

Sygn. akt VIII *Pa* 96/15

# WYROK

## W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 26 listopada 2015 r.

**Sąd Okręgowy w Gliwicach VIII Wydział Pracy i Ubezpieczeń Społecznych**

**w składzie:**

<b>Przewodniczący:</b>	<b>SSO Teresa Kalinka</b>
<b>Sędziowie:</b>	<b>SSO Jolanta Łanowy</b> <b>SSR del. Grzegorz Tyrka (spr.)</b>
<b>Protokolant:</b>	<b>Ewa Gambuś</b>

**po rozpoznaniu w dniu** 26 listopada 2015r. w Gliwicach

**sprawy z powództwa** A. C. (C.)

**przeciwko** Bankowi (...) Spółce Akcyjnej w W.

**o** odszkodowanie za nieuzasadnione wypowiedzenie umowy o pracę

**na skutek apelacji** pozwanej

**od wyroku** Sądu Rejonowego w Zabrze

**z dnia** 13 marca 2015 r. **sygn. akt** IV P 442/13

1) oddala apelację,

2) zasądza od pozwanej na rzecz powódki kwotę 60 zł (sześćdziesiąt złotych) tytułem zwrotu kosztów zastępstwa procesowego w postępowaniu apelacyjnym.

(-) SSR (del.) Grzegorz Tyrka (spr.) (-) SSO Teresa Kalinka (-) SSO Jolanta Łanowy

Sędzia Przewodniczący Sędzia

VIII Pa 96/15

## UZASADNIENIE

Po sprecyzowaniu roszczenia powódka A. C. domagała się zasądzenia na swoją rzecz od pozwanej Banku (...) Spółki Akcyjnej w W. kwoty 16 363,92 zł tytułem odszkodowania za nieuzasadnione wypowiedzenie umowy o pracę oraz zwrotu kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych.

Na uzasadnienie podano, że powódka była zatrudniona u pozwanej na podstawie umowy o pracę na czas nieokreślony zawartej dnia 1 września 2000 roku na stanowisku asystenta klienta. Powódka nie zgodziła się z przyczyną wypowiedzenia umowy o pracę podając, że w dniu 10 września 2013 roku odznaczyła w systemie informatycznym jedynie kontakt z klientami do których zadzwoniła. Powódka podniosła, że pracę wykonuje sumiennie zgodnie z zakresem obowiązków, czego dowodem jest wypłata nagród uznaniowych w 2013 roku.

Pozwana wniosła o oddalenie powództwa i zasądzenia na swoją rzecz od powódki zwrotu kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych.

Na uzasadnienie podano, że powódka była zatrudniona na stanowisku związanym z bezpośrednią obsługą klientów banku. Zadania powódki obejmowały pozyskiwanie nowych klientów poprzez telefoniczne oferowanie produktów bankowych. Dnia 2 lipca 2013 roku powódka mimo kilkukrotnych upomnień ze strony kierownika placówki R. W. nie zastosowała się do przyjętych w placówce zasad w zakresie wykonywania kontaktów z klientami banku w ramach tzw. kampanii pre-approval. Pozwana zarzuciła powódce pozorowanie wykonywania rozmów z klientami, co uniemożliwiało klientom zapoznanie się z ofertą produktów bankowych. Pozwana wskazała, że bezpośrednio po odznaczeniu informacji w systemie kierownik placówki nakazał powódce natychmiastowe wykonanie telefonu do klienta i okazało się, że ten klient odebrał telefon i wyraził zainteresowanie ofertą. W związku z tym zdarzeniem powódka otrzymała karę upomnienia, od której się nie odwołała. Pomimo otrzymanego upomnienia w dniu 10 września 2013 roku powódka ponownie poświadczyła nieprawdę w aplikacji milledesk, pozorując wykonanie zadania skontaktowania się z klientami, celem oferowania im produktów bankowych. Powódka zapytana o przyczynę takiego zachowania stwierdziła, że wykonała kontakty między godzinami kontroli. Według pozwanej z zarejestrowanego zapisu rozmów powódki z klientami wynika, że uruchamiała ona kontakt w aplikacji milledesk, chwilę oczekiwała (rozmowa z innym pracownikiem lub korzystanie z telefonu komórkowego), następnie odznaczała w aplikacji opcję „klient nie odbiera” i kontakt z tym klientem zostawał przełożony o kilka dni. Taka sytuacja zdarzyła się dwukrotnie. Kontrola pracy powódki polegała na wykonaniu zrzutu ekranu, na którym widnieją wszystkie kontakty pracownika zaplanowane w danej chwili i obserwacji wykonywania połączeń telefonicznych przez pracownika.

***Wyrokiem z dnia 13 marca 2015 roku Sąd Rejonowy w Z. uwzględnił powództwo, nadał wyrokowi w zakresie kwoty 4 144 zł rygor natychmiastowej wykonalności i orzekł o kosztach postępowania.***

W pisemnym uzasadnieniu Sąd I instancji ustalił, że powódka była zatrudniona u pozwanej na podstawie umowy o pracę, z tym, że od dnia 1 września 2000 roku na czas nieokreślony. Ostatnio powódka świadczyła pracę na stanowisku asystenta bankowego z miesięcznym wynagrodzeniem za pracę w wysokości 5 454,64 zł. Do obowiązków pracowniczych powódki należało: bieżąca obsługa klienta, składanie ofert klientom, pełna obsługa kredytów i produktów posiadanych przez klientów. Bezpośrednim przełożonym powódki był R. W..

Sąd I instancji ustalił, że pracownicy banku, w tym powódka, przeszli szkolenie z zakresu obsługi systemu komputerowego, na którym pracowano w banku. Na podstawie slajdów wytłumaczono pracownikom, w jaki sposób poruszać się po systemie; natomiast w placówkach banku pracownicy mogli ćwiczyć na wersjach demo. Z informacji przekazanych na szkoleniu wynikało, że kontakt z klientem po zrealizowaniu powinien być zamknięty, i że na koniec dnia kontakt nie może pozostać bez żadnej informacji oraz, że nie można przesuwac kontaktu na ostatni dzień ważności oferty. Z żadnej procedury nie wynikał obowiązek dokonania adnotacji w systemie bezpośrednio po skontaktowaniu się z klientem.

Sąd I instancji ustalił, że w lipcu 2013 roku powódka otrzymała karę upomnienia. Upomnienie dotyczyło klienta, co do którego powódka odnotowała w systemie, że jest nieobecny w trakcie trwania oferty. W trakcie wcześniejszej rozmowy telefonicznej powódka ustaliła, że klient przebywa na urlopie i że wróci po upływie okresu trwania oferty. Powódka nie dokonała adnotacji w systemie bezpośrednio po rozmowie telefonicznej, ale później. Kiedy po raz pierwszy zarzucono powódce, że nie kontaktuje się z klientami mimo, że wykonanie kontaktów odnotowuje w systemie, powódka nie broniła się, z uwagi na zły stan psychiczny spowodowany poronieniem.

Sąd I instancji ustalił, że na początku każdego dnia kierownik oddziału rozdelał między pracowników nowe oferty z bazą klientów. Konkretni klienci byli przydzielani konkretnemu pracownikowi. W ciągu dnia pracownik miał obowiązek skontaktować się z dwoma, trzema nowymi klientami i z klientami, którzy przeszli z dnia poprzedniego albo podjąć z nimi próbę kontaktu i przedstawić im ofertę. Gdy kontakt był nieudany rozmowa była przekładana na kolejny dzień roboczy. W dniu 10 września 2013 roku powódka również otrzymała listę klientów. W tym dniu na zmianie pracowały cztery osoby. Dwie na stanowisku konsultanta oraz powódka z koleżanką na stanowisku asystenta, z tym że koleżanka powódki na polecenie kierownika pracowała razem z nim do godziny 16:00 w oddzielnym pomieszczeniu, przez co powódka musiała sama obsłużyć wszystkich przychodzących tego dnia do oddziału klientów.

Sąd I instancji ustalił, że powódka, aby wykonać obowiązek telefonicznego kontaktu z klientem, otwierała w komputerze ofertę, jednocześnie otwierała jej się strona z danymi klienta. Następnie powódka dzwoniła do klienta i proponowała mu produkty bankowe, które były w ofercie, a także inne produkty banku. Wynik kontaktu powódka odnotowywała w systemie. Jeśli klient nie odbierał telefonu to powódka w ciągu dnia ponawiała próby kontaktu z nim. Powódka nie odnotowywała w systemie po każdej nieudanej próbie informacji o tym, że „kontakt był nieudany”, tylko dopiero na koniec dnia czyniła adnotację, że klient nie odbiera telefonu. Dzięki temu oferta z tym klientem wracała do powódki do zadań, które należy wykonać następnego dnia. Odnotowanie w systemie trzech nieudanych połączeń z klientem powodowało, że powódka traciła klienta, który był przekazywany do callcenter. Wyjątkowo klient nie przechodził do callcenter, jeśli callcenter miał zbyt dużo zadań do wykonania. Zdarzało się, że callcenter po skontaktowaniu z klientem przekazywał go do innej placówki, co powodowało, że placówka macierzysta, chociaż nie traciła klienta w bazie, nie miała jednak możliwości przedstawienia mu danej oferty, co wiązało się ze stratami w sprzedaży dla oddziału i wysokością premii dla zatrudnionych w nim pracowników. Każda oferta miała swój termin ważności, po upływie którego była zamykana.

Sąd I instancji ustalił, że z klientką S. P. powódka próbowała się kontaktować we wrześniu 2013 roku, po raz pierwszy dnia 5 września. W tym dniu w systemie w rubryce „rezultat” wpisała „skontaktowany”. W dniu 6 września klientka w trakcie rozmowy telefonicznej poinformowała powódkę, że nie może rozmawiać i poprosiła o kontakt po weekendzie w dniu 9 września. Powódka w systemie odnotowała „nie może rozmawiać ponowić w poniedziałek do 12”. W poniedziałek, kiedy powódka dzwoniła do klientki, ta nie odbierała telefonu, kontakt został odnotowany w systemie o godzinie 14:14 z adnotacją „nie odbiera”, wtedy też powódka zamknęła kontakt. W związku z powyższym kontakt został przesunięty na dzień 10 września. W tym dniu powódka ponownie próbowała się skontaktować z klientką, która jednak znowu nie odbierała telefonu. Powódka nie uczyniła wzmianek o nieudanych próbach kontaktu w ciągu dnia, natomiast wpis dokonała dopiero na koniec dnia o godzinie 16:27. Kontakt został przesunięty na 11 września. W tym dniu, w godzinach przedpołudniowych powódce udało się dodzwonić do klientki, jednakże uzyskała informację że klientka wyprowadziła się z R. do W., i jeśli będzie korzystać z ofert banku to w placówce miejsca zamieszkania. W systemie w dniu 11 września powódka umieściła komentarz „klientka zainteresowana depozytami, z kredytów nie korzysta, na razie brak wolnych środków, podejście w listopadzie, przy zakończeniu obecnych lokat, przedstawiona oferta lokaty inwestycyjnej”.

Sąd I instancji ustalił, że z klientem H. P., powódka również kontaktowała się w tygodniu poprzedzającym 10 września 2013r. W dniu 6 września 2013 roku powódka odnotowała kontakt w systemie w rubryce „rezultat”- „skontaktowany” i wprowadziła adnotację, że klient przyjdzie do placówki we wtorek lub środę do 12:00, aby wysłuchać oferty. Po zaznaczeniu tej informacji kontakt przesunął się na datę spotkania 10 września. W dniu 10 września kontakt był na liście zadań do wykonania, powódka nie dzwoniła jednak do klienta ponieważ klient zgodnie z wcześniejszymi ustaleniami mógł na spotkanie przyjść dopiero następnego dnia. Pod koniec dnia pracy o godzinie 16:40 powódka w systemie przesunęła kontakt na środę 11 września z opisem „ (...)” – w tym czasie nie wykonywała połączenia z klientem. W dniu 11 września 2013 roku powódka przedstawiła H. P. ofertę lokaty, ten jednak nie był nią zainteresowany.

Sąd I instancji ustalił, że R. W. bezpośredni przełożony powódki, obserwując jej pracę w dniu 10 września, zauważył, że powódka odnotowała w systemie rezultaty z trzech kontaktów z klientami, a faktycznie skontaktowała się z jednym

klientem. Po rozmowie z powódką, która wskazywała, że z wszystkimi klientami się skontaktowała, postanowił wystąpić o udostępnienie nagrań z monitoringu. R. W. nie sprawdzał monitoringu z 10 września z całego dnia, a jedynie z okresu bezpośrednio poprzedzającego zaznaczenie i zamknięcie kontaktu w systemie.

W dniu 24 września 2013 roku powódka otrzymała datowane na dzień 18 września 2013 roku oświadczenie pracodawcy o rozwiązaniu z nią umowy o pracę z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia. Wypowiedzenie wręczyli powódce R. W. i T. T. (1) – dyrektor regionalny. Jako przyczynę wypowiedzenia umowy o pracę wskazano brak właściwego i oczekiwanego zaangażowania powódki w wykonywanie powierzonych obowiązków służbowych polegający na niewykonaniu kontaktu telefonicznego z klientem, to jest zamknięcie kontaktu bez fizycznego wykonania oraz poświadczenie nieprawdy poprzez wpisanie do systemu informacji „klient nie odbiera”. Działanie to uniemożliwiło klientowi zapoznanie się z ofertą produktów bankowych. Pozwany w wypowiedzeniu wskazał także, że powyższe zdarzenie, które w dniu 10 września 2013 roku wystąpiło po raz kolejny pomimo zwracanych uwag oraz przeprowadzanych przez przełożonych rozmów dyscyplinujących powoduje utratę zaufania oraz wyklucza dalszą prawidłową współpracę pomiędzy stronami.

Oceniając materiał dowodowy, Sąd I instancji wskazał, że powódka nie przeczyła, że w dniu 10 września, bezpośrednio przed dokonaniem zapisu w systemie o godz. 16.27 i godz. 16.40, nie wykonała telefonu do klientów, co potwierdziły zapisy z monitoringu; podnosiła jedynie, że z klientami kontaktowała się w tym dniu kilka razy w ciągu dnia, ale bezskutecznie, co dotyczy klientki S. T.–P., a z klientem H. P. nie skontaktowała się, gdyż była z nim umówiona następnego dnia w oddziale banku. Kontakt z H. P. pojawił się na liście zadań do wykonania w tym dniu, gdyż klient umówił się z powódką, że do banku przyjdzie albo 10 albo 11 września. Aby przesunąć kontakt na następny dzień, powódka dokonała adnotacji w systemie „ (...)”.

Sąd I instancji wskazał, że spór dotyczył wyłącznie oceny zachowania powódki. Czy powódka, dokonując adnotacji w systemie w innych godzinach, niż faktyczna godzina wykonania telefonu do klienta, a także nie odnotowując w systemie każdej nieudanej próby nawiązania połączenia z klientem, naruszyła obowiązki pracownicze w sposób uzasadniający rozwiązanie z nią umowy o pracę.

Sąd I instancji uznał, że roszczenie powódki zasługuje na uwzględnienie.

Sąd I instancji wskazał, że zgodnie z art. 30 § 4 k.p. w oświadczeniu pracodawcy o wypowiedzeniu umowy o pracę zawartej na czas nieokreślony lub o rozwiązaniu umowy o pracę bez wypowiedzenia powinna być wskazana przyczyna uzasadniająca wypowiedzenie lub rozwiązanie umowy. Z kolei art. 45 § 1 k.p. stanowi, iż w razie ustalenia, że wypowiedzenie umowy o pracę zawartej na czas nie określony jest nieuzasadnione lub narusza przepisy o wypowiedzaniu umów o pracę, sąd pracy – stosownie do żądania pracownika – orzeka o bezskuteczności wypowiedzenia, a jeżeli umowa uległa już rozwiązaniu – o przywróceniu pracownika do pracy na poprzednich warunkach albo o odszkodowaniu.

Sąd I instancji zwrócił uwagę, że art. 30 § 4 k.p. dopuszcza różne sposoby określenia przyczyny wypowiedzenia umowy o pracę; istotne jest, aby z oświadczenia pracodawcy wynikało w sposób niebudzący wątpliwości, co jest istotą zarzutu stawianego pracownikowi i usprawiedliwiającego rozwiązanie z nim stosunku pracy; konkretyzacja przyczyny, wskazanie konkretnego zachowania pracownika (działania lub zaniechania), z którym ten zarzut się łączy, może nastąpić poprzez szczegółowe określenie tego zachowania w treści oświadczenia o wypowiedzeniu lub poprzez sformułowanie w sposób uogólniony, jeżeli wynika ze znanych pracownikowi okoliczności, wiążących się w sposób niebudzący wątpliwości z podaną przez pracodawcę przyczyną rozwiązania umowy (wyrok Sądu Najwyższego z dnia 15 listopada 2006 roku, w sprawie I PK 112/06). Sąd I instancji zaznaczył, że w obowiązującym kodeksie pracy istnieje rozróżnienie pomiędzy formalnym wskazaniem przyczyny wypowiedzenia umowy o pracę, którego wymóg wynika z wyżej wspomnianego art. 30 § 4 k.p., a jej zasadnością, która jest warunkiem uznania wypowiedzenia za uzasadnione (wyrok Sądu Najwyższego z dnia 18 kwietnia 2001 roku, w sprawie I PKN 370/00). Sąd I instancji podkreślił, że przyczyna wypowiedzenia umowy o pracę powinna być prawdziwa i konkretna (uchwała Sądu Najwyższego z dnia

27 czerwca 1985 roku, w sprawie III PZP 10/85). Ocena zasadności wypowiedzenia umowy o pracę dokonywana jest natomiast w granicach przyczyn podanych pracownikowi przez pracodawcę.

Sąd I instancji wskazał, że strona pozwana, jako przyczynę wypowiedzenia powódce umowy o pracę wskazała, brak właściwego i oczekiwanego zaangażowania pracownika w wykonywanie powierzonych mu obowiązków służbowych, polegających na niewykonaniu kontaktu telefonicznego z klientem, to jest zamknięcie kontaktu bez fizycznego wykonania oraz poświadczenie nieprawdy poprzez wpisanie do systemu informacji „klient nie odbiera”. Działanie to uniemożliwiło klientowi zapoznanie się z ofertą produktów bankowych. Pozwana w wypowiedzeniu wskazała także, że powyższe zdarzenie, które w dniu 10 września 2013 roku wystąpiło po raz kolejny, pomimo zwracanych uwag oraz przeprowadzanych przez przełożonych rozmów dyscyplinujących, spowodowało utratę zaufania oraz wykluczyło dalszą prawidłową współpracę pomiędzy stronami.

Sąd I instancji uznał, że sposób wskazania przez pracodawcę przyczyny w wypowiedzeniu umowy o pracę, co prawda czynił zadość wymogom formalnym wynikającym z art. 30 § 4 k.p., jednakże wypowiedzenia tego nie można było uznać za uzasadnione w świetle art. 45 § 1 k.p.

Sąd I instancji podniósł, że dla oceny zasadności wypowiedzenia przede wszystkim ma znaczenie, czy podane przez pracodawcę fakty istniały obiektywnie, dawały podstawę do uznania naganności zachowania pracownika (choćby nawet nie można mu było przypisać subiektywnego zawinienia) i w konsekwencji uzasadniały rozwiązanie z pracownikiem umowy o pracę. Zarzut sformułowany w wypowiedzeniu powódce umowy o pracę sprowadzał się w zasadzie do dwóch sytuacji: strona pozwana twierdziła, że powódka nie nawiązała, czy nie podjęła próby nawiązania kontaktu z dwoma klientami: H. P. i S. P., przy jednoczesnym odnotowaniu w systemie, że podjęła próbę skontaktowania się z nimi. Sąd I instancji wskazał, że z nagrania video z monitoringu wynika, że faktycznie powódka w dniu 10 września 2013 roku o godzinie 16:27 nie wykonała połączenia telefonicznego i zamknęła kontakt w systemie, w który pojawiła się adnotacja „kontakt nieudany – nie odbiera”. Tego samego dnia o godzinie 16:40 powódka również nie wykonała telefonu, natomiast w systemie pojawiła się informacja, że z klientem się skontaktowała, rezultat „(...)”.

Sąd I instancji podkreślił, że zeznania powódki, która w sposób szczegółowy, jasny i logiczny wy tłumaczyła zaistniałą sytuację zasługują na pełną aprobatę. Powódka zeznała, że jeśli chodzi o kontakt z godziny 16:27 – to kontakt ten dotyczył S. P.. Z klientką tą powódka skontaktowała się w tygodniu poprzedzającym dzień 10 września; klientka nie mogła rozmawiać (w wydrukach systemu – taka informacja faktycznie pojawia się), w związku z powyższym powódka ponowiła kontakt w poniedziałek – zgodnie z życzeniem klientki, niestety w poniedziałek klientka telefonu nie odbierała, co powódka odnotowała w systemie, który automatycznie przesunął kontakt na dzień 10 września. Jednocześnie powódka zeznała, że nie odnotowywała każdej próby kontaktu z klientem w systemie, ponieważ nie chciała aby kontakt został przesunięty do callcenter (po trzech nieudanych próbach klient był odbierany pracownikowi i przekazywany do callcenter). Adnotacje o tym, że z klientem nie udało jej się skontaktować czyniła dopiero na koniec dnia. Po zamknięciu kontaktu w systemie jako godzina połączenia pokazywała się godzina zamknięcia kontaktu. W ocenie Sądu I instancji zeznania powódki są w tym zakresie logiczne i spójne, oczywistym bowiem jest, że korzystniejszym z punktu widzenia interesu banku, jest podjęcie przez pracownika kilku prób kontaktu z klientem, niż zamknięcie kontaktu po jednej nieudanej próbie. Dodatkowo Sąd I instancji zauważył, że zeznania powódki korelowały z zeznaniami świadka S. P. i adnotacjami dokonanymi przez powódkę w systemie. Wprawdzie świadek nie pamiętała czy powódka się z nią kontaktował, niemniej jednak pamiętała, że dzwoniła do niej „jakaś pani” z R., która podawała się za pracownika banku. Świadek nie pamiętała wprawdzie szczegółów, czy przedstawiono jej ofertę banku, okoliczność ta jednak nie może przesądzać o tym, że powódka faktycznie ze świadkiem się nie skontaktowała. Świadek potwierdziła bowiem, że ma lokatę w pozwanym banku, tę informację powódka podała w zeznaniach, świadek potwierdziła również, że mieszka we W. – tę okoliczność również powódka podała, należało zatem przyjąć, że powódka pozostawała w kontakcie z klientką, co zresztą koreluje z zapisami w systemie z wcześniejszego okresu.

Sąd I instancji wskazał, że odnośnie kontaktu z klientem H. P. z godziny 16:40, to z zeznań powódki wynika, że z tym klientem skontaktowała się w tygodniu poprzedzającym 10 września 2013 roku i umówiła się z nim w placówce na wtorek lub środę, o czym uczyniła komentarz w systemie (w systemie pojawił się komentarz – klient będzie:

wtorek – środa do 12 – przedstawić ofertę). Po wprowadzeniu tego komentarza kontakt przesunął się na wtorek 10 września i kontakt wszedł na listę zadań do wykonania. We wtorek 10 września, powódka czekała na klienta nie wprowadzając przy jego nazwisku żadnych adnotacji. Pod koniec dnia sprawdziła czy coś się w tym kontakcie zmieniło, czy klient przyszedł do banku i czy nie został obsłużony przez innego pracownika banku. Po ustaleniu, że klient nie pojawił się w banku, umieściła obok niego adnotację „skontaktowany”, gdyż z klientem faktycznie w innym dniu się skontaktowała, a klient zgodnie z ustaleniami mógł się pojawić w środę, t.j. następnego dnia. Kontakt został więc przesunięty na 11 września (środę). Dodatkowo należy zauważyć, że świadek H. P. potwierdził, że pracownik banku się z nim kontaktował oraz, że umówił się na spotkanie jak również, że nie był zainteresowany przedstawioną mu ofertą.

W ocenie Sądu I instancji sposób pracy powódki w systemie komputerowym funkcjonującym w pozwanym banku, należy uznać za logiczny i efektywny. Sąd I instancji podkreślił, że świadek T. T. (1) potwierdził mechanizm działania systemu, w szczególności to, że system jako godzinę kontaktu odnotowuje godzinę zamknięcia kontaktu. Świadek ten zeznał również, że pracownik po nieudanej próbie kontaktu powinien ponowić próbę kontaktu w ciągu tego samego dnia.

Na podstawie zebranego i następnie ocenionego materiału dowodowego Sąd I instancji wskazał, że nie można powódce postawić zarzutu braku właściwego zaangażowania w wykonywanie obowiązków służbowych, to jest niewykonanie kontaktu z klientem – zamknięcie kontaktu bez jego fizycznego wykonania oraz poświadczenie nieprawdy do systemu, skoro z zebranego materiału dowodowego wynika jednoznacznie, że powódka w przypadku obu klientów wielokrotnie podejmowała próby skontaktowania się z nimi. Zarzuty pracodawcy, postawione powódce po przeprowadzonej przez bezpośredniego przełożonego - R. W. kontroli, obejmującej tylko znikomą część dnia pracy powódki (bezpośrednio przed zamknięciem kontaktu), sprowadzają się de facto do uchybień, polegających na niewykonaniu połączenia przez powódkę bezpośrednio przed zamknięciem kontaktu. W ocenie Sądu I instancji stawianie powódce zarzutu, iż jej czynności nie były zsynchronizowane w czasie, t.j. kontakt z klientem nie nastąpił równocześnie z godziną zamknięcia kontaktu, jest absurdalne i zasługuje na jednoznacznie negatywną ocenę poczynań przełożonego powódki, który nie podjął nawet próby ustalenia, czy powódka faktycznie z klientami się kontaktowała.

Sąd I instancji dodał, że w trakcie przeprowadzonego postępowania dowodowego nie ustalono, by w pozwanym banku istniała procedura nakazująca pracownikowi dokonanie adnotacji w systemie bezpośrednio po rozmowie z klientem. Na marginesie Sąd I instancji zaznaczył, że rygorystyczne przestrzeganie takiej zasady byłoby nieracjonalne, pociągałoby za sobą opóźnienia w obsłudze klientów pojawiających się w trakcie wykonywania kontaktu i miałyby negatywny wpływ na wyniki sprzedażowe oddziału, który po trzech nieudanych kontaktach tracił klienta na rzecz callcenter. Sąd I instancji uznał, że nie bez znaczenia była także okoliczność, iż w dniu, w którym powódka wykonywała kwestionowane kontakty, miała znacznie ograniczone możliwości czasowe na kontaktowanie się z klientami. Tego dnia jako jedyna zajmowała się bowiem obsługą przychodzących do oddziału klientów, druga z asystentek pracowała w tym dniu w innym pomieszczeniu, a to na polecenie kierownika oddziału.

Na podstawie art. 45 k.p. w związku z art. 47<sup>1</sup> k.p. Sąd I instancji orzekł o odszkodowaniu, uznając wypowiedzenie umowy o pracę za nieuzasadnione.

Na podstawie art. 477<sup>2</sup> k.p.c. Sąd I instancji nadał wyrokowi w punkcie pierwszym rygor natychmiastowej wykonalności.

O kosztach sądowych Sąd I instancji orzekł na podstawie art. 98 k.p.c. oraz art. 113 ust. 1 w związku z art. 13 ustawy z dnia 28 lipca 2005 roku o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz.U. z 2014r., poz.1025 ze zm.). O kosztach zastępstwa procesowego orzeczono na podstawie § 11 ust. 1 pkt. 1 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 września 2002 roku w sprawie opłat za czynności radców prawnych oraz ponoszenia przez Skarb Państwa kosztów pomocy prawnej udzielonej przez radcę prawnego ustanowionego z urzędu ( Dz.U. z 2013 poz. 490).

***Apelację wywiódła pozwana, domagając się zmiany zaskarżonego wyroku i oddalenia powództwa oraz zasądzenia na swoją rzecz od powódki zwrotu kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych za obie instancje***

Pozwana zaskarżonemu wyrokowi zarzuciła:

- 1) naruszenie prawa materialnego, t.j. art. 45 § 1 k.p. poprzez uznanie wskazanej przez pracodawcę przyczyny wypowiedzenia umowy o pracę za nieuzasadnioną,
- 2) naruszenia prawa procesowego, które miało wpływ na wynik sprawy, t.j. art. 233 § 1 k.p.c. oraz art. 328 § 2 k.p.c. poprzez brak wszechstronnego rozważenia materiału dowodowego sprawy oraz pominięcie w toku dokonywanej oceny materiału dowodowego § 34 ust. 1 regulaminu pozwanej w zakresie statuującym treść łączącego strony stosunku pracy, a w tym obowiązków pracowniczych powódki związanych z wykonywaniem poleceń przełożonych.

Na uzasadnienie podano, że pozwana nie zgadza się, iż przyczyna wypowiedzenia umowy o pracę była nieuzasadniona. Pozwana, odwołując się do orzecznictwa Sądu Najwyższego, podała iż pracownik jest obowiązany wykonywać pracę sumiennie i starannie oraz stosować się do poleceń przełożonych. Zgodnie z § 34 ust. 1 regulaminu pracy pracownik ma obowiązek stosować się do poleceń przełożonych, zwracać się do nich z wszelkimi wątpliwościami dotyczącymi sposobu wykonywania pracy. Powódka otrzymała od przełożonego polecenie, co do sposobu dokonywania adnotacji. W przypadku odmowy wykonania tego polecenia służbowego powódka powinna była natychmiast powiadomić o tym fakcie przełożonego. Powódka swoim zachowaniem zignorowała polecenie przełożonego.

Powódka wniosła o oddalenie apelacji i zasądzenie na swoją rzecz od pozwanej zwrotu kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych w postępowaniu apelacyjnym.

***Sąd Okręgowy w Gliwicach zważył, co następuje:***

Przyjmując ustalenia Sądu I instancji za własne i dzieląc jego rozważania prawne czynione na kanwie normy prawnej zawartej w art. 30 § 4 k.p. oraz art. 45 k.p. należało uznać apelację pozwanej za bezzasadną w zakresie odszkodowania za nieuzasadnione wypowiedzenie umowy o pracę.

Zarzuty podnoszone przez skarżącego, to jest naruszenia art. 233 § 1 k.p.c., art. 328 § 2 k.p.c., art. 45 k.p. nie zasługiwały na uwzględnienie i nie mogły odnieść oczekiwanego rezultatu.

Sąd Okręgowy stwierdził, iż Sąd I instancji prawidłowo ustalił wszystkie okoliczności faktyczne istotne dla rozstrzygnięcia sprawy, co znajduje potwierdzenie w zgromadzonym w sprawie materiale dowodowym oraz dokonał prawidłowej ich oceny.

Nie znajduje potwierdzenia zarzut apelującej, jakoby Sąd I instancji dokonał błędnych ustaleń faktycznych i źle ocenił zgromadzony w sprawie materiał dowodowy. Zarzuty te sprowadzają się w zasadzie do naruszenia normy zawierającej zasadę swobodnej oceny dowodów.

Zgodnie z treścią art. 233 § 1 k.p.c. sąd ocenia wiarygodność i moc dowodów według własnego przekonania, na podstawie wszechstronnego rozważenia zebranego materiału.

Zasada swobodnej oceny dowodów jest jedną z podstawowych reguł procesu cywilnego. Odnosi się ona zarówno do wyboru określonych środków dowodowych, jak i do sposobu ich przeprowadzenia. Ramy swobodnej oceny dowodów określone w art. 233 § 1 k.p.c. wyznaczone są wymaganiami prawa procesowego, doświadczenia życiowego oraz regułami logicznego myślenia, według których sąd w sposób bezstronny, racjonalny i wszechstronny rozważa materiał dowodowy jako całość, dokonuje wyboru określonych środków dowodowych i wając ich moc oraz wiarygodność, odnosi je do pozostałego materiału dowodowego. Sąd ocenia wiarygodność i moc dowodów według swego przekonania na podstawie rozważenia zebranego materiału. Dając lub odmawiając wiary zeznaniom dowodowym kieruje się wyłącznie własnym przekonaniem (wyroki Sądu Najwyższego: z dnia 10 czerwca 1999 roku, w sprawie II UKN 685/98,

opublikowany w OSNP z 2000 roku, Nr 17, poz. 655; z dnia 29 września 2000 roku, w sprawie V CKN 94/00, opublikowany w LEX 52589; z dnia 14 grudnia 2001 roku, w sprawie V CKN 561/00, opublikowany w LEX 52713).

Zgodnie z orzecznictwem Sądu Najwyższego, samo przytoczenie w apelacji odmiennej własnej oceny zebranego w sprawie materiału dowodowego nie może być uznane za wystarczające do podważenia dokonanych przez Sąd I instancji ustaleń faktycznych oraz ich oceny i znaczenia jako przesłanek rozstrzygnięcia sprawy i nie uzasadnia zarzutu naruszenia art. 233 § 1 k.p.c. (wyroki Sądu Najwyższego: z dnia 3 września 1969 roku, w sprawie PR 228/69, nie publikowany; z dnia 7 stycznia 2005 roku, w sprawie IV CK 387/04, opublikowany w LEX nr 177263; z dnia 15 kwietnia 2004 roku, w sprawie IV CK 274/03, opublikowany w LEX nr 164852).

Należy wskazać, że Sąd I instancji dokonał prawidłowej oceny zebranego materiału dowodowego w sprawie, wyciągając przy tym właściwe wnioski i nie przekraczając ram swobodnej oceny dowodów. Sąd I instancji wskazał, które dowody uznał za podstawę swoich ustaleń faktycznych, a którym dowodom odmówił wiarygodności i mocy dowodowej. Sąd ten uzasadnił przyjęte przez siebie stanowisko i nie naruszył art. 328 § 2 k.p.c.

Sąd Okręgowy orzekający w niniejszej sprawie w pełnej rozciągłości podziela argumentację i rozważania prawne poczynione przez Sąd I instancji.

Należy wskazać, że norma prawna zawarta w art. 45 k.p. wprowadza kardynalną regułę prawa pracy, którą jest możliwość wzruszenia skutków prawnych wadliwego wypowiedzenia, tj. wypowiedzenia nieuzasadnionego lub naruszającego przepisy o wypowiedzaniu umów o pracę, wyłącznie na drodze sądowej uruchamianej przez odwołanie pracownika do sądu rejonowego - sądu pracy w terminie ustalonym przez prawo materialne - 7 dni od dnia doręczenia pracownikowi pisma wypowiadającego umowę o pracę. Oznacza to, że wadliwe wypowiedzenie jest czynnością zaskarżalną, niekiedy określaną jako względnie bezskuteczną, ale nie jest działaniem bezskutecznym samoistnie, ponieważ bez jego zaskarżenia w kodeksowym terminie do sądu pracy, także wadliwe wypowiedzenie doprowadza do skutecznego rozwiązania stosunku pracy. Inaczej mówiąc, jeżeli dokonane przez pracodawcę wadliwe wypowiedzenie nie zostanie wycofane za zgodą pracownika, to wyłącznie sąd pracy może zweryfikować skutki prawne wypowiedzenia nieuzasadnionego lub naruszającego przepisy o wypowiedzaniu (wyrok Sądu Najwyższego z dnia 13 grudnia 1996, w sprawie I PKN 41/96, opublikowany w OSNAPiUS z 1997 roku, nr 15, poz. 268). W przypadku wypowiedzenia przez pracodawcę umowy zawartej na czas nieokreślony, pracownik na gruncie art. 45 k.p. może żądać przed sądem orzeczenia o bezskuteczności wypowiedzenia, a jeśli stosunek pracy uległ już rozwiązaniu – przywrócenia do pracy na poprzednich warunkach lub odszkodowania. Warunkiem uwzględnienia przez sąd żądania pracownika jest ustalenie, iż wypowiedzenie stosunku pracy naruszało przepisy o wypowiedzaniu umów o pracę lub było nieuzasadnione. W przypadku pierwszej przesłanki chodzi przede wszystkim o naruszenie przepisów dotyczących m.in. okresów, terminów wypowiedzenia, zakazów wypowiedzenia, pominięcia konsultacji ze związkami zawodowymi, niepouczenia pracownika o prawie odwołania się do sądu pracy itp. Więcej komplikacji stwarza natomiast ustalenie, co w przedmiotowej sprawie ma znaczenie, kiedy wypowiedzenie jest uzasadnione. Należy wskazać, iż ta przesłanka odwołania się pracownika od złożonego mu oświadczenia woli o wypowiedzeniu umowy o pracę dotyczy jedynie umowy zawartej na czas nieokreślony. Dla tej tylko umowy ustawodawca tworzy konstrukcję powszechnej ochrony przed wypowiedzeniem umowy. Konstrukcja ta ma charakter powszechny i oparta jest na klauzuli generalnej merytorycznej zasadności wypowiedzenia.

Uogólniając można przyjąć, że ogół przyczyn uzasadniających wypowiedzenie stosunku pracy w rozumieniu art. 45 k.p. można podzielić na dwie grupy: przyczyny leżące i nieleżące po stronie pracownika. Należy bowiem zaznaczyć, iż merytorycznej zasadności wypowiedzenia umowy o pracę zawartej na czas nieokreślony można poszukiwać także po stronie pracownika. Przy określaniu rodzaju tych przyczyn należy wziąć pod uwagę dotychczasowe ustalenia doktryny i orzecznictwa co do rozumienia samego pojęcia „wypowiedzenie uzasadnione”. Sformułowanie „wypowiedzenie uzasadnione (nieuzasadnione)” jest klauzulą generalną, a więc zwrotem o charakterze ogólnym, zawierającym odesłanie do ocen podmiotów stosujących lub interpretujących prawo. W doktrynie i orzecznictwie ukształtował się pogląd, iż wypowiedzeniem uzasadnionym jest takie, u podstaw którego leży obiektywna potrzeba pracodawcy



zwolnienia pracownika. Potrzeba ta uwarunkowana jest określonymi przyczynami. Ustalenie katalogu tych przyczyn należy do orzecznictwa.

Należy zauważyć, że zgodnie z dyspozycją art. 30 § 4 k.p. wymaga się, aby w oświadczeniu pracodawcy o wypowiedzeniu umowy o pracę zawartej na czas nieokreślony została podana przyczyna uzasadniająca wypowiedzenie. Jednakże samo formalne wskazanie tej przyczyny jest niewystarczające, bowiem przyczyna ta powinna być faktycznie zasadna, o czym stanowi art. 45 § 1 k.p. Oznacza to, iż w oświadczeniu pracodawcy powinna być podana prawdziwa i na tyle ważna przyczyna, aby uzasadniała dokonanie rozwiązania umowy o pracę. Dodatkowo należy przyczynę tę określić w sposób jasny, wyczerpujący i konkretny, nie zaś ogólnikowo. Podsumowując, skuteczność rozwiązania umowy o pracę zależy nie tylko od spełnienia formalnego wymogu wskazania przyczyny uzasadniającej wypowiedzenie, lecz również od tego, czy przyczyna ta jest prawdziwa, rzeczywista i uzasadniona w rozumieniu art. 45 § 1 k.p.

Należy pamiętać, że wypowiedzenie umowy o pracę stanowi zwykły sposób jej rozwiązania i przyczyna wypowiedzenia nie musi mieć szczególnej wagi czy nadzwyczajnej doniosłości, jednakże nie oznacza to przyzwolenia na arbitralne, dowolne i nieuzasadnione lub sprzeczne z zasadami współżycia społecznego wypowiedzenie umowy o pracę – wyrok Sądu Najwyższego z dnia 6 grudnia 2001 roku, w sprawie I PKN 715/00, opublikowany Prawo Pracy z 2002 roku, Nr 10). Dlatego uznaje się, że przyczyna wypowiedzenia musi być prawdziwa i konkretna, a pracodawca, decydując się na złożenie pracownikowi wypowiedzenia, musi wykazać jego zasadność, przy czym ocena tej zasadności powinna być powiązana z istotą i celem stosunku pracy.

Pojęcie wypowiedzenia nieuzasadnionego lub merytorycznej zasadności wypowiedzenia umowy o pracę zawartej na czas nieokreślony zostało wszechstronnie omówione w wielu orzeczeniach Sądu Najwyższego. Szczególne znaczenie należy przypisać uchwale pełnego składu Izby Pracy i Ubezpieczeń Społecznych z dnia 27 czerwca 1985 roku (w sprawie III PZP 10/85, opublikowanej w OSNCP z 1985 roku, Nr 11, poz. 164), wytyczne dotyczące stosowania art. 45 k.p. Sąd Najwyższy wskazał, że dla uznania zasadności wypowiedzenia decydujące znaczenie ma rodzaj i ciężar gatunkowy przyczyny wypowiedzenia. Waga tej przyczyny może przesądzać o bezskuteczności powoływania się pracownika na okoliczności dotyczące jego interesu. Nienależyte wykonywanie obowiązków pracowniczych stanowi uzasadnioną przyczynę wypowiedzenia nie tylko wtedy, gdy jest zawinione, lecz także gdy jest niezawinione przez pracownika. Jednakże jednorazowe drobne uchybienie obowiązkowi z reguły nie uzasadnia wypowiedzenia.

Należy zaznaczyć, że ocena zasadności przyczyn wypowiedzenia umowy o pracę powinna być powiązana z istotą i celem stosunku pracy. Jeżeli w umowie o pracę pracownik zobowiązuje się do świadczenia pracy na rzecz pracodawcy, zaś pracodawca zatrudnia pracownika za wynagrodzeniem (art. 22 § 1 k.p.), to sprzeczne z celem tego stosunku pracy jest jego trwanie wtedy, gdy pracownik nie wykonuje lub nie wykonuje należycie przyjętych na siebie obowiązków.

Sąd I instancji ustalił, że do obowiązków pracowniczych powódki należało: bieżąca obsługa klienta, składanie ofert klientom, pełna obsługa kredytów i produktów posiadanych przez klientów. Powódka swoje obowiązki pracownicze realizowała, wykonując telefony do klientów. Zadaniem powódki było zatem wykonanie telefonu do wskazanego przez przełożonego klienta i przedstawienie mu oferty banku. Sąd I instancji prawidłowo ustalił, wbrew twierdzeniom apelującej, że powódka swoje obowiązki wykonywała należycie, t.j. wykonała rozmowę telefoniczną z klientami, do których miała telefonować 10 września 2013 roku. Odnośnie H. P., to powódka taką rozmowę odbyła przed dniem 10 września i była umówiona z klientem w oddziale banku. Słusznie zatem powódka nie ponawiała rozmowy telefonicznej z klientem, który w oddziale banku stawiał się 11 września. Odnośnie S. P., to powódka próby podjęcia rozmowy telefonicznej podjęła już 5 września. Klient nie odbierał telefonu powódki, także 10 września. Dopiero rozmowa telefoniczna między powódką a S. P. odbyła się 11 września. Powódka w systemie komputerowym prowadziła historię odbytych rozmów oraz prób ich podjęcia. Nadto, przesłuchani świadkowie H. P. i S. P. potwierdzili, że powódka wywiązała się z nałożonego na nią obowiązku pracowniczego.

Zebrany w sprawie materiał dowodowy nie pozwala na przyjęcie twierdzenia apelującej, że powódka odmówiła wykonania czy zignorowała polecenia przełożonego. Powódka stosowała się do poleceń przełożonego (§ 34 ust.

1 regulaminu pracy), w tym przeprowadzenia rozmów telefonicznych z klientami. Powódka, organizując sobie efektywnie czas pracy, wykonywała telefony do klientów w ciągu całego dnia pracy.

Według Sądu II instancji Sąd I instancji wyczerpująco przedstawił argumenty, przyjęte za podstawę swego rozstrzygnięcia. W ocenie Sądu II instancji argumentacja ta jest trafna i logiczna. Przyczyna wypowiedzenia powódce umowy o pracę była nieuzasadniona.

Konkludując, Sąd II instancji, nie podzielając zarzutów i wniosków apelacji pozwanej w zakresie zasadności przyczyn wypowiedzenia umowy o pracę, na mocy art. 385 k.p.c. orzekł o jej oddaleniu, jako bezzasadnej.

O kosztach postępowania apelacyjnego orzeczono na mocy art. 98 k.p.c. oraz § 12 ust. 1 pkt 1 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 września 2002 roku w sprawie opłat za czynności radców prawnych oraz ponoszenia przez Skarb Państwa kosztów pomocy prawnej udzielonej przez radcę prawnego ustanowionego z urzędu (t.j. Dz.U. z 2013 roku, poz. 490).

(-) SSR (del.) Grzegorz Tyrka (spr.) (-) SSO Teresa Kalinka (-) SSO Jolanta Łanowy

Sędzia Przewodniczący Sędzia