

UZASADNIENIE

Pozwem wniesionym 12 lipca 2017 r. (data nadania w placówce operatora wyznaczonego) (...) sp. z o.o. z siedzibą w B. wniósł o: zasądzenie od Fundacji (...) kwoty 7.716 zł wraz z określonymi odsetkami oraz innymi należnościami.

W uzasadnieniu powód podniósł, że roszczenia te wynikają z umowy o pozycjonowanie stron internetowych. Pomimo należytego wykonania umowy pozwana nie uściła należnego wynagrodzenia.

Nakazem zapłaty wydanym w postępowaniu upominawczym 28 lipca 2017 r., sygn. IX GNc 5057/17 referendarz sądowy w tutejszym Sądzie uwzględnił powództwo. (nakaz zapłaty - k. 34)

We wniesionym sprzeciwie pozwana zaskarżyła wskazany nakaz zapłaty w całości, wnosząc o oddalenie powództwa. W uzasadnieniu stanowiska wskazała, że nie doszło do wejścia w życie umowy z przyczyn leżących po stronie powoda. Zdaniem pozwanej podjęcie czynności zmierzających do wykonania obowiązków powoda powinno objąć dwa wstępne etapy: ustalenie strategii oraz słów kluczowych dla pozycjonowania. Pomimo prób kontaktów z powodem nie doszło od wdrożenia żadnego z tych działań. Pozwana wskazała, że wypowiedziała umowę z powodem oraz uchyliła się od skutków oświadczenia woli z uwagi na wprowadzenie w błąd co do treści czynności prawnej. (sprzeciw - k. 42-53)

W odpowiedzi na powyższe powód zajął stanowisko w sprawie podnosząc, że z jego strony umowa była wykonana prawidłowo. (pismo powoda – k. 95-100)

Sąd Rejonowy ustalił następujący stan faktyczny:

(...) sp. z o.o. z siedzibą w B. Fundacji (...) zawarto 9 marca 2017 r. umowę zlecenia, której przedmiotem było: pozycjonowanie strony internetowej Fundacji (e-diagnostyka.pl), monitorowanie wyników w wyszukiwarce internetowej, dbanie o wzrost ruchu z wyszukiwarki G.. (okoliczność bezsporna; umowa k. 21-24)

Zgodnie z definicją zawartą w umowie poprzez pozycjonowanie stron należy rozumieć: „działanie zmierzające do wypromowania danego serwisu internetowego (strony internetowej) na jak najwyższe pozycje w wynikach wyszukiwania wyszukiwarek internetowych dla wybranych wyrażen kluczowych”. (§ 1 umowy z 9 marca 2017 r. - k. 21)

Pozycjonowanie opiera się co do zasady jako proces na wyborze słów kluczowych, które mają zostać wyszukiwane. Działania w tym zakresie obejmują przeprowadzenie audytu fraz kluczowych przez wykonawcę pozycjonowania, przygotowanie strategii oraz ustalenie fraz kluczowych. Nie mogą to być dowolne słowa kluczowe ale ich treść, co do zasady powinna zostać uzgodniona z zainteresowanym pozycjonowaniem podmiotem. Działania te są zwykle przyjętymi w wykonaniu pozycjonowania stron internetowych, aktualnie Fundacja korzysta z usług przeprowadzonych w ten właśnie sposób. (zeznania świadka R. F. (1); zeznania J. T. w charakterze strony)

W wypadku Fundacji dobór słów kluczowych ma o tyle istotne znaczenie, że pozostaje z relacjach handlowych ze spółką (...), mającą zbliżone pole działania. W zakresie nie mogło dojść do wzajemnego interferencji pól prowadzenia działalności marketingowej. Konieczne było zatem precyzyjne określenie słów kluczowych. (zeznania świadka S. T., zeznania J. T. w charakterze strony)

Konieczność przeprowadzenia audytu, ustalenia strategii oraz ustalania fraz kluczowych była wyartykułowana w trakcie rozmów z A. J. i spółką (...). (zeznania J. T. w charakterze strony; wydruki korespondencji z 6 i 7 maja 2017 r., k. 63-64)

Wadliwy dobór słów kluczowych może, w niektórych okolicznościach być nawet szkodliwy dla korzystającego. (zeznania świadka R. F. (1))

Z uwagi na brak ustalenia strategii działania oraz słów kluczowych J. T. zakwestionowała wystawienie faktury za kwiecień 2017 r. domagając się podjęcia działań w tym zakresie. (wydruki korespondencji elektronicznej - k. 63-64, faktura za kwiecień 2017 r. - k. 25)

O dobór słów kluczowych nikt ze spółki (...) nie zwrócił się do Fundacji. (zeznania J. T. w charakterze strony; korespondencja elektroniczna pomiędzy stronami, wydruki k. 63-64)

W związku z działaniem spółki (...) nie zaobserwowano wzmożonego ruchu na stronie, wzrost zainteresowania związany był z podjęciem przez Fundację w wydarzeniach o charakterze promocyjnym i informacyjnym. (pismo k. 67; zeznania J. T. w charakterze strony)

(...) sp. z o.o. przedstawił wykresy obrazujące wyniki ich prac, które w z punktu widzenia Fundacji były bezużyteczne (wydruki wykresów - k. 104-105)

Drogą elektroniczną Fundacja 24 maja 2017 r. złożyła oświadczenie o rozwiązaniu umowy. (wydruk korespondencji k. 65)

Fundacja 8 września 2017 r. złożyła oświadczenie o uchyleniu się od skutków prawnych oświadczenia woli złożonego pod wpływem błędu nadane (oświadczenie k.59-60, dowód nadania k. 61).

Przedstawione dokumenty nie budziły wątpliwości co do wiarygodności, nie zostały również zakwestionowane przez żadną ze stron.

W zakresie zeznań świadków: S. T. oraz R. F. (2) oraz zeznań J. T. przesłuchanej w charakterze strony nie wzbudziły one wątpliwości Sądu co do wiarygodności. Zeznania były spójne ze sobą oraz pozostałym materiałem zebrany w sprawie, logiczne i stanowcze. Dostrzec należy również, że R. F. (2) oraz J. T. posiadali doświadczenie zawodowe w zakresie pozycjonowania stron internetowych i marketingu internetowego, co niewątpliwie jest istotnym czynnikiem korzystnie wpływającym na wiarygodność zeznań tych osób. W toku postępowania ujawniła się rozbieżność pomiędzy zeznaniami świadka S. T. i J. T., przesłuchanej w charakterze strony, a zeznaniami świadka A. J., co do okoliczności zawarcia umowy pomiędzy stronami, a w szczególności zakresu obowiązków powoda przy wykonaniu czynności związanych z pozycjonowaniem. Sąd ocenił jednak zeznania świadka A. J. jako niewiarygodne. Po pierwsze stoją one w sprzeczności z zeznaniami pozostałych świadków, po wtóre kłócą się z treścią korespondencji prowadzonej 6 i 7 maja 2017 r. pomiędzy spółką (...) sp. z o.o., a J. T. (k. 63-64), tj. w okresie kiedy nie było jeszcze sporu pomiędzy stronami. Założyć zatem należy, że treść tej korespondencji (nawiązująca do uzgodnień między stronami) obrazuje rzeczywisty przebieg uzgodnień pomiędzy powodem, a pozwanym. Wiarygodności tych dokumentów strona powodowa nie zakwestionowała.

Sąd Rejonowy zważył, co następuje:

W pierwszej kolejności Sąd stwierdził, że strony sporu zawarły umowę o świadczenie usług, do której stosuje się odpowiednio przepisy o zleceniu (art. 750 k.c.). Konkluzja ta wynika z postanowień samej umowy, przy czym odstępstwo od modelowego założenia umowy zlecenia opiera się na wprowadzeniu elementu „umowy rezultatu” (wedle zeznań J. T. przy przedsięwzięciach tego rodzaju „płaci się za rezultat, nie za staranie”) wobec przyjętej przy umowie zlecenia kwalifikacji jako umowy starannego działania.

Biorąc powyższe pod uwagę uznać trzeba, że poprzez umowę o świadczenie usług rozumieć należy taką umowę, w której przyjmujący podejmuje się wykonania określonej czynności faktycznych na rzecz zamawiającego usługę (art. 734 § 1 k.c. w zw. z art. 750 k.c.).

Dodać należy jedynie, że umowa o pozycjonowanie stron internetowych nie jest regulowana szczegółowo przez żadne przepisy. Zakres czynności jakie winien podjąć profesjonalny podmiot wykonujący każdą usługę zrekonstruować należy w oparciu o zasadę, że w umowach należy raczej badać, jaki był zgodny zamiar stron i cel umowy, aniżeli

opierać się na jej dosłownym brzmieniu, przy czym co do samych oświadczeń woli powinny one zostać tak tłumaczone jak wymagają tego przyjęte zwyczaje i okoliczności złożenia tychże oświadczeń (art. 65 § 1 i 2 k.c.). Każda dłużnik jest natomiast zobowiązany do zachowania należytej staranności, z uwzględnieniem czy miernik tej staranności odpowiada profesjonalnemu prowadzeniu działalności (art. 355 § 1 i 2 k.c.). Stąd też szczególną rolę przy wykonywaniu obowiązków wynikających z umów tego rodzaju odgrywać będą pozaustawowo określone normy regulujące prawidłowe zasady wykonywania konkretnej usługi (progi profesjonalności, standardy zawodowe, obyczajowe, estetyczne itp.).

Pamiętać należy, że charakterystyczną jest przy tym swoista podległość wykonawcy, który przy jej wykonaniu winien kierować się wolą zlecającego usługę. Niewątpliwie uznać należy przy tym prymat tej cechy jaką jest uznanie dającego usługę – to on decyduje o kształcie w jaki świadczenie usługi ma przebiegać. Wola zamawiającego może uchylić nawet niektóre ze wskazanych wyżej warunków (może ona objąć np. przyjęcie usługi wykonanej z naruszeniem standardów estetyki itd.), co jest wyrazem autonomii woli w prawie prywatnym. Co istotne jednak w ocenie Sądu Rejonowego na takie odstępstwa musi zostać udzielona akceptacja zamawiającego, udzielona choćby per facta concludentia.

Podsumowując powyższe wskazać należy na dwa filary, na których winien opierać się podmiot profesjonalny wykonujący usługę:

- wola zlecającego,
- normy określające prawidłowe zasady wykonywania konkretnej usługi (które określić można dość lapidarnie jako „zasady dobrej roboty”, właściwe dla każdego przedsięwzięcia).

Kwestia sporna w niniejszej sprawie sprowadzała się właściwie do rozstrzygnięcia jednego zagadnienia – czy powinnością powoda było wykonanie umowy zawartej z pozwanym z uwzględnieniem czynności: przygotowania strategii, przeprowadzenia w Fundacji odpowiedniego audytu pod kątem jej działalności, ustalenia wspólnie fraz kluczowych do pozycjonowania. Brak działań w tym zakresie był bowiem zarzewiem sporu, którego finałem jest niniejsze postępowanie. Pozwany opiera swoje stanowisko w sprawie na założeniu, że nie był on zobowiązany do tych wykonania tych elementów swego świadczenia, albowiem nie wynikały wprost z zawartej umowy.

Jak wynika z ustalonego w sprawie stanu faktycznego poniższe czynności przynależą do zakresu czynności jakie powinny zostać podjęte celem prawidłowego wykonania usługi pozycjonowania i jest to praktyka wypracowana i przyjęta w obrocie:

- przygotowanie strategii pozycjonowania dla konkretnego podmiotu,
- przeprowadzenie audytu, czyli oceny, które z fraz kluczowych są istotne dla konkretnego podmiotu,
- zaproponowanie fraz kluczowych przez wykonawcę pozycjonowania i wspólne ustalenie z zamawiającym.

Okoliczności w tym zakresie nie zostały zakwestionowane przez stronę powodową, a Sąd nie znalazł podstaw do ich podważenia, stąd też uznane zostały za przyznane (art. 230 k.p.c.). Dodać należy, że K. B. (osoba profesjonalnie podejmująca się działań w zakresie marketingu internetowego) nie skorzystał z przywileju złożenia zeznań przed Sądem.

Mając na uwadze powyższe oraz ustaloną w stanie faktycznym okoliczność, że powód nie podjął wykonywania wskazanych czynności uznać należy, że naruszył on standardy wykonania usługi pozycjonowania stron. Bez znaczenia jest tu literalne brzmienie umowy, którym zasłaniał się (...) sp. z o.o., skoro wypracowany w profesjonalnym obrocie standard wykonania usługi pozycjonowania stron obejmował określone czynności, z którym wykonania powód nie został zwolniony. O okoliczności tej świadczy choćby fakt, że Fundacja domagała się podjęcia tych konkretnych czynności po podpisaniu umowy. Wymóg profesjonalizmu sprawiał, że przynajmniej na tym etapie powód winien odnieść się do żądań pozwanego i wyjaśnić rozbieżności w zakresie oczekiwanej formy wykonania usługi, a rzeczywistym jej wykonaniem, choćby nie było to wyraźnie wprowadzone do umowy. Wbrew zatem twierdzeniom

strony powodowej nie istniała podstawa do zmiany umowy w formie pisemnej poprzez wprowadzenie powinności podjęcia konkretnych działań albowiem i tak powód miał obowiązek te działania podjąć celem prawidłowego wykonania umowy. Konkretnie czynności składające się na obowiązek profesjonalnego działania nie musiały być wyartykułowane wprost w umowie albowiem były już wpisane w profesjonalny charakter działalności powoda, który powinien w ramach swojej zawodowej staranności wykonać świadczenie w sposób zgodny z przyjętym w obrocie standardem.

Biorąc pod uwagę powyższe uznać należy, że powód naruszył standard świadczenia usługi pozycjonowania stron w takim stopniu, że świadczenie to nie miało znaczenia dla zlecającego usługę. Zasadnie zatem Fundacja wypowiedziała umowę (art. 746 § 1 zd. 1 k.c. w zw. z art. 750 k.c.), w dniu 24 maja 2017 r. Zasadnie również pozwany powstrzymała się przed spełnieniem na rzecz powoda świadczenia wynikającego z umowy, na które opiewały faktury z 28 kwietnia i 30 maja 2017 r., obejmujących należności są dochodzone w niniejszym postępowaniu.

Podsumowując wskazać należy, że zakres uchybień standardom profesjonalizmu po stronie był na tyle wysoki, że nie doszło po stronie (...) sp. z o.o. do wypełnienia świadczenia. Brak jest zatem podstaw do poszukiwania ochrony w drodze procesu cywilnego.

Wobec powyższego traci na znaczeniu, podniesiony przez pozwanego wątek wprowadzenia w błąd przez powoda. W ocenie Sądu Rejonowego, w świetle zebranego materiału dowodowego, zarzut ten nie wytrzymuje jednak konfrontacji z ustawowym wzorcem tej wady oświadczenia woli.

Mając powyższe na uwadze Sąd orzekł jak w pkt. I sentencji.

O kosztach Sąd Rejonowy orzekł zgodnie z zasadą odpowiedzialności za wynik procesu (art. 98 § 1 k.p.c.), przyjmując, że na koszty procesu należne pozwanemu złożyły się koszty zastępstwa procesowego w wysokości 1.800 zł [na podstawie § 2 pkt. 4) rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości w sprawie opłat za czynności adwokackie z dnia 22 października 2015 r. (Dz.U. z 2015 r. poz. 1800, ze zm.)].

SSR Łukasz Grzechnik

Z: odpis uzasadnienia wraz z odpisem wyroku doręczyć pełnomocnikowi powoda.

23.7.2018

SSR Łukasz Grzechnik