr 2.1. powołała jedynie część produktów oferowanych przez pozwaną (uwzględniła (...), server, oraz starter). Nie było podstaw, aby nie uwzględnić usługi rejestracji domen. Usługa ta stanowi podstawowy produkt oferowany przez pozwaną. W pkt 6 załącznika nr 2 do umowy ustalone zostały marże brutto dla wyraźnie

wymienionych tam produktów. Zostały tam wymienione produkty takie jak: starter, server, (...), (...), (...), Domeny PL, Domeny (...), Domeny (...) oraz Domeny EU.

Sąd I instancji nie dał wiary zeznaniom przedstawicieli pozwanej, że „sprzedaż za darmo” - rozdawnictwo domen, było treningiem dla pracowników DOK przed „prawdziwą sprzedażą”. M. W. (1) przyznał, że zmierzał, aby większość produktów była sprzedawana, by był realny zysk. Nie oznacza to, że dążenie do zwiększenia sprzedaży oznaczało, że darmowe domeny winny być wyeliminowane z wynagrodzenia. Zdaniem Sądu, gdyby zamiarem stron było nieuwzględnienie darmowych domen w wynagrodzeniu, strony wyłączyłyby domeny z umowy, czy nie włączyłyby ich do umowy. Dla Sądu jest oczywiste, że ustalając marże brutto na określonym poziomie w umowie, strony przewidziały, że w przyszłości rozdawnictwo produktów przyniesie określony zysk. Nie można więc pominąć usługi rejestracji domen, zwłaszcza, że treści korespondencji stron świadczy o tym, że pod pojęciem „dosprzedaż” należy rozumieć oferowanie darmowych domen. Zdaniem Sądu I instancji istotna jest wiadomość e-mail od P. L., przesłana do cedenta w dniu 2 stycznia 2014 r, gdzie wskazano, że łączna ilość wykupionych usług wyniosła 16.728 (15.614 domen, 901 certyfikatów (...), 213 migracji). Z zeznań R. Z. wynika, że pozwana sprzedawała swoje usługi, ale jej model biznesowy był taki, że w pierwszym roku świadczone usługi były mocno „zrabatowane” albo wręcz darmowe. Opisał jak ustalano marże brutto, które znalazły się w umowie. Podał, iż ustalał je wraz z M. K. (1) opierając się na doświadczeniu i wiedzy, i rozważeniu, czy przy tak przyjętych parametrach będzie się opłacało zapłacić prowizję podstawiając dane do wzoru. Stwierdził, że ustalając marże brutto strony dokonały podziału na nowe usługi, i „wcześniej zdobyte” tj. prolongaty. Świadek zeznał, że przy dokonywaniu obliczeń wynagrodzenia za sukces winny być wzięte pod uwagę wszystkie usługi bez względu na to, czy są to usługi odpłatne, czy nie. Świadek potwierdził, że pod pojęciem „dokonanie dodatkowych zakupów” mieszczą się również tzw. „zakupy darmowe” rozumiane jako zdobycie klienta, zarejestrowanie klienta w bazie danych.

Tak przyjmując Sąd Okręgowy uznał, iż przy uwzględnieniu w obliczeniach 15.614 domen, łączna ilość wykupionych usług wynosi 16.728. Nawet przy przyjęciu założenia, że ilość klientów kontaktujących się z DOK wyniosła 114.538 oczekiwany próg 5 % klientów kontaktujących się, którzy wykupili dodatkowe usługi został przekroczony (15,36 %). Tym bardziej procent ten został osiągnięty przy przyjęciu wyliczeń pozwanej (108.914). Zatem spełniono warunek, że w ramach dosprzedaży co najmniej 5 % klientów kontaktujących się z DOK w okresie 1 października - 31 grudnia 2013 r. dokonało zakupu dodatkowych usług.

Odnośnie warunku uzyskania sumy „Rzeczywistej kwoty Oszczędności” i „Marży Brutto” wygenerowanej w ramach dosprzedaży Sąd Okręgowy wskazał, że został spełniony warunek polegający na tym, że suma rzeczywistej kwoty oszczędności i wartości marży brutto wygenerowanej na dosprzedaży w 2013 r. obliczonej według wskazanego w załączniku nr 2 do umowy wzoru miała być nie mniejsza niż 500.000 zł. Pozwana wskazywała, że rzeczywista kwota oszczędności wynosi 125.036 zł i aby osiągnąć sumę 500.000 zł marża brutto wygenerowana na dosprzedaży w 2013 r. musiałaby wynieść co najmniej 374.964 zł. Pozwana zarzuciła, że powódka nie przedstawiła wyliczeń dotyczących marży brutto z dosprzedaży. Z wyliczeń baz kosztowych za 2012 i 2013 r. wynika zdaniem Sądu, że poziom oszczędności został przekroczony, gdyż wyniósł 1.301.094 zł. Skoro rzeczywista kwota oszczędności wyniosła 1.301.094 zł, powódka nie była zobligowana do wyliczeń odnoszących się do Marży Brutto wygenerowanej na Dosprzedaży.

Zdaniem Sądu I instancji został spełniony warunek brzegowy - wskaźnik satysfakcji klientów. Z umowy wynika, że wskaźnik poziomu satysfakcji klientów związanych z obsługą klienta przez DOK mierzony w grudniu 2013 r. w porównaniu do wskaźnika tego poziomu mierzonego w styczniu 2013 r. utrzyma się na niezmiennym poziomie lub spadnie o nie więcej niż 5 % w porównaniu z badaniem wykonanym w styczniu 2013 r. Zdaniem Sądu pozwana bezzasadnie kwestionowała, że wskaźnik nie jest osiągnięty. Firma (...) została zobowiązana przez pozwaną do wykonania raportu nie tylko na potrzeby oceny spełnienia przez cedenta warunku brzegowego ustalonego w umowie stron odnoszącego się do wynagrodzenia za sukces, lecz został przeprowadzony w celu optymalizacji kosztowej i procesowej obsługi klienta oraz zwiększenia sprzedaży klientom obecnym i nowym. Badanie miało na celu ocenę wpływu zmian w organizacji DOK na poziom satysfakcji klientów oraz wskazanie kluczowych elementów mających wpływ na relacje (...) z klientami. Wyniki raportu z punktu widzenia postanowień umowy łączącej cedenta z pozwaną

istotne były w zakresie odpowiedzi przez respondentów na pytanie o ogólny poziom satysfakcji klientów. Jak wynika z zeznań W. D. poziom satysfakcji klientów to odpowiedź na pytanie „Czy jest pan zadowolony ze współpracy z (...)?” Sąd zgodził się z powódką, że umowa nie odwoływała się do badania poziomu satysfakcji klienta w poszczególnych kanałach komunikacji. Brak podstaw by uznać, że poziom satysfakcji klienta odzwierciedlała odpowiedź na pytanie „Gdyby znajomy prosił o opinię, to czy polecił(a)by mu Pan(i) (...)”? Jak wynika z treści raportu wskaźnik zastosowany przy tym badaniu (NPS- net promoter score) dotyczy badania rekomendacji współpracy z (...) Został on też nazwany w badaniu „wskaźnikiem polecenia współpracy z (...)”. Trudno uznać, że skoro badanie wskaźnikiem NPS zostało umieszczone na wstępie raportu wskaźnik ten jest najważniejszy i winien był wzięty pod uwagę. Świadek W. D. wskazał, że badanie wskaźnikiem NPS zostało umieszczone na początku raportu, gdyż wskaźnik ten odstaje od pozostałych, które są wskaźnikami badania satysfakcji. W ocenie Sądu brak podstaw aby dyskwalifikować badanie spółki (...). Zdaniem Sądu, wbrew twierdzeniom powódki, właściwa interpretacja wyników opracowania nie wymagała wiadomości specjalnych, a wystarczające były zeznania świadka W. D., który kierował zespołem przygotowującym raport. Pozwana starała się w procesie podważyć wiarygodność raportu, jednak zdaniem Sądu przeprowadzone postępowanie dowodowe wykazało, że firma sporządzająca raport została wybrana po przeprowadzeniu konkursu ofert, a w spotkaniach z firmami badawczymi uczestniczyli przedstawiciele cedenta jak i pozwanej. Sąd I instancji zauważył, że badanie wykonane zostało w trzech etapach, a podczas realizacji umowy pozwana nie podniosła, że na potrzeby oceny spełnienia warunku brzegowego winien być brany pod uwagę wskaźnik NPS.

Odnośnie wynagrodzenia za dodatkowe oszczędności, które zgodnie z umową stanowi połowę różnicy pomiędzy bazą kosztową za 2012 r. i 2013 r. Sąd Okręgowy wskazał, że załącznik Nr 2 część A w tej części, która odnosiła się do „Wynagrodzenia za dodatkowe oszczędności” zawierał definicję bazy kosztowej danego okresu, przy czym baza kosztowa za 2013 r. miała być obliczona jako zannualizowana baza kosztowa z okresu 1 października - 31 grudnia 2013. Ustalono, że w skład bazy kosztowej z dany okres (2012, 2013) wchodziły wynagrodzenia wszystkich pracowników DOK wraz z przynależnym ZUSem pracodawcy, kosztów systemu T., kosztów systemu I., koszty połączeń telefonicznych i SMS. Zdaniem Sądu cedent wykazał, że rzeczywista kwota oszczędności została uzyskana i wynosi 1.301.094,00 zł. Weryfikacja Wynagrodzenia za dodatkowe oszczędności wymagała uprzedniego ustalenia dwóch baz kosztowych za 2012 i 2013 r. Sąd zwrócił uwagę, że z korespondencji prowadzonej przed zawarciem umowy wynikało, że składniki bazy kosztowej ulegały zmianie, np. projekt umowy dołączonego do wiadomości e-mail z dnia 24 lutego 2013 r., gdzie (...) wprowadziła komentarz, że lista składników bazy kosztowej wymaga doprecyzowania. W dniu 1 marca 2013 r. R. Z. przesłał cedentowi projekt załącznika, w którym baza kosztowa została uszczegółowiona i w takiej wersji definicja bazy kosztowej znalazła się w umowie. Sąd I instancji wskazał, iż pozwana przedstawiła cedentowi w dniu 18 lutego 2013 r. bazę kosztową DOK za 2012 r. Kwestionując po raz pierwszy w piśmie z dnia 31 marca 2014 r. wskazaną bazę kosztów, podnosiła, że baza przedstawiona w lutym została zawyżona. Podkreślił, że baza kosztowa przedstawiona w e-mailu z dnia 18 lutego 2013 r. była jedyną bazą kosztową przekazaną przez pozwaną cedentowi. Pozwana w trakcie realizacji umowy nie zakwestionowała jej, a miała świadomość, że wiedza o bazie kosztowej za 2012 r. jest niezbędna do obliczenia wynagrodzenia za sukces.

Pozwana dążyła, aby baza kosztowa za 2012 r. została pomniejszona o dwie pozycje, tj. o kwotę 292.691 zł, która odpowiada przychodom osiąganym przez (...) z tytułu (...) oraz o kwotę 90.654 zł z tytułu wynagrodzeń pobieranych w pierwszym kwartale 2012 r. przez pracowników. Sąd Okręgowy zauważył jednak, że konsultanci przystępując do pracy opierali się na rzetelności danych przekazywanych im przez pozwaną. Baza kosztowana za 2012 r. była podstawą wyliczeń prezentowanych przez cedenta pozwanej w lipcu 2013 r. Wówczas pozwana nie podniosła zastrzeżeń co do nieprawidłowych danych składających się na tą bazę, a R. Z. stwierdził, że baza kosztowa była jednym z najważniejszych parametrów umowy. Pozwana przekazując cedentowi bazę kosztową winna była dochować należytej staranności i zadbać, by odzwierciedlała ona postanowienia umowne. Zdaniem Sądu cedent dysponując przez cały czas realizacji umowy przedstawioną przez pozwaną bazą kosztową i nigdy przez nią nie zmienioną miał prawo aby ją wykorzystać w celu wyliczenia wynagrodzenia. Pozwana powoływała się przy obliczeniu rzeczywistej kwoty oszczędności na zasady stosowane powszechnie w sprawozdawczości finansowej i analizach finansowych, nie uwzględniając postanowień łączącej strony umowy.

Pozwana zarzucała, że oszczędności cedenta to koszty osób, które przestały formalnie przynależeć do DOK, pozostały jednak pracownikami (...), a co więcej nadal wykonują te same czynności. Naprowadziła dowody z zeznań świadków, stron oraz przedstawiła własne wyliczenia. Zdaniem Sądu I instancji analiza zeznań A. M. (1), D. G. (1) oraz przedstawicieli pozwanej pozwala uznać, że część z osób przeniesionych w 2013 r. do innych działów spółki nadal wykonuje te same zadania, które wykonywała w ramach przynależności do struktury DOK. Sąd nie zgodził się ze stanowiskiem pozwanej, że koszty tych osób winny nadal być ujmowane w bazie kosztowej DOK. Wszak strony nie przewidziały w umowie, że w skład bazy kosztowej za 2013 r. winny wejść wynagrodzenia również tych pracowników, którzy zostali przeniesieni do innych działów. Interpretacja ta była sprzeczna z zawartą w umowie definicją bazy kosztowej za dany rok. Sąd zwrócił uwagę, że z zeznań A. M. (1), D. G. (1) i M. P. (1) wynika, że wiadomo było, iż DOK jest zbyt obszerny, dlatego naturalną rzeczą było poukładanie struktury i wyodrębnienie z tego działu niektórych zadań, co wiązało się z przesunięciami pracowników. Z materiału dowodowego wynika, że po przesunięciach osób z DOK do innych działów, między stronami prowadzone były rozmowy dotyczące przesuwania zadań w tym kierunku, aby pracownicy ci nie wykonywali zadań DOK. M. W. (1) w maju 2013 r. przedstawił M. K. (1) i R. Z. zaistniały problem. W czerwcu 2013 r. prowadzona była w tym zakresie korespondencja. W ocenie Sądu z materiału sprawy wynika, że zadania wykonywane przez pracowników DOK przeniesionych do innych działów były systematycznie raportowane. Z korespondencji e-mailowej, sprawozdania (...) i zeznań M. W. (1) i J. B. wynika, że do końca trzeciego kwartału 2013 r. problem przeniesionych pracowników został rozwiązany i pracownicy z innych działów nie byli już uwzględniani w bazie kosztowej DOK. Ten stan nie został w żaden sposób zakwestionowany przez pozwaną.

Odnosząc się do problematyki przeniesienia w sierpniu 2013 r. trenerów z DOK do działu HR, Sąd wskazał, że oczywistym jest, iż działo się to za zgodą pozwanej, a z e-maila A. M. (1) do cedenta wynika, że koszty trenerów nie wchodziły w zakres bazy kosztowej DOK za 2013 r.

Dalej Sąd I instancji zważył, że powódka zasadnie podważyła słuszność wyłączenia z bazy kosztowej za 2013 r. kosztów związanych z pracą tymczasową oraz kosztów premii sprzedażowych. Koszty te nie mieszczą się w definicji baz kosztowych, a przedstawiciele cedenta podnosili, że już na początku umowy doszło do ustaleń, że wymienione koszty nie będą wliczane do bazy kosztowej i cedent uwzględnił te pozycje w swoich wyliczeniach. Poza tym za uzasadnione Sąd uznał stanowisko powódki co do bezzasadnego ujęcia przez pozwaną w bazie kosztowej za 2013 r. przychodów uzyskiwanych przez pozwaną z tytułu umowy z (...), gdyż katalog pozycji, które wpływały na wysokość bazy kosztowej, jak już to wskazano był katalogiem zamkniętym. Jak podkreślił Sąd Okręgowy, nawet jeśli pracownicy innych działów wykonywali zadania DOK, to okoliczność ta w świetle postanowień umowy nie miała znaczenia. Strony na etapie konstruowania umowy winny przewidzieć, że dojdzie do sytuacji związanych z przenoszeniem pracowników do innych działów spółki, które będą powodowały przesunięcie kosztów między działami. Jeżeli wolą stron byłoby uwzględnianie takich sytuacji w bazie kosztowej za 2013 r., to definicja tej bazy winna zostać skonstruowana w umowie inaczej. Sąd uznał, że zgodnie z umową baza kosztowa w odniesieniu do wynagrodzenia miała zawierać tylko wynagrodzenie pracowników DOK, więc uwzględnienie przeniesionych pracowników stałoby w sprzeczności ze zgodnym zamiarem stron umowy.

Baza kosztowa za 2013 r. zgodnie z wyliczeniami powódki i postanowieniami umowy wyniosła 3.389.625 zł, a oszczędności wyniosły 1.301.094 zł. Wzór przyjęty w załączniku nr 2 do umowy pozwalał zatem zdaniem Sądu cedentowi wyliczyć wynagrodzenie za dodatkowe oszczędności w kwocie 650.547,00 zł netto.

Omawiając kwestię Wynagrodzenia za Dosprzedaż Sąd wskazał, że zostało obliczone w oparciu o informacje dot. sprzedanych produktów pochodzące ze wszystkich kanałów sprzedażowych realizowanych przez DOK, przekazywanych przez pozwaną, która nigdy nie podważyła danych przekazanych przez nią w korespondencji e-mailowej kierowanej do (...). Zgodnie z umową Wynagrodzenie za Dosprzedaż miało stanowić iloczyn wolumenu produktów sprzedanych w ramach akcji dosprzedażowych oraz marży dla poszczególnych produktów. Omawiane wynagrodzenia obliczane miało być na podstawie danych za ostatni kwartał 2013 r/, które to dane podlegały annualizowaniu, zaś cedentowi przysługiwało 50 % tak wyliczonej kwoty. Aby obliczyć Wynagrodzenie za Dosprzedaż cedent musiał posłużyć się stawkami „Marży brutto” wskazanymi w pkt 6 Załącznika Nr 2. Zarzut pozwanej dotyczył

uwzględnienia w obliczeniach darmowych domen, a zdaniem Sądu nie było podstaw, aby wyłączyć darmowe domeny z rozliczeń stron. Już w kalkulacji przyszłego wynagrodzenia z lutego 2013 roku uwzględniane były wszystkie produkty oferowane przez pozwaną wymienione w pkt 6 Załącznika nr 2. W korespondencji stron kwestia darmowych domen pojawiała się w kontekście produktów sprzedażowych i były one na równi traktowane z innymi produktami oferowanymi przez pozwaną. Nadto pracownicy DOK sprzedający darmowe domeny otrzymywali premie za osiągnięty wynik uzyskany ze sprzedaży domen, co przemawia za tym, że ich sprzedaż miała dla pozwanej duże znaczenie biorąc pod uwagę perspektywę przyszłych zysków. Tak więc uwzględniając w wyliczeniach darmowe domeny Sąd uznał, że łączna kwota wynagrodzenia za dosprzedaż wynosi 1.865.520 zł netto.

Odnosząc się do zarzutu, że interpretacja zapisów umowy w dosłownym brzmieniu pozostaje w sprzeczności z zamiarem stron i celem umowy Sąd I instancji wskazał, że założenia umowne dotyczące wynagrodzenia zostały przez cedenta spełnione. Brak podstaw aby stwierdzić, że reorganizacja nie przyniosła ogólnego sukcesu, którym strony miały się dzielić. Sąd nie zgodził się, że wynagrodzenie za sukces musi odzwierciedlać rzeczywisty sukces na dzień zakończenia współpracy. Strony za sukces uznały spełnienie przez cedenta ściśle określonych warunków umownych i te warunki zostały spełnione. Odwoływanie się do innego rozumienia sukcesu nie jest uzasadnione. Tym bardziej, że wymierny zysk ekonomiczny będący rezultatem działań konsultantów z (...) pozwana mogła osiągnąć dopiero po jakimś czasie.

Sąd oddalił wniosek o przeprowadzenie dowodu z opinii biegłego z zakresu finansów, rachunkowości i ekonomiki przedsiębiorstw na okoliczność prawidłowości przedstawionych przez pozwaną obliczeń związanych z RKO, na okoliczność konieczności zachowania porównywalności baz kosztowych za lata 2012 i 2013 przez uwzględnienie w nich analogicznych pozycji kosztowych. W umowie zawarto bowiem precyzyjne definicje baz kosztowych, postanowienia umowne są jednoznaczne. Nadto pozycje bazy kosztowej za 2013, które zostały przyjęte przez cedenta do obliczenia bazy kosztowej na podstawie danych uzyskanych z systemów pozwanej i od pracownika pozwanej, i które odpowiadały pozycjom wymienionym w umowie nie były kwestionowane przez pozwaną. Spór co wysokości bazy kosztowej dotyczył przyjęcia do tej bazy przez pozwaną innych pozycji i wliczenia kosztów pracowników, którzy zostali przeniesieni do innych działów pozwanej. Dokonanie oceny, czy koszty wykazywane przez pozwaną winny zostać wliczone do bazy kosztowej nie wymagało zdaniem Sądu wiadomości specjalnych a jedynie interpretacji zapisów umowy. Sąd kierując się zasadą swobodnej oceny dowodów, bez potrzeby korzystania z wiadomości specjalnych był władny ocenić, czy należało do bazy kosztowej wliczyć te koszty.

Biorąc pod uwagę powyższe Sąd Okręgowy powództwo uwzględnił, jednocześnie na podstawie art. 481 §2 k.c. zasądając od należności głównej odsetki ustawowe za opóźnienie liczone od dnia 10 sierpnia 2014 r.

O kosztach procesu orzeczono na podstawie art. 108 1 k.p.c. w zw. 98 §1 k.p.c..

Z powyższym rozstrzygnięciem nie zgodziła się pozwana zarzucając zaskarżonemu orzeczeniu naruszenie:

a) art. 233 § 1 k.p.c. poprzez przyjęcie, że strony umowy o świadczenie usług doradczych posiadały zgodny zamiar, by „Wynagrodzenie Za Dosprzedaż” prowadzoną przez DOK obejmowało produkty, które nie były sprzedawane, lecz udostępniane nieodpłatnie, podczas gdy taki zgodny zamiar nie występował, o czym świadczą:

- dokumenty pochodzące od (...), z których wynika, że intencją konsultantów (...) było, by w ramach akcji dosprzedażowych udostępniano klientom odpłatne produkty;
- zeznania członków zarządu (...), jak i częściowo zeznania R. Z., z których wynikało, że udostępnianie przez telefon darmowych produktów istniejącym klientom (...) nie przynosiło spółce korzyści i odbiegało od modelu biznesowego;
- dokumenty pochodzące od (...), jak również zeznania członków zarządu (...) oraz zeznania pracowników (...), z których wynikało, że udostępnianie darmowych produktów klientom kontaktującym się z DOK zostało wprowadzone w ramach wykonania Umowy w celu przyzwyczajenia i treningu pracowników DOK pod kątem

prowadzenia przez nich w przyszłości akcji dosprzedażowych (dotyczących odpłatnych produktów) - naruszenie to prowadziło do dokonania nieprawidłowej wykładni Umowy w oparciu o błędnie ustalony zgodny zamiar stron;

b) art. 233 § 1 k.p.c. poprzez przyjęcie przez Sąd, że baza kosztowa DOK za rok 2012 ustalana na potrzeby obliczenia „Rzeczywistej Kwoty Oszczędności” wypracowanych w ramach realizacji Umowy wynosiła 4.690.719 zł, co stanowiło bezkrytyczną akceptację kwoty podanej przez byłego członka zarządu (...) (zwolnionego w związku z niskim poziomem wykonywanej pracy), obliczonej w trakcie negocjowania Umowy, zanim ostatecznie ustalono formułę obliczenia bazy kosztowej, na podstawie danych finansowych za rok 2012, przed ich ostatecznym zatwierdzeniem, przy jednoczesnym pominięciu przez Sąd dowodów zaoferowanych w tym zakresie przez Pozwanego, w tym szczegółowych zestawień załączonych do odpowiedzi na pozew (załączniki nr 10-13) wykonanych na podstawie zweryfikowanych danych znajdujących się w systemach księgowych (...) (udostępnionych na płycie CD stanowiącej załącznik nr 13 do pozwu) dodatkowo potwierdzonych i wyjaśnionych w zeznaniach dyrektora finansowego (...), P. B. - naruszenie to prowadziło do błędnego ustalenia na gruncie Umowy „Rzeczywistej Kwoty Oszczędności” oraz „Wynagrodzenia Za Dodatkowe Oszczędność?”;

c) art. 233 § 1 k.p.c., poprzez przyjęcie, że jedynie „część z osób” przeniesionych w roku 2013 z DOK do innych działów (...) wykonuje nadal te same zadania, podczas gdy treść zeznań A. M. (1) oraz D. G. (2), które Sąd uznał w tej kwestii za wiarygodne, jak również korespondencji e-mail, którą Sąd również uznał za wiarygodną, wskazuje na to, że wszyscy pracownicy przeniesieni z DOK w roku 2013 wykonywali po transferze te same lub w przeważającej części te same zadania - naruszenie to prowadziło do błędnego ustalenia „Rzeczywistej Kwoty Oszczędności” oraz „Wynagrodzenia Za Dodatkowe Oszczędności” w rozumieniu Umowy;

d) art. 233 § 1 k.p.c. poprzez przyjęcie, że strony Umowy miały zgodny zamiar, że w razie wzrostu kontaktów z DOK (...) o więcej niż 5%, (...) będzie zwolnione z obowiązku osiągnięcia minimalnego poziomu oszczędności w DOK dającego prawo do wynagrodzenia za sukces, podczas gdy prezes zarządu (...) (J. B.), który był autorem zapisu umownego dotyczącego wzrostu liczby kontaktów, wskazywał w swoich zeznaniach, że w przypadku wzrostu kontaktów powyżej tego poziomu strony miały uzgodnić wysokość wymaganego poziomu oszczędności, a nie miał być on zupełnie zniesiony - naruszenie to prowadziło do dokonania nieprawidłowej wykładni Umowy w oparciu o błędnie ustalony zgodny zamiar stron;

e) art. 278 § 1 k.p.c. poprzez dokonanie bez udziału biegłego ustaleń wymagających wiadomości specjalnych, tj. obliczenia Rzeczywistej Kwoty Oszczędności, pomimo zakwestionowania przez Pozwanego wyliczeń przedstawionych przez Powoda oraz sformułowania przez Pozwanego wniosku o przeprowadzenie dowodu z opinii biegłego z zakresu finansów, rachunkowości i ekonomiki przedsiębiorstw w celu potwierdzenia prawidłowości obliczeń przedstawionych przez Pozwanego w odpowiedzi na pozew -naruszenie to prowadziło do błędnego ustalenia na gruncie Umowy „Rzeczywistej Kwoty Oszczędność?” oraz „Wynagrodzenia Za Dodatkowe Oszczędności”;

f) art. 278 § 1 k.p.c. poprzez dokonanie bez udziału biegłego ustaleń wymagających posiadania wiadomości specjalnych, tj. czy w świetle niejednoznacznej dla laika treści badania przygotowanego przez firmę (...) Sp. z o.o., wskaźnik poziomu satysfakcji klientów związany z obsługą Klienta przez Dział Obsługi Klienta mierzony w grudniu 2013 roku w porównaniu do wskaźnika poziomu satysfakcji mierzonego w styczniu 2013 nie spadł o więcej niż 5% i oparcie się w tym zakresie wyłącznie na zeznaniach świadka W. D. - naruszenie to skutkowało samodzielnym, nieprawidłowym ustaleniem przez Sąd, że wskaźnik poziomu satysfakcji klientów nie spadł o więcej niż 5%;

g) art. 65 § 1 i § 2 k.c. poprzez jego niewłaściwe zastosowanie i dokonanie nieprawidłowej wykładni umowy w następującym zakresie:

- przyjęcie, że „Dosprzedaż” na gruncie Umowy obejmuje również produkty, które nie były sprzedawane, lecz udostępniane darmowo, co jest: sprzeczne ze zgodnym zamiarem stron, który obejmował dosprzedaż płatnych produktów, który zapewni realną korzyść finansową po stronie (...); sprzeczne z gospodarczym celem Umowy, jakim było zapewnienie (...) rzeczywistych korzyści finansowych; sprzeczne z dosłownym brzmieniem Umowy, która odnosi się wyłącznie do „sprzedaży” lub „dosprzedaży” i „dokonywania zakupów” usług, a więc odpłatnych

transakcji; sprzeczne z zasadami współzycia społecznego (nakaz uczciwości i lojalności kontraktowej, zakaz uprzywilejowania jednej strony umowy kosztem drugiej), ponieważ umożliwia dochodzenie wynagrodzenia za sukces za rozdawanie darmowych produktów, mimo że nie wiąże się to z istotną korzyścią finansową (...) - co doprowadziło do astronomicznego wręcz zawyżenia Wynagrodzenia Za Dosprzedaż, poprzez uwzględnienie w nim kwoty 1.650.320 zł obliczonej na podstawie darmowo udostępnianych domen, co przewyższa ponad piętnastokrotnie wynagrodzenie obliczone na podstawie rzeczywistych przychodów i kosztów (...) z tytułu przedłużenia wspomnianych domen w latach 2013-2015 (106.113 zł);

- przyjęcie, że baza kosztowa DOK za rok 2013 (ustalana na potrzeby obliczenia Wynagrodzenia Za Dodatkowe Oszczędności wypracowane w DOK) nie powinna uwzględniać pracowników Działu Obsługi Klienta, którzy w trakcie tego roku zostali przeniesieni do innych działów (...) pozostając jednak pracownikami tej spółki i wykonując te same zadania, co było: (i) sprzeczne ze zgodnym zamiarem stron, który obejmował wypracowanie rzeczywistych oszczędności Działu Obsługi Klienta, a nie fikcyjnych wynikających z formalnego przypisania pracowników DOK do innych działów firmy; (ii) sprzeczne z gospodarczym celem umowy, jakim było zapewnienie (...) rzeczywistych a nie fikcyjnych korzyści ekonomicznych; (iii) sprzeczne z brzmieniem Umowy, która uzależnia wypłatę wynagrodzenia za sukces od uzyskania „Rzeczywistej Kwoty Oszczędności”, (iv) sprzeczne z zasadami współzycia społecznego (nakaz uczciwości i lojalności kontraktowej, zakaz uprzywilejowania jednej strony umowy kosztem drugiej), ponieważ umożliwia kontrahentowi dochodzenie wynagrodzenia za sukces za wypracowane oszczędności, mimo że oszczędności te są fikcyjne i nie wiążą się z jakąkolwiek korzyścią finansową drugiej strony umowy - co w rezultacie doprowadziło do znacznego zawyżenia Rzeczywistej Kwoty Oszczędności o 301.094 złote wobec 125,036 złotych realnych oszczędności);
- przyjęcie przez Sąd, że bazy kosztowe Działu Obsługi Klienta za lata 2012 i 2013 nie powinny uwzględniać przychodów uzyskiwanych przez (...) na podstawie umowy z (...) ((...)) zakładającej, że (...) przekazuje (...) część przychodów uzyskiwanych z tytułu połączeń telefonicznych klientów (...) z Działem Obsługi Klienta, mimo że jest to element pozwalający na zmniejszenie kosztów związanych z połączeniami telefonicznymi i jest to sprzeczne z brzmieniem Umowy, która przewiduje, że bazy kosztowe DOK powinny obejmować między innymi „koszty połączeń telefonicznych”;
- przyjęcie przez Sąd, że wzrost liczby kontaktów z Działem Obsługi Klienta przekraczający (choćby nieznacznie) zakładane 5% zwalnia (...) z obowiązku wypracowania jakichkolwiek oszczędności w Dziale Obsługi Klienta w celu uzyskania wynagrodzenia za sukces, opierając się przy tym na nieprawidłowo ustalonym zgodnym zamiarze stron (zarzut II. 1 d) powyżej) ignorując cel Umowy obejmujący wypracowanie rzeczywistych oszczędności,

h) art. 5 k.c. poprzez jego niezastosowanie i przyjęcie, że, przy założeniu że (...) uzyskało roszczenie o zapłatę Wynagrodzenia za Sukces w niebotycznej kwocie 2.824.544,87 zł, może go skutecznie dochodzić, mimo że jest to sprzeczne: ze społeczno-gospodarczym przeznaczeniem prawa do wynagrodzenia za sukces, które jest warunkowane rzeczywistym sukcesem kontrahenta, który może być podzielony między stronami; z zasadami współzycia społecznego (nakazem uczciwości i lojalności kontraktowej, zakaz uprzywilejowania jednej strony umowy kosztem drugiej), które wykluczają dochodzenie wynagrodzenia za sukces, który w rzeczywistości nie wystąpił.

Wskazując na powyższe zarzuty apelujący wniósł o zmianę zaskarżonego orzeczenia poprzez oddalenie powództwa oraz zasądzenie kosztów postępowania za obie instancje wedle norm przepisanych, w tym kosztów zastępstwa procesowego, ewentualnie jego uchylenie i przekazanie sprawy do ponownego rozpoznania Sądowi I instancji.

Apelująca wniosła o dopuszczenie i przeprowadzenie przez Sąd dowodu z dokumentu sporządzonego przez dyrektora finansowego spółki P. B., w postaci wyliczenia przychodów i zysków w latach 2013-2015 z udostępniania i przedłużeń domen (...) udostępnianych darmowo przez pracowników DOK klientom w ramach restrukturyzacji DOK prowadzonej przez (...). Wskazała, że powołanie niniejszego dowodu nie było możliwe na etapie postępowania pierwszoinstancyjnego, z uwagi na to, że okres objęty badaniem dotyczy lat 2013-2015 i przedstawienie wyliczeń za ten okres było możliwe dopiero po zgromadzeniu, zweryfikowaniu i przeanalizowaniu w I i II kwartale roku 2016

danych za lata 2013-2015; nadto wspomniane wyliczenia stanowią jedynie potwierdzenie i uszczegółowienie dowodów przeprowadzonych przed sądem pierwszej instancji, świadczących, że usługi udostępniane w ramach realizacji Umowy przyniosły niezadawalające rezultaty finansowe.

W uzasadnieniu apelacji pozwany rozwinął tak postawione zarzuty wnosząc jak na wstępie.

W odpowiedzi na apelację pozwanego strona powodowa wniosła o jej oddalenie w całości oraz zasądzenie od pozwanej na rzecz powódki kosztów postępowania apelacyjnego wraz z kosztami zastępstwa procesowego w wysokości prawem przewidzianej.

Sąd Apelacyjny zważył, co następuje:

Apelacja pozwanej jako bezzasadna podlegała oddaleniu.

Wstępnie podkreślenia wymaga, iż Sąd Okręgowy przeprowadził w rozpatrywanej sprawie postępowanie dowodowe w zakresie w zupełności wystarczającym dla poczynienia ustaleń faktycznych mających wpływ na zastosowanie odpowiednich przepisów prawa materialnego. Zgromadzone w sprawie dowody poddał wnikliwej ocenie, a następnie na ich podstawie poczynił prawidłowe ustalenia faktyczne, odpowiadające treści tych dowodów. W tym stanie rzeczy Sąd Odwoławczy podzielił przeprowadzoną przez ten Sąd ocenę zgromadzonych w sprawie dowodów, akceptując poczynione w oparciu o tę ocenę ustalenia faktyczne, uznając je za własne, bez ich ponownego przytaczania. W sytuacji bowiem, gdy sąd odwoławczy orzeka na podstawie materiału zgromadzonego w postępowaniu w pierwszej instancji nie musi powtarzać dokonanych ustaleń, gdyż wystarczy stwierdzenie, że przyjmuje je za własne (por. np. orzeczenia Sądu Najwyższego z dnia 13 grudnia 1935 r., C III 680/34. Zb. Urz. 1936, poz. 379, z dnia 14 lutego 1938 r., C II 21172/37 Przegląd Sądowy 1938, poz. 380 i z dnia 10 listopada 1998 r., III CKN 792/98, OSNC 1999, nr 4, poz. 83). Nadto z uwzględnieniem poczynionych poniżej uwag, Sąd Apelacyjny uznaje za słuszne i podziela rozważania prawne przedstawione przez Sąd I instancji w uzasadnieniu zaskarżonego orzeczenia.

Przechodząc do merytorycznej oceny zasadności żądania pozwu i mając na względzie zarzuty jakie zostały podniesione przez skarżącą w apelacji, Sąd Odwoławczy zauważa, iż w niniejszym postępowaniu strona powodowa powołując się na postanowienia umowy przelewu wierzytelności z dnia 25 listopada 2014 r. zawartej z (...) sp. z o.o. w W. wskazywała, iż nabyła od ww. spółki wierzytelność przysługującą jej względem pozwanej, stwierdzoną fakturą VAT nr (...) z dnia 1 lipca 2014 r. w kwocie 773.690,60 zł, a obejmująca należność z tytułu 1/4 wynagrodzenia za sukces, jakie miało należeć się wierzycielowi pierwotnemu z tytułu realizacji umowy o świadczenie usług doradczych z dnia 7 marca 2013 r.

W toku postępowania nie było zasadniczo między stronami sporne, że przedmiotowa umowa o świadczenie usług doradczych została między pozwaną i wierzycielem pierwotnym zawarta, jak również pozwana nie negowała tego, że umowa została przez spółkę (...) co do zasady wykonana. Na etapie postępowania apelacyjnego nie była pomiędzy stronami sporna skuteczność nabycia przez stronę powodową wierzytelności objętej żądaniem pozwu, a jedynie to, czy jak wskazywała powódka i jak przyjął Sąd I instancji, wierzytelność z tytułu wynagrodzenia za sukces przewidzianego w umowie z dnia 7 marca 2013 r. powstała, czy też jak utrzymywała pozwana – wierzytelność ta nie powstała, albowiem nie zostały spełnione przesłanki aktualizujące jej powstanie po stronie zleceniobiorcy (tj. (...) sp. z o.o. w W..).

Jak trafnie zauważył Sąd I instancji, kluczowe znaczenie dla oceny wystąpienia czy też nie zaistnienia przesłanek aktualizujących po stronie zleceniobiorcy uprawnienia do tzw. wynagrodzenia za sukces, miały w realiach rozpatrywanej sprawy postanowienia zawartej przez stronę pozwaną z wierzycielem pierwotnym spółką (...) umowy z dnia 7 marca 2013 r. o świadczenie usług doradczych. To bowiem w jej treści strony przedmiotowej umowy określiły w sposób jednoznaczny i stanowczy w jaki sposób ma zostać wyliczone tzw. wynagrodzenie za sukces i co niezwykle istotne – jakie warunki muszą zostać spełnione, aby po stronie spółki wykonującej zlecenie zaktualizowano się prawo do domagania się od zleceniodawcy zapłaty tegoż wynagrodzenia.

Spór w niniejszej sprawie w istocie ogniskował wokół kwestii rozbieżnego rozumienia przez strony poszczególnych postanowień umownych, dlatego też dla rozstrzygnięcia sprawy niebagatelne znaczenie miało dokonanie – prze

pryzmat twierdzeń stron i ujawnionego w tym postępowaniu materiału dowodowego – wykładni poszczególnych postanowień umowy, jaka dnia 7 marca 2013 r. została zawarta przez pozwaną z wierzycielem pierwotnym.

Niewątpliwie Sąd Okręgowy takiej wykładni kluczowych postanowień umowy z dnia 7 marca 2013 r. dokonał, czemu dał obszernie wyraz w uzasadnieniu swego rozstrzygnięcia, a w wyniku wnikliwej analizy akt rozpatrywanej sprawy Sąd Apelacyjny ocenę i rozważania Sąd I instancji w tym zakresie w pełni podziela.

Godzi się bowiem zauważyć, że zgodnie z art. 65 k.c., oświadczenie woli należy tak tłumaczyć, jak tego wymagają ze względu na okoliczności, w których złożone zostało, zasady współżycia społecznego oraz ustalone zwyczaje (§ 1). W umowach należy raczej badać, jaki był zgodny zamiar stron i cel umowy, aniżeli opierać się na jej dosłownym brzmieniu (§ 2). Z treści komentowanego przepisu wynika, że przy wykładni umowy należy badać rzeczywisty zamiar stron, aniżeli literalne brzmienie umowy, w tym to jak strony zatytułowały zawarty przez siebie kontrakt. Dyrektywy wykładni oświadczeń woli zawarte w tym przepisie wymagają uwzględnienia całokształtu oświadczeń woli składających się na treść czynności prawnych przy uwzględnieniu okoliczności towarzyszącym ich złożeniu. Dokonując takiej oceny należy brać pod uwagę całą sekwencję zdarzeń poprzedzających złożenie oświadczenia definitywnego, a także wszelkie oświadczenia oraz zachowania stron zarówno wcześniejsze jak i późniejsze tworzące kontekst sytuacyjny (por. wyroki Sądu Najwyższego: z dnia 30 kwietnia 2015 r., II CSK 265/14, Lex nr 1710352; z dnia 03 kwietnia 2014 r., V CSK 309/13, LEX nr 1460755 oraz z dnia 12 stycznia 2012 r., II CSK 274/11, LEX nr 1110971).

Co niezwykle istotne, wykładni oświadczenia woli stron umowy należało dokonywać w odniesieniu do zgromadzonego w sprawie materiału dowodowego, którego ocena winna nastąpić z uwzględnieniem wszystkich dowodów przeprowadzonych w sprawie, jak i wszelkich okoliczności towarzyszących przeprowadzaniu poszczególnych dowodów oraz mających znaczenie dla oceny ich mocy i wiarygodności (tak Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 17 listopada 1966 r., II CR, 423/66/, Lex nr 6073).

W rozpatrywanej sprawie Sąd I instancji mając na uwadze odmienne stanowiska jakie w tym zakresie przedstawiały strony postępowania dokonał interpretacji poszczególnych postanowień umowy z dnia 7 marca 2013 r. o świadczenie usług doradczych przez pryzmat całokształtu ujawnionego w tym postępowaniu materiału dowodowego, a ocena ta zdaniem Sądu Apelacyjnego była prawidłowa i wbrew odmiennym twierdzeniom pozwanej, nie sposób czynić Sądowi Okręgowemu zarzut, jakoby w sposób dowolny ocenił zgromadzony w sprawie materiał dowodowy i na tej podstawie przyjął błędne ustalenia faktyczne w sprawie, w szczególności w odniesieniu do rozumienia poszczególnych postanowień umowy.

W myśl art. 233 § 1 k.p.c., sąd ocenia wiarygodność i moc dowodów według własnego przekonania, na podstawie wszechstronnego rozważenia zebranego materiału. Z brzmienia cytowanego przepisu, przy uwzględnieniu treści art. 328 § 2 k.p.c., wynikają nałożone na sąd orzekający obowiązki: po pierwsze - wszechstronnego rozważenia zebranego w sprawie materiału, po drugie - uwzględnienia wszystkich dowodów przeprowadzonych w postępowaniu, po trzecie - skonkretyzowania okoliczności towarzyszących przeprowadzeniu poszczególnych dowodów mających znaczenie dla oceny ich mocy i wiarygodności, po czwarte - wskazania jednoznacznego kryterium oraz argumentacji pozwalającej - wyższej instancji i skarżącemu - na weryfikację dokonanej oceny w przedmiocie uznania dowodu za wiarygodny bądź też jego zdyskwalifikowanie, po piąte - przytoczenia w uzasadnieniu zaskarżonego orzeczenia dowodów, na których sąd się oparł, i przyczyn, dla których innym dowodom odmówił wiarygodności. Jak trafnie przyjmuje się w orzecznictwie, jeżeli z określonego materiału dowodowego sąd wyprowadza wnioski logicznie poprawne i zgodne z doświadczeniem życiowym, to ocena sądu nie narusza reguł swobodnej oceny dowodów (art. 233 § 1 k.p.c.) i musi się ostać, choćby w równym stopniu, na podstawie tego materiału dowodowego, dawały się wysnuć wnioski odmienne. Tylko w przypadku, gdy brak jest logiki w wiązaniu wniosków z zebranymi dowodami lub, gdy wnioskowanie sądu wykracza poza schematy logiki formalnej albo, wbrew zasadom doświadczenia życiowego, nie uwzględnia jednoznacznych praktycznych związków przyczynowo - skutkowych, to przeprowadzona przez sąd ocena dowodów może być skutecznie podważona (tak m.in. Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 27 września 2002 r., II CKN 817/00, LEX nr 56906). Dla skuteczności zarzutu naruszenia art. 233 § 1 k.p.c. nie wystarczy stwierdzenie o wadliwości dokonanych ustaleń faktycznych, odwołujące się do stanu faktycznego, który w przekonaniu skarżącego odpowiada rzeczywistości.

Konieczne jest tu wskazanie przyczyn dyskwalifikujących postępowanie sądu w tym zakresie. W szczególności skarżący winien wskazać, jakie kryteria oceny naruszył sąd przy ocenie konkretnych dowodów, uznając brak ich wiarygodności i mocy dowodowej lub niesłusznie im je przyznając (tak Sąd Najwyższy m.in. w orzeczeniach z dnia: 23 stycznia 2001 r., IV CKN 970/00, LEX nr 52753, 12 kwietnia 2001 r., II CKN 588/99, LEX nr 52347, 10 stycznia 2002 r., II CKN 572/99, LEX nr 53136).

W realiach sprawy Sąd odwoławczy doszedł do przekonania, iż dokonana przez Sąd I instancji ocena zgromadzonego materiału dowodowego w żadnym razie nie nosi znamion dowolności. Sąd ten dokonał wszechstronnej oceny zgromadzonego materiału dowodowego, poddał go wnikliwej analizie a przyjęte przez siebie stanowisko szeroko i wyczerpująco umotywował, czemu dał wyraz w uzasadnieniu swego orzeczenia. Brak jest jakichkolwiek uzasadnionych podstaw do formułowania twierdzeń, by wnioski przezeń zawarte były nielogiczne czy sprzeczne z zasadami doświadczenia życiowego. Odmienna ocena apelującej przeprowadzonych w sprawie dowodów nie może podważyć uprawnień sądu do dokonania oceny tego materiału według swego przekonania, przy zachowaniu reguł wynikających z art. 233 § 1 k.p.c., co też miało miejsce w tej sprawie. W przekonaniu Sądu Apelacyjnego pozwana w istocie poprzestała wyłącznie na przedstawieniu własnej korzystnej dlań oceny przeprowadzonych w sprawie dowodów i gołosłownym zaprzeczeniu wersji oceny materiału procesowego przedstawionej w uzasadnieniu zaskarżonego orzeczenia. Nie poddała jednakże krytycznej analizie stanowiska Sądu I instancji z punktu widzenia zasad logiki i doświadczenia życiowego, a wręcz całkowicie pominęła zaprezentowaną przez sąd obszerną i wyczerpującą argumentację wyjaśniającą zajęte przezeń stanowisko. Apelująca nie wskazała w czym upatruje uchybień sądu meriti, które z tych zasad i w jaki sposób naruszył Sąd Okręgowy, nadto na czym miałyby polegać sprzeczność dokonanej oceny czy to z zasadami logicznego myślenia, czy zasadami doświadczenia życiowego. Nie jest zrozumiałe na jakiej podstawie przedstawionym dowodom należało nadać inne znaczenie aniżeli przyjął to Sąd, zwłaszcza, że dokonana ocena i w konsekwencji poczynione ustalenia faktyczne wprost odpowiadały treści dowodów zgłoszonych przez strony, nadto niezwykle istotnym jest, że Sąd I instancji uwzględnił całokształt materiału dowodowego zaoferowanego przez strony - ze szczególnym uwzględnieniem treści łączącej strony umowy - a następnie przez ten pryzmat ocenił wartość dowodową poszczególnych dowodów nadając im trafne znaczenie i przymiot wiarygodności. W tej sytuacji ocenić należało, że wywiedziona przez pozwaną apelacja ma w tym zakresie charakter li tylko i wyłącznie polemiczny z prawidłowym stanowiskiem Sądu, wobec czego jej twierdzenia nie mogły skutecznie podważyć słuszności zapadłego w sprawie rozstrzygnięcia.

Przyjmując zatem, że Sąd I instancji ocenił zgromadzony w niniejszej sprawie materiał dowodowy w sposób odpowiadający wymogom stawianym na gruncie art. 233 § 1 k.p.c. i na jego podstawie poczynił prawidłowe ustalenia faktyczne, które Sąd Apelacyjny w pełni podziela i przyjmuje za własne, stwierdzić należało, że na aprobatę zasługiwały także te wszystkie rozważania oraz ocena prawną wyrażona przez ten Sąd w zakresie w jakim przyjął, że roszczenie strony powodowej zgłoszone do rozpoznania w tym postępowaniu zasługiwało na uwzględnienie. Bacząc bowiem na treść postanowień umowy z dnia 7 marca 2013 r. o świadczenie usług doradczych, nie budziło najmniejszych wątpliwości Sądu odwoławczego, że powódce należne było określone w przedmiotowej umowie wynagrodzenie za sukces.

Jeszcze raz należy stanowczo podkreślić, iż strony w przedmiotowej umowie ściśle sprecyzowały nie tylko sposób w jaki miało zostać wyliczone wynagrodzenie za sukces, ale nade wszystko bardzo szczegółowo unormowały warunki jakie musiały zostać spełnione, aby wykonująca zlecenie spółka mogła domagać się zapłaty tegoż wynagrodzenia. Jak trafnie w tej mierze zauważył Sąd I instancji, strony w załączniku nr 2 zdefiniowały co rozumieją pod pojęciem „Wynagrodzenia za sukces” przewidując, że jest to należne zleceniobiorcy wynagrodzenie zannualizowane, obliczone na podstawie danych z okresu od 1 października 2013 r. do 31 grudnia 2013 r. Miało składać się z części A oraz B. Przy czym w części A miało składać się z trzech elementów: „Wynagrodzenia Za Dodatkowe Oszczędności”, „Wynagrodzenia Za Dosprzedaż”, Wynagrodzenia Za Dodatkowe Przedłużenia”. Strony w umowie zastrzegły, że wynagrodzenie za sukces będzie należne zleceniobiorcy, gdy skutek jego działań dojdzie do spełnienia łącznie następujących warunków:

- 1) „Rzeczywista Kwota Oszczędności” przy przyjęciu wskazanego w umowie wzoru wyniesie co najmniej 390.000 zł, przy założeniu, że liczba kontaktów z Działem Obsługi Klienta w danym okresie nie będzie większa niż 5 % w porównaniu do analogicznego okresu roku poprzedniego
- 2) w ramach „Dosprzedaży” co najmniej 5 % klientów kontaktujących się Działem Obsługi Klienta w okresie od dnia 1 października do dnia 31 grudnia 2013 r. dokona dodatkowych zakupów usług zleceniodawcy
- 3) suma „Rzeczywistej Kwoty Oszczędności” i wartości „Marży Brutto” wygenerowanej na „Dosprzedaży” w roku 2013, stanowiącej wyłącznie dodatni wynik wskazanego w umowie wzoru, będzie nie mniejszym niż 500.000 zł
- 4) wskaźnik poziomu satysfakcji klientów związanych z obsługą Klienta przez Dział Obsługi Klienta mierzony w grudniu 2013 r. w porównaniu do wskaźnika poziomu satysfakcji klientów związanego z obsługą Klienta przez Dział Obsługi Klienta mierzonego w styczniu 2013 r. utrzyma się na niezmiennym poziomie lub spadnie nie więcej niż o 5 %.

Mając na uwadze powyższe wymogi przewidziane w umowie, w kontekście wartości jakie wynikały z ujawnionego w tym postępowaniu materiału dowodowego, przy podzieleniu interpretacji poszczególnych postanowień umownych przyjętej przez Sąd Okręgowy, Sąd II instancji mając na uwadze całokształt okoliczności sprawy wynikających ze zgromadzonego w aktach sprawy materiału dowodowego podzielił stanowisko Sądu I instancji, iż strona powodowa wykazała ziszczenie się wszystkich tych przesłanek.

Nade wszystko zgodzić bowiem należy się ze stanowiskiem Sądu Okręgowego, że warunek osiągnięcia „Rzeczywistej Kwoty Oszczędności” na poziomie co najmniej 390.000 zł nie musiał zostać spełniony, gdyby okazało się, że liczba kontaktów z Działem Obsługi Klienta wzrosła o więcej niż 5 % w porównaniu do analogicznego okresu roku poprzedniego. Taki sposób rozumienia tego postanowienia umownego wynikał nie tylko z twierdzeń strony powodowej, ale co niezwykle istotne, z zeznań byłego dyrektora finansowego i członka zarządu pozwanej spółki R. Z., który słuchany przed sądem pierwszej instancji wskazał, że mechanizm w umowie był elastyczny, gdyż przy zawieraniu umowy nie do końca było wiadomo, czy wprowadzone zmiany mają doprowadzić do spadku kosztów, czy wzrostu sprzedaży i te zapisy w umowie miały odzwierciedlać sytuację całościowo. Wzrost sprzedaży wiąże się ze zwiększoną liczbą kontaktów, dlatego jak wskazał świadek R. Z., „jeżeli nastawiamy się na oszczędzanie na kosztach, to musimy mieć pewność, że liczba tych kontaktów nie wzrośnie. Jeżeli natomiast wzrosłaby no to, to był ten próg 5 % był takim warunkiem zwalniającym jakby z tego, z tych oszczędności de facto, ponieważ to oznaczałoby, że firma jest nastawiona na wzrost sprzedaży” (protokół rozprawy z dnia 9 marca 2016 r. 01:03:49.263). Skoro działania poszły na pobudzenie sprzedaży, to trudno realnie oczekiwać poczynienia oszczędności w kosztach funkcjonowania Działu Obsługi Klienta, gdyż zwiększenie działań w obszarze sprzedaży produktów oferowanych przez pozwaną z oczywistych względów musiało jednocześnie generować także zwiększenie liczby kontaktów z Działem Obsługi Klienta. Słusznie zatem Sąd I instancji ocenił, że zgodnie z wolą stron, jeżeli doszłoby do zwiększenia się kontaktów z Działem Obsługi Klienta o 5 % lub więcej, to w takiej sytuacji wynagrodzenie za sukces należne byłoby dla zleceniobiorcy niezależnie od tego, czy rzeczywista kwota oszczędności wyniosła co najmniej 390.000 zł.

Twierdzenia pozwanej co do rzekomego ustalenia przez strony niejako mechanizmu miarkowania wymaganej wysokości oszczędności w przypadku wzrostu kontaktów klientów z Działem Obsługi Klienta, nie znajdują w ocenie Sądu odwoławczego potwierdzenia w zgromadzonym w sprawie materiale dowodowym, w szczególności postanowienia w tym przedmiocie nie znalazły odzwierciedlenia w umowie zawartej dnia 7 marca 2013 r. Co więcej, analiza korespondencji e-mailowej wymienianej przez strony w toku negocjacji przed zawarciem umowy w żaden sposób nie wskazywały, aby którakolwiek ze stron proponowała wprowadzenie takiego mechanizmu.

Sąd Apelacyjny w pełni potwierdza także przyjętą przez Sąd I instancji interpretację postanowień umowy z dnia 7 marca 2013 r. o świadczenie usług doradczych co do tego, że usługi w postaci oferowania klientom przez pozwaną darmowych domen również winny być wliczane do usług, jakie należało wliczyć w ramach „Dosprzedaży”, gdzie warunkiem uzyskania wynagrodzenia za sukces było, aby co najmniej 5 % klientów kontaktujących się Działem

Obsługi Klienta w okresie 1 października - 31 grudnia 2013 r. dokonało dodatkowych zakupów usług pozwanej. Trafnie Sąd Okręgowy zwrócił w tym kontekście uwagę na zeznania świadka R. Z., który przyznał, że miały być brane pod uwagę wszystkie usługi, w tym również te darmowe, gdyż taki był model biznesowy firmy, który polegał na tym, że w pierwszym roku domeny były darmowe, a potem przedłużenie już płatne. Co niezwykle ważne, a czego skarżąca zdaje się zupełnie nie dostrzegać, iż strony na kanwie przedmiotowej umowy zdefiniowały co rozumieją pod pojęciem „Wynagrodzenia Za Dosprzedaż” przewidując, że stanowi ono sumę dodatnich wyników obliczeń dokonanych dla każdego wymienionego w punkcie 6 produktu/usługi. Zmieniennym w tym kontekście jest, że w punkcie 6 załącznika nr 2, do którego strony odwoływały się w definicji „Wynagrodzenia Za Dosprzedaż” wymienione są marże brutto dla poszczególnych produktów, wśród których są wymienione również domeny. Sąd Apelacyjny zwraca uwagę, że strony w umowie w żaden sposób nie rozróżniały pojęcia domen darmowych i domen płatnych, dlatego też uznać należało, że pod tym pojęciem rozumieć trzeba wszystkie domeny, tj. zarówno te odpłatne jak i darmowe. Skoro strony w punkcie 6 załącznika nr 2 do umowy wśród produktów dla których ustaliły określone marże wymieniły domeny, a produkt ten miał być uwzględniany przy ustalaniu „Wynagrodzenia za Dosprzedaż” (bez jakiegokolwiek zastrzeżenia, że tylko płatne domeny), to zgodzić należało się z Sądem I instancji, iż także darmowe domeny musiały być brane – zgodnie z wolą stron wyrażoną w przedmiotowej umowie – przy wyliczaniu „Wynagrodzenia za Dosprzedaż” i w związku z tym, bacząc na wartości jakie z tego tytułu wskazywały strony, ten warunek określony w umowie warunkujący powstanie po stronie zleceniobiorcy uprawnienia do wynagrodzenia za sukces musiał zostać uznany za spełniony.

Dalej nie budziły najmniejszych zastrzeżeń Sądu Apelacyjnego wszystkie te ustalenia Sądu I instancji, które dotyczyły przyjęcia, że spełniona została przesłanka zastrzeżona w przedmiotowej umowie, iż suma „Rzeczywistej Kwoty Oszczędności” i wartości „Marży Brutto” wygenerowanej na „Dosprzedaży” w roku, stanowiąca wyłącznie dodatni wynik obliczeń wedle wskazanego w umowie wzoru, będzie nie mniejsza niż 500.000 zł.

Wbrew bowiem stanowisku jakie prezentowała w toku postępowania pozwana, nie sposób przyjąć, że przy ustalaniu „Wynagrodzenia Za Dodatkowe Oszczędności” miałyby być brane pod uwagę także wynagrodzenia osób, które były zatrudnione w pozwanej spółce i miałyby rzekomo nadal wykonywać pracę zastrzeżoną dla Działu Obsługi Klienta, a jedynie formalnie miałyby zostać przeniesione poza ten dział. Ponownie w tym miejscu należy zwrócić uwagę na to, jak strony w umowie pojmowały to pojęcie. Otóż w definicji bazy kosztowej wskazano wprost, że składa się „ z wynagrodzeń wszystkich pracowników Działu Obsługi Klienta wraz z przynależnym ZUSem pracodawcy, kosztów systemu T., kosztów systemu I., koszty połączeń telefonicznych i SMS”. Z jednoznacznej i nie budzącej wątpliwości treści tego postanowienia umownego wynika, że zgodnie z wolą stron do bazy kosztowej mogły być wliczane wynagrodzenia tych pracowników, którzy byli pracownikami Działu Obsługi Klienta. W konsekwencji co trafnie ocenił Sąd I instancji, nie mogły zostać do bazy kosztowej wliczone wynagrodzenia tych pracowników pozwanej, którzy nawet jeżeli w jakiejś części wykonywali czynności przynależne do Działu Obsługi Klienta, formalnie zostali przeniesieni do innych działów.

Co istotne, pozwana rozsądnie oceniając sprawę i godząc się na takie postanowienie umowne musiała zdawać sobie sprawę, że przesunięcie poszczególnych pracowników między działami spowoduje obniżenie kosztów funkcjonowania Działu Obsługi Klienta, a co będzie mogło aktualizować po stronie zleceniobiorcy spełnienie przesłanki „Wynagrodzenia Za Dodatkowe Oszczędności”. Jednocześnie nie można w realiach sprawy mówić o tym, by pozwana spółka nie zdawała sobie sprawy, że w ramach planowanych restrukturyzacji może dojść do rozład kadrowych między poszczególnymi działami. Wszak okoliczność ta wynikała z treści łączącej strony umowy, gdzie w punkcie 2 załącznika nr 1 do umowy wprost zostało przewidziane, że już w I kwartale 2013 r. miało dojść do opracowania nowej struktury organizacyjnej, w ramach której miał nastąpić nowy podział zadań i odpowiedzialności.

Nadto Sąd odwoławczy wskazuje, że w dniu 23 września 2013 roku, członek zarządu pozwanej M. P. (1) przesłał przedstawicielom wierzyciela pierwotnego informację, że całość zadań realizowanych dotychczas przez przesuniętych z Działu Obsługi Klienta do Działu Sprzedaży i Marketingu pracowników (w tym A. J. oraz P. S. (2)) została przekazana pracownikom Działu Obsługi Klienta, a jedynie w ewentualnych trudnych tematach specjaliści z Działu Sprzedaży i Marketingu mieliby wspierać Dział Obsługi Klienta. Zmieniennym jest, że już w czerwcu 2013 r., po serii spotkań i dalszej wymianie korespondencji e-mail, M. P. (1) w wiadomości e-mail wskazał, że tzw. III linia wsparcia,

którą realizowali pracownicy Działu Obsługi Klienta przeniesieni do Działu Informatyki zajmuje im 6,95% czasu pracy. Jednocześnie zasugerował, że ta część zadań powinna zostać obsłużona z powrotem przez pracowników Działu Obsługi Klienta. Co niezwykle istotne, z dalszej wymiany e-mailowej wynika jednoznacznie, że do 15 sierpnia 2013 r. całość zadań związanych z obsługą tzw. III linii wsparcia została przeniesiona do Działu Obsługi Klienta. Twierdzenie zatem pozwanej, iż pracownicy Działu Obsługi Klienta przeniesieni do Działu Informatyki, zajmujący się dotychczas obsługą klientów wymagającą odpowiedniej wiedzy informatycznej, tworzący wcześniej tzw. III linię wsparcia, nadal realizowali te zadania, uznać należy za pozbawione jakichkolwiek podstaw. Zresztą przy ustalaniu „Wynagrodzenia Za Dodatkowe Oszczędności” miały być brane bazy kosztowe za okres od 1 października do 31 grudnia 2013 r., a z okoliczności faktycznych sprawy wynikało, że do III. kwartału roku 2013 żaden z pracowników innych działów nie wykonywał już zadań przynależnych do Działu Obsługi Klienta. Skoro w okresie od dnia 1 października 2013 r. do dnia 31 grudnia 2013 r., stanowiącym podstawę do obliczenia bazy kosztowej za rok 2013, żaden przeniesiony pracownik nie realizował zadań na rzecz Działu Obsługi Klienta, to koszt związany z jego zatrudnieniem tym bardziej nie mógł być uznany za koszt funkcjonowania Działu Obsługi Klienta, jak trafnie przyjął Sąd I instancji.

W odniesieniu do zarzutów skarżącej wskazania wymaga, że wprawdzie istotnie Sąd Okręgowy na s. 33 uzasadnienia wyroku odnośnie zeznań świadków A. M. (1) i D. G. (2) wskazał, że na ich podstawie można było ustalić, że część z osób przeniesionych w 2013 r. do innych działów nadal wykonuje te same zadania, które wykonywały w ramach Działu Obsługi Klienta. Tym niemniej Sąd Apelacyjny nie dopatruje się sprzeczności w dokonanej przez Sąd I instancji ocenie zeznań powyższych świadków, albowiem pozwana wybiórczo i fragmentarycznie odnosi się do zgromadzonego w niniejszej sprawie materiału dowodowego i nie dostrzega, że w umowie wyraźnie wskazano wynagrodzenia jakich pracowników mają być brane przy ustalaniu bazy kosztowej za dany okres, a Sąd I instancji powyższe stwierdzenie przywołał jedynie na użytek wyjaśnienia tego, dlaczego mimo takiej treści zeznań świadków, brak jest w jego ocenie podstaw do ujmowania kosztów osób przeniesionych poza Dział Obsługi Klienta w bazie kosztowej tego działu. Wszak zgodnie z umową miały być w tej bazie kosztowej ujmowane wynagrodzenia pracowników Działu Obsługi Klienta, a nie wynagrodzenia pracowników jakiegokolwiek działu. W związku z tym jako całkowicie nietrafione ocenić należało zarzuty strony pozwanej w zakresie, w jakim kwestionowała ona wysokość przyjętej do wycień kwoty bazy kosztowej za rok 2013.

Jednocześnie wbrew zarzutom formułowanym w tym zakresie przez skarżącą, trafnie Sąd I instancji ocenił, że bez znaczenia pozostawała okoliczność, czy przyjęta przez powódkę do wycień kwota 4.690,719 zł jako baza kosztowa Działu Obsługi Klienta za rok 2012 odzwierciedlała rzeczywiste koszty funkcjonowania tego działu czy nie. Nie można bowiem tracić z pola widzenia, że w istocie to sama pozwana (a ściślej rzecz ujmując ówczesny członek jej zarządu w osobie R. Z.) w wiadomości e-mail z dnia 18 lutego 2013 r., tj. jeszcze na etapie negocjacji poprzedzających zawarcie umowy z dnia 7 marca 2013 r., przesłała powódce bazę kosztową, w której wskazana została właśnie taka kwota. Co istotne w tym kontekście, w toku wykonywania przedmiotowej umowy pozwana nie zgłaszała żadnych zastrzeżeń w tym zakresie, w szczególności nie modyfikowała kwoty bazowej, jaką podała wcześniej powódce. Modyfikację w tym zakresie pozwana zgłosiła zleceniobiorcy dopiero w dniu 31 marca 2014 r., a zatem dopiero po zakończeniu wykonywania umowy.

Tymczasem zgodnie z punktem 2.8. umowy pozwana jako zleceniodawca miała obowiązek sporządzać miesięczne sprawozdania zawierające stwierdzone skutki działań zleceniobiorcy lub ich brak, w szczególności w zakresie redukcji kosztów działalności operacyjnej Działu Obsługi Klienta, poziomu satysfakcji klientów, wartości upsell'u, wartości sprzedaży new business oraz przyczyny braku skutków działań zleceniobiorcy. Sprawozdania te w wiadomości e-mail miała obowiązek przekazywać zleceniobiorcy w terminie do 20- tego dnia miesiąca następującego po miesiącu, którego sprawozdanie dotyczy. Nadto to na pozwanej spoczywał z mocy punktu 3.3. umowy obowiązek informowania zleceniobiorcy o zmianach stanu faktycznego wpływających na realizację przez zleceniobiorcę umowy oraz zgodnie z punktem 3.5. umowy informowania zleceniobiorcy czy spełnione zostały warunki uprawniające go do otrzymania wynagrodzenia za sukces i udostępnić wszelkie dane niezbędne do weryfikacji tego stanu rzeczy przez zleceniobiorcę.

Skoro w świetle postanowień przedmiotowej umowy o świadczenie usług doradczych, to na pozwanej spoczywał obowiązek przekazania zleceniobiorcy danych koniecznych do weryfikacji stanu rzeczy będącego podstawą ustalenia

należnego wynagrodzenia za sukces, a pozwana przekazała cedentowi dane wskazujące na kwotę blisko 4.700.000 zł bazy kosztowej i w oparciu o te dane zleceniobiorca przystąpił do wykonywania umowy, w tym w oparciu o te dane czynił stosowne cięcia i oszczędności, to właśnie taką kwotę należało przyjąć jako bazę kosztową za rok 2012, którą należało uwzględnić przy ustalaniu spełnienia przesłanki „Wynagrodzenia Za Dodatkowe Oszczędności”.

Słusznie zatem w zakresie wyliczenia rzeczywistej kwoty oszczędności, odwołując się do postanowień umowy i prowadzonej przez strony umowy obszernej korespondencji na etapie wykonywania umowy, kiedy wartości baz kosztowych i składniki wchodzące w ich skład nie były kwestionowane, a spór między stronami pojawił się już po przedstawieniu wyliczeń, nadto dotyczył przyjęcia do bazy kosztowej innych pozycji oraz wliczenia kosztów pracowników przeniesionych poza Dział Obsługi Klienta, Sąd Okręgowy przyjął, że samo dokonanie oceny, czy określone pozycje winny być wliczone czy też nie do bazy kosztowej nie wymagało wiadomości specjalnych, a jedynie interpretacji poszczególnych postanowień umowy. Nie ulega wątpliwości, iż interpretację taką mógł dokonać sąd meriti w oparciu o materiał dowodowy zgromadzony w toku niniejszego postępowania przy przyjęciu zasad wynikających z dyspozycji przepisu art. 65 k.c. Dla dokonania interpretacji umowy nie było zatem niezbędne przeprowadzenie dowodu z opinii biegłego (art. 278 § 1 k.p.c.), co z kolei implikowało wniosek, że prawidłowo Sąd I instancji wniosek pozwanej o przeprowadzenie takiego dowodu pominął jako nieistotny dla rozstrzygnięcia sprawy. Zgodnie z art. 227 k.p.c., przedmiotem dowodu są fakty mające dla rozstrzygnięcia sprawy istotne znaczenie. Komentowany przepis w zakresie prowadzenia przez sąd postępowania dowodowego określa, jakie fakty są przedmiotem dowodu (istotne) i uprawnia sąd do selekcji zgłoszonych dowodów w wyniku przeprowadzonej oceny istotności okoliczności faktycznych, których wykazaniu dowody te mają służyć (por. postanowienie Sądu Najwyższego z dnia 3 lutego 2014 r., I PK 236/13, LEX nr 1646076). Skoro przedmiotowy dowód okazał się nieistotny dla rozstrzygnięcia niniejszej sprawy, to musiał zostać pominięty. Trafnie Sąd Okręgowy zwrócił przy tym uwagę na zakres ewentualnej opinii biegłego, którą wyznaczał wniosek dowodowy określony przez pozwaną – dowód ten miały zostać dopuszczony na okoliczność ustalenia prawidłowości obliczeń przedstawionych przez stronę pozwaną w odpowiedzi na pozew. Tymczasem co należy podkreślić, a czego skarżąca zdaje się nie dostrzegać, iż w tym aspekcie kluczowe są postanowienia umowne, a nie ewentualne wyliczenia przedstawione przez pozwaną przy przyjęciu samodzielnie wybranych przez nią wartości i kryteriów. Bacząc na treść umowy, w przekonaniu Sądu Odwoławczego przeprowadzenie dowodu z opinii biegłego nie miałoby żadnego znaczenia dla rozstrzygnięcia rozpatrywanej sprawy, gdyż informacja o wysokości bazy kosztowej stanowiła podstawę działań podejmowanych przez cedenta w toku realizacji umowy. Nawet bowiem gdyby uznać, że wyliczenia przedstawione w toku procesu są prawidłowe, to zgodzić należy się z Sądem I instancji, że dla oceny czy doszło do spełnienia warunków brzegowych nie miało to żadnego znaczenia z uwagi na nierzetelne, sprzeczne z uczciwością i lojalnością kontraktową a także zasadami współżycia społecznego zachowaniem pozwanej, która przecież dostarczyła cedentowi dane, w oparciu o które wykonywana była umowa.

Jednocześnie z tego samego względu bez znaczenia pozostawały dowody zaoferowane przez pozwaną, mające wykazywać, jaka była rzeczywista baza kosztowa Działu Obsługi Klienta, nawet jeżeli przyjąć, że prawidłowe są wyliczenia strony pozwanej dotyczące tychże kosztów. Sąd Apelacyjny stoi bowiem na stanowisku, że w świetle już tylko zwykłych zasad współżycia społecznego i obowiązku stron stosunku kontraktowego do uczciwego działania wobec kontrahenta, a także bacząc na nałożony na pozwaną wprost w umowie obowiązek informowania zleceniobiorcy o danych niezbędnych dla ustalenia wynagrodzenia za sukces, zgodzić należało się z Sądem I instancji, że dane przedstawione przez pozwaną pozostawały bez znaczenia dla rozstrzygnięcia sprawy, gdyż podstawą obliczeń winna być wyłącznie ta informacja odnośnie bazy kosztowej Działu Obsługi Klienta, którą cedent dysponował przy rozpoczęciu realizacji umowy. Powyżej przywołane okoliczności zdecydowały ostatecznie również o niecelowości dopuszczania dowodu z opinii biegłego w postępowaniu apelacyjnym. Mimo pierwotnego rozważania przez Sąd apelacyjny czy nie dopuścić dowodu z opinii biegłego, to jednak dogłębna analiza tezy dowodowej zawarta we wniosku pozwanej o dopuszczenia tego dowodu sprecyzowana na karcie 1085 wskazuje, że pozwany wnosi, aby biegły sporządził opinię w oparciu o dokumentację finansową i kadrową pozwanej spółki, w tym czy bazy kosztowe za rok 2013 i 2012 składają się z tych samych komponentów i odniesienia tego do zasady rachunkowości. Tymczasem jak słusznie wskazał Sąd I instancji, że definicje bazy kosztowej strony zawarły w umowie i to umowa wytycza

granice ustaleń w powyższym zakresie. Podobnie weryfikowanie przez biegłego czy pozwana w odpowiedzi na pozew prawidłowo przedstawiła swoje wyliczenia bazujące na bazie kosztowej za 2012 i 2013 rok nie ma znaczenia. Istotne jest bowiem czy bazy kosztowe zostały uwzględnione zgodnie z definicją umowną.

Wreszcie w pełni zgodzić należało się z Sądem Okręgowym, że spełniony został także warunek dotyczący wskaźnika poziomu satysfakcji klientów związanych z obsługą klienta przez Dział Obsługi Klienta, bowiem co należy podkreślić, w świetle postanowień umowy z dnia 7 marca 2013 r. przez sukces strony przedmiotowej umowy rozumiały w tym aspekcie sytuację, w której wskaźnik poziomu satysfakcji utrzyma się na niezmienionym poziomie lub spadnie nie więcej niż o 5 %. Z załączonego do akt sprawy raportu (...) sp. z o.o. wynikało, że poziom satysfakcji klienta spadł o 4 %, co zasadniczo mieściło się w granicach przewidzianych w umowie. W toku postępowania pozwana prezentowała stanowisko, że właściwe odczytanie przedmiotowego raportu wymaga wiadomości specjalnych (w konsekwencji dopuszczenia dowodu z opinii biegłego), nie negując jednak treści samego raportu i wniosków w nich zawartych. Sąd Apelacyjny podkreśla, że raport został opracowany po przeprowadzeniu konkursu ofert, nadto co niezwykle istotne, a co podkreślił trafnie w uzasadnieniu swego orzeczenia Sąd I instancji, w trakcie realizacji przedmiotowej umowy pozwana na żadnym etapie nie podnosiła, aby na potrzeby zbadania czy warunek brzegowy w postaci właściwego poziomu satysfakcji klienta tj. czy wskaźnik ten mierzony w grudniu 2013 r. w porównaniu do wskaźnika poziomu satysfakcji mierzonego w styczniu 2013 r. nie spadł więcej o 5% miałby być obliczany na innej podstawie, aniżeli na podstawie wskaźnika ogólnego zadowolenia klienta z obsługi Działu Obsługi Klienta. Istotnie w raporcie spółki (...) dot. „Badania Satysfakcji Klientów”(k. 392-423) wskaźnik polecenia współpracy z (...) (NSP) wynosi 22 % przy wskaźniku rok wcześniej na poziomie 29 % (tj. spadł więcej niż o 5 %), tym niemniej jednak strony w umowie nie odnosiły się do wskaźnika poleceń współpracy, ale do „poziomu satysfakcji klienta z obsługi”, co nie jest pojęciem tożsamym. Klient może być bowiem zadowolony z tego jak został obsłużony, nie będąc jednocześnie na tyle zadowolonym z oferowanego mu przez pozwaną produktu, aby polecić go innej osobie. Z raportu wynika, że ogólna ocena satysfakcji klientów spadła z 90 % do 86 %, czyli mieści się w przedziale przewidzianym w umowie. Jednocześnie wbrew zarzutom apelującej, także w tym zakresie ustalenia faktyczne w sprawie możliwe były do poczynienia bez konieczności przeprowadzenia dowodu z opinii biegłego, albowiem jak trafnie wskazał Sąd I instancji, nie były potrzebne wiadomości specjalne dla dokonania interpretacji wyników badania przeprowadzonego przez (...) sp. z o.o., której powierzono zbadanie poziomu satysfakcji klientów związanych z obsługą klientów w Dziale Obsługi Klienta. W umowie wyraźnie wskazano, że istotny jest poziom satysfakcji klienta z obsługi przez Dział Obsługi Klienta, wyniki podane w raporcie były jasne i dla ich interpretacji nie było konieczne posiadanie wiadomości specjalnych. Słusznie zatem w tym zakresie Sąd I instancji dowód z opinii biegłego pominął uznając go za zbędny dla rozstrzygnięcia sprawy. W tym kontekście jako nietrafione ocenić należało zarzuty apelującej, jakoby Sąd Okręgowy zastąpił dowód z opinii biegłego zeznaniami świadka. Jak już wyżej wskazano, do interpretacji wyników raportu spółki (...) nie było niezbędne posiadanie wiadomości specjalnych, a świadek W. D. jedyne co, to jako autor przedmiotowego raportu wyjaśnił dokładniej jakie parametry zostały wzięte do jego sporządzenia, w jaki sposób wykonano badania będące następnie podstawą do sformułowania wniosków w raporcie.

Powyższe argumenty zdecydowały również o braku podstaw do dopuszczenia z urzędu dowodu z opinii biegłego.

Mając na uwadze wszystkie powyższe argumenty Sąd Apelacyjny w pełni podzielił ocenę Sądu I instancji, iż strona powodowa nie tylko wykazała, że skutecznie przeszła nań wierzytelność objęta żądaniem pozwu, ale przede wszystkim, iż wierzytelność ta we wskazanej w pozwie kwocie istotnie przysługiwała wierzycielowi pierwotnemu. Wykazane bowiem zostało w toku niniejszego postępowania, że spełnione zostały przesłanki warunkujące powstanie po stronie cedenta uprawnienia do domagania się od pozwanej zapłaty wynagrodzenia za sukces, jak również powódka wykazała prawidłowość wyliczenia wysokości należności z tego tytułu. Słusznie zatem powództwo w całości zostało uwzględnione, co z kolei przesądzać musiało o niezasadności apelacji wywiedzionej przez stronę pozwaną.

Jedynie marginalnie w odniesieniu do zarzutów apelującej Sąd Apelacyjny wskazuje, że okoliczności sprawy w żadnym razie nie pozwalały na przyjęcie, iżby domaganie się przez powódkę zapłaty wynagrodzenia umownego mogło być postrzegane przez pryzmat art. 5 k.c., jako uzasadnienie dla odmowy udzielenia ochrony prawnej stronie powodowej.

Należało zauważyć, iż stosownie do art. 5 k.c., nie można czynić ze swego prawa użytku, który by był sprzeczny ze społeczno- gospodarczym przeznaczeniem tego prawa lub z zasadami współżycia społecznego. Takie działanie lub zaniechanie uprawnionego nie jest uważane za wykonywanie prawa i nie korzysta z ochrony. Uregulowanie zawarte w cytowanym wyżej przepisie przełamuje zasadę, że wszystkie prawa podmiotowe korzystają z ochrony prawnej (tak Sąd Najwyższy w uzasadnieniu wyroku z dnia 9 grudnia 2009 r., IV CSK 290/09, Lex nr 560607), a w związku z tym, jako wyjątek od ogólnie przyjętej reguły może mieć zastosowanie wyłącznie w szczególnych przypadkach. Nie może jednak prowadzić do zanegowania samego faktu istnienia prawa podmiotowego, ponieważ instytucja nadużycia prawa dotyczy praw istniejących, których byt jest od niej całkowicie niezależny, a tym bardziej nie może nigdy stanowić samodzielnej podstawy dochodzonego roszczenia (vide Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 2 grudnia 2009 r., I UK 174/09, Lex nr 585709).

Zastosowanie normy wynikającej z przepisu art. 5 k.c., jak wynika z jego treści, może być uzasadnione względami teleologicznymi (społeczno - gospodarcze przeznaczenie prawa) lub aksjologicznymi (zasady współżycia społecznego). Dla jej zastosowania nie wystarczy jednakże jedynie niezgodność, ale konieczne jest wystąpienie sprzeczności, tj. taka sytuacja, gdy danego sposobu wykonywania prawa nie da się w żadnej mierze pogodzić z jego przeznaczeniem lub zasadami współżycia społecznego. Konieczne jest wystąpienie trzech podstawowych przesłanek: istnienie prawa, które zostaje nadużyte, czynienie z niego użytku oraz sprzeczność tego użytku z kryteriami nadużycia prawa (orzeczenie Sądu Najwyższego z dnia 26 listopada 2004 r., I CK 279/04, Lex nr 277859). Nadto zaznaczyć trzeba, iż przez zasady współżycia społecznego należy rozumieć nieskodyfikowane powszechne normy postępowania, funkcjonujące aktualnie w społeczeństwie polskim i mające na celu ochronę społecznie akceptowanych wartości (czyli stanów rzeczy) lub dóbr niematerialnych. Zasady te mają silne zabarwienie aksjologiczne, co zbliża je do norm moralnych, mają charakter obiektywny oraz walor powszechności. Przy uwzględnieniu, iż Rzeczpospolita Polska jest demokratycznym państwem prawnym, urzeczywistniającym zasady sprawiedliwości społecznej (art. 2 Konstytucji RP), należy przyjąć, że odwołanie się do zasad współżycia społecznego oznacza odwołanie się do idei słuszności w prawie i do powszechnie uznawanych wartości w kulturze naszego społeczeństwa. Ujmując rzecz ogólnie, można przyjąć, że przez zasady współżycia społecznego należy rozumieć podstawowe zasady etycznego i uczciwego postępowania (por. wyrok Sądu Najwyższego z dnia 23 maja 2013r., IV CSK 660/12, LEX nr 1365725).

Zgodnie z utrwalonym poglądem orzecznictwa, zastosowanie art. 5 k.c. może nastąpić jedynie w sytuacjach wyjątkowych, a przy tym wymaga wszechstronnej oceny całokształtu okoliczności rozpatrywanego wypadku w ścisłym powiązaniu z konkretnym stanem faktycznym (tak m.in. Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 7 maja 2003 r., IV CKN 120/01, LEX nr 141394, Sąd Apelacyjny w Katowicach w wyroku z dnia 14 września 2016 r., I ACa 346/16, Legalis nr 1522791, Sąd Apelacyjny w Szczecinie w wyroku z dnia 24 lutego 2016 r., I ACa 1140/15, Legalis nr 1470204, Sąd Apelacyjny w Katowicach w wyroku z dnia 29 grudnia 2015 r., V ACa 189/15, Legalis nr 1399128). Zasady współżycia społecznego w rozumieniu art. 5 k.c. są pojęciem pozostającym w nierozłącznym związku z całokształtem okoliczności danej sprawy i w takim całościowym ujęciu wyznaczają podstawy, granice i kierunki jej rozstrzygnięcia w wyjątkowych sytuacjach, które przepis ten ma na względzie (tak m.in. Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 28 listopada 1967 r., I PR 415/97, OSP 1968/10/210, czy w wyroku z dnia 22 listopada 1994 r., II CRN 127/94, LEX nr 82293).

Tymczasem powoływane przez apelujących okoliczności, w świetle zgromadzonego w sprawie materiału dowodowego, nie mają w ocenie Sądu II instancji na tyle wyjątkowego charakteru, iżby mogły stanowić uzasadnienie dla przyjęcia, że strona powodowa nadużywa swego prawa dochodząc zapłaty należnego wynagrodzenia umownego. Należy zauważyć, że przedstawiciele pozwanej czynnie brali udział przy negocjowaniu kształtu umowy (świadczą o tym liczne wiadomości e-mail wymieniane między stronami umowy), wprowadzali własne rozwiązania do projektu przyszłej umowy, nadto treść umowy przed jej podpisaniem była przez nich konsultowana z prawnikiem. Pozwana jako profesjonalista, należycie dbając o swoje interesy, winna była ukształtować mechanizmy przyjęte w umowie o świadczenie usług doradczych w taki sposób, aby należne zleceniobiorcy tzw. wynagrodzenie za sukces było uzależnione od osiągnięcia takich parametrów, które dawałyby pozwanej oczekiwane przez nią rezultaty. Skoro pozwana godząc się na warunki uzgodnione przez strony podpisała umowę, która w taki a nie inny sposób określała sposób wyliczenia tzw. wynagrodzenia za sukces, to nie można ona twierdzić, że wynagrodzenie miało się powódce

nie należeć, tylko dlatego, że obecnie pozwana inaczej postrzega rozumienie pojęcia „sukces”, które przecież zostało przez strony jednoznacznie zdefiniowane w umowie. W świetle zgodnie przejętej przez strony definicji w tym zakresie w realiach niniejszej sprawy nie mogło budzić wątpliwości, że tenże sukces został finalnie osiągnięty, co z kolei aktualizowało po stronie powodowej uprawnienie do domagania się zapłaty należnego wynagrodzenia umownego i dochodzenie przez nią jego zapłaty przed sądem może być postrzegane wyłącznie jako realizowanie przysyłającego stronie powodowej prawa podmiotowego. Te wszystkie okoliczności uwzględniane i oceniane łącznie przemawiać musiały zatem za zasadnością przyjęcia, że dobrodziejstwo wynikające z normy zawartej w art. 5 k.c. nie mogło, wbrew odmiennym oczekiwaniom apelującej, znaleźć zastosowania w niniejszej sprawie i stanowić uzasadnienia dla odmowy zadośćuczynienia słusznemu żądaniu powódki.

Tak argumentując i nie znajdując podstaw do zmiany zaskarżonego orzeczenia Sąd Apelacyjny na podstawie art. 385 k.p.c. apelację pozwanej jako niezasadną oddalił, o czym orzeczono w punkcie I. sentencji wyroku.

O kosztach postępowania apelacyjnego orzeczono w punkcie II. wyroku na podstawie art. 98 § 1 i 3 k.p.c. w zw. z art. 108 § 1 k.p.c., zgodnie z regułą odpowiedzialności stron za wynik procesu. Wobec oddalenia apelacji pozwanej w całości, winna ona jako przegrywająca spór zwrócić stronie przeciwnej poniesione przez nią koszty postępowania odwoławczego. Na koszty postępowania apelacyjnego, które zasądzono na rzecz powódki w łącznej kwocie 12.319,17 zł składały się: kwota 1.519,17 zł tytułem kosztów dojazdu pełnomocnika na w sumie trzy terminy rozprawy apelacyjnej (3 x 506,39 zł) oraz kwota 10.800 zł tytułem wynagrodzenia reprezentującego stronę powodową profesjonalnego pełnomocnika w osobie adwokata. Z uwagi na datę wszczęcia postępowania apelacyjnego oraz wartość przedmiotu zaskarżenia wysokość tego wynagrodzenia ustalona została na podstawie § 2 pkt 7 w zw. z § 10 ust. 1 pkt 2 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 22 października 2015 r. w sprawie opłat za czynności adwokackie (Dz.U. z 2015 r., poz. 1800) w brzmieniu tych przepisów obowiązującym do dnia 26 października 2016 r.