

Sygn. akt IV P 245/16

## WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 6 kwietnia 2017 r.

Sąd Rejonowy w Krośnie IV Wydział Pracy i Ubezpieczeń Społecznych

w składzie:

|                 |                    |
|-----------------|--------------------|
| Przewodniczący: | SSR Mariusz Szwałt |
| Ławnicy:        | M. K.<br>Z. L.     |
| Protokolant:    | Dorota Korzec      |

po rozpoznaniu w dniu 6 kwietnia 2017 r. w Krośnie

sprawy z powództwa **J. W.**

przeciwko (...) **Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w W.**

o zapłatę

I zasądza od pozwanego (...) Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w W. na rzecz powoda J. W. kwotę 2 400 zł (słownie: dwa tysiące czterysta złotych) tytułem odszkodowania w związku z wypowiedzeniem umowy o pracę

II nakazuje Skarbowi Państwa – Kasa Sądu Rejonowego w Krośnie ściągnąć od pozwanego (...) Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w W. kwotę 120 zł (słownie: sto dwadzieścia złotych) – tytułem opłaty od pozwu, której powód nie miał obowiązku uiścić.

Sygn. akt IV P 245/16

## UZASADNIENIE

### **wyroku z dnia 6 kwietnia 2017 roku**

Powód J. W. w pozwie przeciwko pozwanemu (...) Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w W., zmodyfikowanym do protokołu rozprawy w dniu 22 grudnia 2016 r., wniósł o zasądzenie od pozwanego kwoty 2 400 zł brutto tytułem jednomiesięcznego odszkodowania. Do protokołu rozprawy w dniu 6 kwietnia 2017 r. powód oświadczył, że rezygnuje z żądania zwrotu kosztów procesu.

W uzasadnieniu pozwu powód podniósł, że pozwany wypowiedział mu umowę o pracę, wskazując za przyczynę ciężkie naruszenie podstawowych obowiązków pracowniczych polegające na niewłaściwym stosunku do przełożonych, współpracowników i klientów. Chodziło o sytuację z (...) października 2016 r. kiedy to jeden z klientów ubliżał powodowi oraz oskarżał go o oszustwa. W pewnym momencie powód nie wytrzymał i zwrócił się do klienta w sposób niekulturalny. Klient złożył skargę. Dyrektor zaproponował powodowi trzy możliwości, z których delegowanie na inny

dział powód wybrał. Powód zdecydował się złożyć oskarżenie z powództwa cywilnego na klienta, o czym poinformował pracodawcę, po czym został wezwany do dyrektora, który złożył powodowi oświadczenie o wypowiedzeniu umowy o pracę. W związku z tym powód uważa, że przyczyną wypowiedzenia mu umowy o pracę był fakt, iż chciał walczyć o swoje prawa w sądzie z klientem sklepu, który go znieważył.

W odpowiedzi na pozew pozwany (...) Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w W. wniósł o oddalenie powództwa w całości oraz o zasądzenie od powoda na rzecz pozwanego kosztów postępowania według norm przepisanych.

W uzasadnieniu odpowiedzi na pozew pozwany zarzucił, że powód w dniu (...) października 2016 r. podczas wykonywania swoich obowiązków zachował się niekulturalnie i wulgarnie wobec klienta, używając w obecności klientów i współpracowników słów wulgarnych, powszechnie używanych za obelżywe. W sytuacji kiedy klient stwierdził różnicę w cenie produktu pomiędzy informacją na półce a kasą, powód nie zachował się zgodnie ze standardami obsługi klienta w takich sytuacjach. Standardem jest, że cena jest korygowana do tej, która widnieje na półce, natomiast powód zaczął dyskutować z klientem, wyrывая z rąk jego informacje o produkcie wraz z jego ceną. W tej sytuacji klient stwierdził wobec powoda, że „jesteście oszuści”, a powód mu odpowiedział „to Pan jest popierdolony”. Należy podkreślić, że stwierdzenie klienta było skierowane do pozwanego, a nie do powoda. Do zdarzenia została wezwana M. P. dyżurny sklepu. Próbowala ona załagodzić sytuację, niemniej powód nadal był agresywny wobec klienta, przeszkadzał w rozmowie i cały czas starał się udowodnić klientowi, że nie ma on racji. Dnia kolejnego klient złożył skargę na zachowanie powoda. Powód został przeniesiony do działu logistyki. Następnie powód zażądał od dyrektora sklepu danych dotyczących klienta, w celu zgłoszenia sprawy na policję. Swoim zachowaniem powód naruszył kilka podstawowych obowiązków pracownika określonych w regulaminie pracy pozwanego (§ 10), a w szczególności obowiązek grzecznego i kulturalnego stosunku do klientów (pkt 13), dbałości o dobro zakładu (pkt 6), w końcu dbałości o wizerunek pracodawcy (pkt 19). Jednocześnie niewłaściwy stosunek od przełożonych, podwładnych, współpracowników i klientów został przez pracodawcę określony jako ciężkie naruszenie podstawowych obowiązków pracowniczych (§ 85 pkt 12). Grzeczny i kulturalny stosunek do klienta ma szczególne znaczenie dla pozwanego i stanowi jedną z kluczowych wartości przedsiębiorstwa. Zadowolenie klientów to priorytet pozwanego i dlatego każdy doradca klienta jest zobowiązany do traktowania klientów z szacunkiem. Jeżeli pracownik spotka się ze strony klienta z zachowaniem agresywnym, to ma prawo w sposób grzeczny i zdecydowany odmówić obsługi takiej osoby, informując o tym swego przełożonego. Podkreślenia wymaga fakt, że cała sytuacja dotyczyła pozwanego, nie wprost powoda, bowiem stwierdzenie klienta nie było skierowane personalnie do powoda. Powód wchodząc w polemikę z klientem, a także prosząc o informacje o kliencie, kierował się tylko wyłącznie własnym interesem. Powód nie daje gwarancji, że podobne sytuacje nie będą miały miejsca. Stanowisko logistyka sklepu nie jest całkowicie pozbawione obsługi klienta. Pozwany nie widzi możliwości dalszej współpracy z powodem.

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

Na podstawie umowy o pracę z dnia 17 sierpnia 2015 r. pozwany (...) Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w W. zatrudnił powoda J. W. na czas określony do 16 marca 2016 r. na stanowisku dorady klienta w pełnym wymiarze czasu pracy.

Na podstawie umowy o pracę z dnia 11 marca 2016 r. pozwany zatrudnił powoda na czas nieokreślony na stanowisku dorady klienta w pełnym wymiarze czasu pracy.

Od 14 października 2016 r. do dnia 13 stycznia 2017 r. powód został przeniesiony do działu logistyki pozwanego.

W piśmie z dnia 17 października 2016 r. pozwany zawarł oświadczenie o rozwiązaniu z powodem umowy o pracę z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, który upłynął w dniu 30 listopada 2016 r.

Przyczyną rozwiązania umowy o pracę było ciężkie naruszenie podstawowych obowiązków pracowniczych, polegające na niewłaściwym stosunku do przełożonych, współpracowników i klientów. W dniu (...) października 2016 r.

pracownik zachował się niekulturalnie i wulgarnie, kierując w stronę klienta słowa o charakterze wyzwisk. Zdarzenie miało miejsce w obecności innych klientów i pracowników.

Wynagrodzenie powoda wynosiło 2 400 zł brutto miesięcznie.

**Dowód** : akta osobowe powoda

W piątek (...) października 2016r. E. S. (1) wykonywał swoje obowiązki w dziale farb i widział jak klient na dziale metalowym próbował zważyć sobie gwoździe czy wkręty. Powód w tym czasie był na przerwie, bowiem nie było go na dziale.

W pewnym momencie klient ten podszedł do E. S. (1) i powiedział mu, że nie zgadza się cena z półki z ceną w wadze. Stwierdził, że są oni oszustami i, że próbują oszukać go na cenie.

E. S. podszedł do półki z produktem, spisał jego cenę oraz referencje, a następnie przy wadze ustalił, że różnica w cenie w przypadku 1 kg tych gwoździ bądź wkrętów była o 1 zł wyższa na wadze niż cena na półce. Powiedział klientowi o tym, co zauważył. Klient powiedział, że w takiej sytuacji ma prawo żądać ceny z półki. Ponieważ klient chciał kupić jeszcze inny towar E. S. dał mu karteczkę i długopis mówiąc, że jeżeli jeszcze w przypadku innego towaru cena się nie będzie zgadzać, niech spisz referencje towaru i różnice w cenach.

Po pewnym czasie ten sam klient zawołał ponownie E. S. na dział metalowy i pokazał mu, że spośród trzech cen przypisanych do trzech różnych wkrętów dwie są dobre a trzecia zła. Ten wyjaśnił klientowi, że w przypadku tej trzeciej kategorii wkrętów cena jest prawidłowa, bo są to wkręty pod innym numerem niż te pozostałe. Wtedy klient stwierdził, że jeszcze jedna cena na półce nie odpowiada towarowi. E. S. powiedział mu, że jeżeli będzie brał ten produkt, to może wypisać cenę z półki, a na wadze dostosuje mu cenę do ceny z półki. Po tym wrócił na swój dział, a klient zważył sobie towar, który brał i udał się do kasy.

Po pewnym czasie klient wrócił znowu na dział metalowy i poinformował E. S., że nie zgadza się cena jeszcze jednego produktu, tym razem z ceną z kasy. E. S. chciał wypisać klientowi biuletyn równający cenę z kasy do ceny z półki, ale w tym momencie pojawił się powód. Przekazał zatem klienta powodowi informując go, że dalej będzie go obsługiwał pracownik z działu metalowego. Klient poprosił E. S. by był świadkiem, że się ceny nie zgadzały.

E. S. zadzwonił do M. P. (2), że mają do czynienia z niezbyt miłym klientem dla obsługi, a ona powiedziała, że przyjdzie w tej sprawie.

Po powrocie z przerwy powód poprosił klienta, żeby okazał mu karteczkę zawierającą te przypadki niezgodności cen. Klient wskazał na jedną cenę i powiedział, że cena ta dotyczy trzech produktów, które ma w koszyku. Ponieważ cena znajdowała się nad jednym produktem, klient miał prawo płacić za ten produkt wg tej ceny. Klient wskazał jeszcze na dwa produkty, które znajdowały się na niższych półkach niż ten pierwszy produkt i żądał, aby za nie obowiązywała ta cena, którą pierwotnie wskazał. Powód stwierdził, że te dwa produkty są prawidłowo oznaczone ceną. Klient żądał obniżenia ceny za wszystkie trzy produkty i zastosowania ceny, którą jako pierwszą wskazał. Powód odmówił obniżenia ceny dwóch pozostałych produktów bo uznał, że byłaby to kradzież. Powiedział klientowi, że nie może obniżyć tych cen, bo byłaby to pewna forma kradzieży, a on byłby współwinny z uwagi na to, że te ceny obniżył. Ponieważ odmówił obniżki ceny wszystkich trzech produktów, klient zaczął się zachowywać agresywnie i powiedział do powoda „ty oszuście”. Powód powiedział klientowi, że nie będzie go obsługiwał i skierował się do stanowiska, gdzie znajdował się komputer. Po chwili klient podszedł do powoda i zażądał widzenia z kierownikiem sklepu. Ponieważ kierownika sklepu nie było, powód poprosił, aby przyszła na dział dyżurna sklepu (...). W. - P.. Gdy powód skończył z nią rozmawiać, klient powiedział do powoda: „ty popier... oszuście, ja cię załatwię”. Wtedy powód odpowiedział klientowi, żeby nie używał wobec niego takich słów i że „popier...” może mówić tylko w stosunku do siebie, bo on tego sobie nie życzy. Powód powiedział mu, że nie ma powodu oszukiwać go na cenie, bo dla niego nie ma znaczenia, czy zapłaci za produkt złotówkę taniej.

Gdy M. P. przyszła na miejsce zauważyła, że powód kłóci się z klientem. M. P. udała się z klientem do półki, gdzie znajdował się towar. Klient powiedział, że powód go obraził oraz, że cena produktu nie zgadza się z produktem. Klient wskazał na pierwotną cenę i powiedział, że żąda zastosowania tej ceny do wszystkich trzech produktów, które miał w koszyku. Wtedy powód starał się wytłumaczyć dyżurnej, że tylko cena jednego produktu powinna być obniżona, a pozostałe produkty mają prawidłową cenę. Dyżurna chciała jak najszybciej zakończyć sprawę i powiedziała mu, żeby odszedł. Powód wrócił na swoje stanowisko pracy przy komputerze.

Żeby załagodzić sprawę chciała zastosować tę pierwszą cenę do wszystkich trzech produktów. Ponieważ nie potrafiła znaleźć produktów w komputerze, poprosiła powoda, aby je znalazł i obniżył ich ceny. Powód to zrobił, dyżurna podpisała dokument obniżający cenę, a klient śmiał się powodowi prosto w oczy.

Po tym klient zażądał danych osobowych powoda, a ten mu ich udzielił.

Nie było świadka rozmowy powoda z klientem.

Na następny dzień klient złożył skargę drogą mailową na powoda.

Sobotę powód miał wolną, a w niedzielę kierownik działu G. H. powiedział powodowi, że klient złożył na niego skargę. Zatem od poniedziałku otrzymał czterodniowy urlop, a w piątek miał się zgłosić do dyrektora P. K. (1) w celu wyjaśnienia sprawy.

W piątek powód zgłosił się do dyrektora K. i opisał mu sytuację jaka miała miejsce na dziale. W pewnym momencie dyrektor poprosił do gabinetu kierownika zasobów ludzkich E. T. (1) i wtedy w jej obecności dyrektor zwrócił się do powoda : „czyli J. powiedziałeś klientowi, że jest popier...”. Powód nie zdając sobie sprawy, że dyrektor przekreślił jego słowa, potwierdził to przy świadku. Po tych słowach powoda, E. T. opuściła gabinet dyrektora.

Dyrektor po wyjściu E. T. powiedział powodowi, że są trzy możliwości: albo zostanie zwolniony dyscyplinarnie, albo dojdzie do rozwiązania umowy za porozumieniem stron, albo zostanie przeniesiony do działu logistycznego z zachowaniem tych samych warunków płacowych. Ponieważ zależało powodowi na pracy, przyjął opcję trzecią. Wtedy dyrektor poprosił E. T. o przyniesienie dokumentów dotyczących przeniesienia na dział logistyczny i powód podpisał. Przyczyną oddelegowania powoda była chęć wzmocnienia nowego działu oraz przypuszczenie dyrektora, że kontakt powoda z klientem nie był najlepszym rozwiązaniem.

W poniedziałek powód poszedł do dyrektora P. K. i poprosił go o dane klienta, bowiem chciał wytoczyć przeciwko niemu sprawę cywilną o ochronę dóbr osobistych. Dyrektor powiedział, że się nad tym zastanowi. Około godz. 12-tej powód zgłosił się ponownie u dyrektora, a ten mu powiedział : „J., ponieważ nie wyciągnąłeś wniosku z naszej wcześniejszej rozmowy, otrzymujesz wypowiedzenie umowy o pracę”. Powód zapytał dlaczego, a dyrektor odpowiedział, że za niewłaściwe zachowanie w stosunku do klienta.

Jeżeli klient zwrócił uwagę na różnicę pomiędzy ceną na półce i ceną w kasie, to cena była przyjmowana taka jaka była na półce. Jeżeli klient pomylił sobie ceny, to pracownik nie miał obowiązku obniżenia towaru do ceny, którą wzięł za prawdziwą klient.

M. R. nie była świadkiem niewłaściwego obsługiwanie klientów przez powoda.

**Dowód** : zeznania świadków : M. P. k.84-85, G. C. k.85-86, E. S. k.86-87, M. S. – R. k.95, część zeznań P. K. k.85, część zeznań E. T. k.86, zeznania powoda k.95-96,

Sąd dał wiarę zeznaniom powoda oraz zeznaniom świadków : M. P., G. C., E. S., M. S. – R. bowiem są spójne, jednolite i wzajemnie się uzupełniają. Najbardziej obszerne są zeznania powoda, które w szczegółowy sposób opisują zdarzenie z dnia (...) października 2016 r. Zeznania powoda pozwalają na szczegółowe odtworzenie zdarzenia i w rzeczywistości zeznania powoda stanowią jedyny dowód na jego przebieg.

Z tego względu do zeznań świadka P. K. należy odnieść się już jako do relacji z tego co przedstawił mu powód, a która zdaniem powoda została przekreślona.

Najmniej informacji miała świadek E. T., która tylko na kilkadziesiąt sekund została poproszona do gabinetu dyrektora K., by usłyszeć odpowiedź powoda na stawiane mu przez dyrektora pytanie.

Sąd dał także wiarę dowodom z dokumentów, których wiarygodność nie budzi wątpliwości, a strony im nie zaprzeczyły.

Artykuł 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.

Pracodawca ma w oświadczeniu o wypowiedzeniu umowy o pracę obowiązek wskazania przyczyny uzasadniającej wypowiedzenie. Niewykonanie tego obowiązku jest naruszeniem przepisów o wypowiedzaniu umów o pracę w rozumieniu art. 45 § 1 k.p. Zasadność wypowiedzenia - w razie odwołania się pracownika - podlega kontroli sądu pracy. Sąd pracy ocenia, czy konkretne wypowiedzenie było uzasadnione. Sąd przy tym bierze pod uwagę słuszny interes pracodawcy i pracownika w powiązaniu z celem i istotą stosunku pracy, a w szczególności z określonymi w kodeksie pracy obowiązkami stron stosunku pracy. Ocenie sądu podlega także kwestia czy wskazane przez pracodawcę przyczyny ustania zatrudnienia pracownika są rzeczywiste i obiektywne.

W przedmiotowej sprawie powództwo jest uzasadnione.

Zebrany w sprawie materiał dowodowy nie potwierdził stawianych przez pracodawcę powodowi zarzutów.

Przyczyną wypowiedzenia powodowi umowy o pracę była złożona przez klienta sklepu dnia (...) października 2016 r. skarga na powoda. Klient w sposób barwny opisał zdarzenie z udziałem powoda, o czym świadczą użyte w skardze sformułowania np. :„(...)”.

Skarga ta była złożona drogą mailową. Po tym pozwany nie miał osobistego kontaktu z klientem.

Nie było świadków zdarzenia z dnia (...) października 2016 r. z udziałem powoda i klienta. Pierwszy kontakt z klientem miał E. S., który uznał go za mającego duże roszczenia. Jedynym pełnym przebiegiem zdarzenia sąd dysponuje na podstawie zeznań powoda.

Zdarzenie to powód, w związku ze złożoną skargą, przedstawił dyrektorowi P. K.. Świadek ten posiadał zatem szczegółowe informacje pochodzące od powoda. Z kolei świadek E. T. posiadała zarys informacji, można nawet rzecz wyrwane z kontekstu, bowiem została wezwana do gabinetu dyrektora tylko i wyłącznie po to, by usłyszeć pytanie stawiane powodowi przez P. K. w sprawie użycia słów „czyli J. powiedziałeś klientowi, że jest popier...”. Jednakże powód w swych zeznaniach przeczy, by zwrócił się do klienta w takim sposób. To klient powiedział do powoda: „ty popier... oszuście, ja cię załatwię”. Wtedy powód odpowiedział klientowi, żeby nie używał wobec niego takich słów i że „popier...” może mówić tylko w stosunku do siebie, bo on tego sobie nie życzy”. Jak widać jest to całkowicie inny kontekst, aniżeli podany przez P. K..

Znamiennym jest, że P. K. cytując słowa powoda zeznał, że powód powiedział „to pan jest popierd...”. Użycie przez powoda słów „to pan” oznacza, że były one odpowiedzią na wcześniejsze takie same słowa pod adresem powoda.

Zdaniem sądu zachowanie powoda nie narusza norm społecznych, zasad moralnych czy etycznych. Obsługiwany przez powoda klient zachowywał się nieodpowiednio. Powód miał prawo interweniować, gdy jego godność osobista została naruszona.

Nie bez znaczenia pozostaje także fakt, że powód rozmowę z klientem prowadził w interesie pozwanego. Przekonywał, że ceny dwóch wskazanych przez klienta produktów są prawidłowe. Tłumaczył mu, że nie może obniżyć cen tych

wszystkich produktów, bo byłaby to pewna forma kradzieży, a on byłby współwinny. Tłumaczył mu także, że nie ma powodu oszukiwać go na cenie, bo dla niego nie ma znaczenia, czy zapłaci za produkt złotówkę taniej. Ponieważ odmówił obniżki ceny wszystkich trzech produktów, rozjuszyło to klienta, który zaczął się zachowywać agresywnie.

Jeżeli chodzi o drugi ze stawianych powodowi zarzutów, to wskazać należy, że pozwany nie przedstawił żadnego dowodu potwierdzającego niewłaściwy stosunek powoda do klientów czy współpracowników. Żaden ze słuchanych w sprawie świadków nie przytoczył zdarzeń, kiedy miałyby to mieć miejsce. Między pracownikami pojawiały się jedynie pogłoski. Wskazywana M. R. miała posiadać takie informacje ze słyszenia, jednak nie wskazała ona żadnego przykładu z takich zachowań powoda.

Sąd nie może przyjmować za fakt okoliczności, o których ktoś coś słyszał. Pogłoski nie mogą stanowić dowodu niewłaściwego zachowania powoda. By to stwierdzić sąd musi poznać te zdarzenia i dokonać ich oceny.

Mając powyższe na uwadze sąd zasądził na rzecz powoda kwotę 2 400 zł tytułem odszkodowania w związku z wypowiedzeniem umowy o pracę, opierając się na art. 47<sup>1</sup> k.p., z którego wynika, że odszkodowanie, o którym mowa w art. 45, przysługuje w wysokości wynagrodzenia za okres od 2 tygodni do 3 miesięcy, nie niższej jednak od wynagrodzenia za okres wypowiedzenia.

Zgodnie z art. 96 ust. 1 pkt. 4 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych z dnia 28 lipca 2005 r. / Dz. U. z 2016, poz. 623/ nie mają obowiązku uiszczenia kosztów sądowych pracownik wnoszący powództwo lub strona wnosząca odwołanie do sądu pracy i ubezpieczeń społecznych, z zastrzeżeniem art. 35 i 36. Natomiast zgodnie z art. 113 ust. 1 w/w ustawy kosztami sądowymi, których strona nie miała obowiązku uiścić lub których nie miał obowiązku uiścić kurator albo prokurator, sąd w orzeczeniu kończącym sprawę w instancji obciąży przeciwnika, jeżeli istnieją do tego podstawy, przy odpowiednim zastosowaniu zasad obowiązujących przy zwrocie kosztów procesu. Zgodnie z tym Sąd nakazał Skarbowi Państwa – Kasa Sądu Rejonowego w Krośnie ściągnąć od pozwanego kwotę 120 zł. tytułem opłaty od pozwu, której powód nie miał obowiązku uiścić.