

UZASADNIENIE

Zaskarżonym wyrokiem z dnia 4 listopada 2022 roku Sąd Rejonowy dla Łodzi-Śródmieścia w Łodzi, X Wydział Pracy i Ubezpieczeń Społecznych w sprawie sygn. akt XP 933/21 z powództwa A. B. (1) przeciwko A. P. o odszkodowanie za nieuzasadnione wypowiedzenie umowy o pracę:

1. oddalił powództwo;
2. zasądził od A. B. (1) na rzecz A. P. kwotę 180 zł tytułem zwrotu kosztów zastępstwa procesowego wraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie od dnia uprawomocnienia się wyroku do dnia zapłaty.

Powyższe orzeczenie zapadło w oparciu o następujące ustalenia faktyczne:

A. B. (1) była zatrudniona w firmie (...) Agencja (...) z siedzibą w P. na stanowisku agenta ubezpieczeniowego - pracownika biurowego. Początkowo, tj. w okresie 1 sierpnia 2015 roku – 1 sierpnia 2017 roku zatrudniona była na podstawie umowy na czas określony, a od 2 sierpnia 2017 roku, na podstawie umowy na czas nieokreślony, aneksowanej w dniach 27 września 2018 roku i 29 listopada 2019 roku. Powódka świadczyła pracę w placówce pozwanej w Ł. przy ul. (...) oraz w P. przy ul. (...).

Zakres czynności powódki obejmował:

- Podnoszenie stopnia przywiązania i lojalności klienta wobec agenta, poprzez bezpośrednią rozmowę z klientem, skutkującej złożeniem propozycji dodatkowych ubezpieczeń poza OC (np. majątkowych, życiowych, zdrowotnych, turystycznych, firmowych itd.), stwarzanie możliwości poszerzenia portfela o dodatkowe ubezpieczenia, aktywne poszukiwanie klienta, osiągnięcie założonych celów sprzedażowych;
- Podejmowanie działań podnoszących jakość obsługi tj.
- udział w szkoleniach merytorycznych firm ubezpieczeniowych i innych wskazanych przez właściciela podnoszących kwalifikacje zawodowe, dobrą organizację pracy, wysoką komunikatywność, samodzielność w realizacji powierzonych zadań, orientację na rozwój i rezultat,
- przygotowywanie ofert ubezpieczeniowych dla klientów z zachowaniem należytej rzetelności i uczciwości zawodowej, przejrzystości, nakreślając różnice między nimi, przekazywania klientowi warunków oferowanej umowy,
- pamiętanie o udzielaniu odpowiedzi telefonicznej w uzgodnionym wcześniej terminie,
- rzetelne monitorowanie expiracji umów z minimalnie dwutygodniowym wyprzedzeniem, zbieranie danych o potrzebach ubezpieczeniowych klientów za pośrednictwem kontaktu telefonicznego lub przy pomocy stałego nośnika,
- umawianie klientów na zawierania umów w biurze oraz umawianie właściciela z klientami zawierającymi umowy poza biurem w terminie dogodnym dla obu stron,
- powtórne przypominanie klientom o kończących się umowach, o ile nie doszło do umówienia konkretnego spotkania,
- przypominanie klientom o terminach przypadających płatności ratalnych i opóźnieniach w płatnościach za zawarte umowy,

- prowadzenie przejrzystej dokumentacji posprzedażowej, aneksów oraz wypowiedzeń umów przez klientów w taki sposób, aby fakt przekazania dokumentów do firmy ubezpieczeniowej był jednoznacznie potwierdzony,
- przyjmowanie wniosków klientów oraz innych dokumentów celem zawarcia umów ubezpieczeń życiowych,
- nadzorowanie i porządkowanie dokumentów firmowych oraz ich odpowiednia archiwizacja,
- bezpieczne przechowywanie haseł dostępu do portali i innych współpracujących oraz wykonywanie terminowe kopii zapasowych,
- wykonywanie i dbałość o zabezpieczenie dokumentacji fotograficznej przedmiotu ubezpieczenia zgodnie z wytycznymi firm współpracujących,
- prowadzenie korespondencji ubezpieczeniowej z klientami niezwłocznie odpowiadając na ich zapytania i potrzeby, obsługiwane poczty tradycyjnej i elektronicznej,
- obsługiwane programów komputerowych koniecznych do wykonywania obowiązków oraz takich jak edytory tekstu, arkusze kalkulacyjne i bazy danych, obsługiwane urządzeń biurowych, komputera, urządzenia wielofunkcyjnego, skanerów oraz innych czytników,
- sporządzanie różnego rodzaju dokumentów firmowych, raportów, sprawozdań i zestawień oraz nadzorowanie ich obiegu, wykonywanie czynności biurowych, segregowanie dokumentów, obsługa poczty przychodzącej i wychodzącej,
- przekazywanie składki zainkasowanej właścicielowi lub w szczególnych przypadkach na rachunek bankowy nie później niż dnia następnego po zainkasowaniu składki za pokwitowaniem w rejestrze inkasa,
- rozliczanie produkcji z wszystkich zawartych umów w środę rano o ile właściciel nie ustali innego terminu na podstawie dziennego rozliczenia polis z wygenerowanymi zestawieniami z firm współpracujących,
- przygotowanie i weryfikacja list umów do wznowienia i rat,
- sporządzanie miesięcznych raportów sprzedażowych ze wskazaniem powodu w przypadku braku wznowienia umowy,
- sumienne rejestrowanie zawartych umów w systemie obsługi biura Agent z zachowaniem tajemnicy służbowej i ochrony danych osobowych klienta, uzupełniając dane kontaktowe do obsługi umów jak kontakt do korespondencji, telefony, adresy e-mail,
- bieżące informowanie właściciela o istotnych informacjach oraz problemach związanych z obsługą,
- uzupełnianie zadań innych pracowników w czasie ich nieobecności.

Strony uzgodniły ponadto, że powódka miała odpowiadać za nienależyte wykonanie obowiązków, a w szczególności za narażenie właściciela przez zaniechanie lub zaniedbanie na stratę finansową lub uszczerbek na wizerunku przedsiębiorcy, niewłaściwe gospodarowanie treściami poufnymi i majątkiem firmy oraz niedochowanie tajemnicy służbowej.

Pozwana od 1 września 1997 roku prowadzi działalność gospodarczą w zakresie działalności agentów i brokerów ubezpieczeniowych. Działalność prowadzona jest w dwóch lokalizacjach. Jedno biuro znajduje się w centrum P. przy ul. (...), a drugie w Ł. przy ul. (...).

Powódka została zatrudniona przez pozwaną z uwagi na fakt, że inna pracownica K. K. była nieobecna w pracy gdyż przebywała na zasiłku macierzyńskim i chorobowym.

Powódka pracowała pierwotnie w biurze w Ł., następnie przez okres około 2 lat w P., a od początku 2021 roku znowu w Ł.. Pracując w Ł., powódka przez większość czasu była tam jedynym pracownikiem; przez kilka miesięcy pracowała w biurze w Ł. wspólnie z N. Z.. Było to w okresie, jak K. K. powróciła do pracy na kilka miesięcy z pierwszego urlopu macierzyńskiego.

(...) klientów w Ł. i P. nie jest jednolity. Z uwagi na fakt, że biuro w P. znajduje się w centrum miasta, przychodzi tam wielu klientów „z ulicy”, którzy w przeważającej mierze zawierają ubezpieczenia OC pojazdów mechanicznych. Z kolei biuro w Ł., które jest kilka kilometrów od centrum, posiada swoją stałą bazę klientów. Nowi klienci są głównie z polecenia tych obecnych. Sporadycznie zdarza się, że przychodzą klienci „z ulicy”.

Pozwana nigdy nie okazywała powódce porównania wyników sprzedaży w biurach w Ł. i P..

W biurze w Ł. prowadzona była lista obecności, w której miało być zaznaczone, w których dniach powódka była obecna w pracy. Pozwana oczekiwała od powódki, że będzie podpisywać się na liście każdego dnia.

Pozwana w dniach, w których była w biurze w Ł. razem z powódką, nigdy nie zwróciła jej uwagi, że nie złożyła podpisu na dany dzień albo za wcześniejsze dni.

W biurze w P. w ogóle nie było list obecności.

Powódka w okresie od lutego do sierpnia 2019 roku udostępniała swoje dane dostępowe do konta na stronie (...), która współpracowała z pozwaną. J. F. wcześniej miała uprawnienia do zawierania umów na rzecz (...). Klienci oczekiwali od niej przygotowania oferty, porównania jej z warunkami w (...). J. F. prosiła powódkę o przeliczenie i sprawdzenie ofert. Mogło być tak, że J. F. siedząc w biurze na koncie powódki przeliczała polisę w (...).

Pozwana nie wiedziała, że powódka udostępniła hasło i login do portalu (...) i nie wyrażała na to zgody.

Inni pracownicy nie udostępniali swojego hasła i loginu.

Zasadą panującą w firmie pozwanej było to, by na bieżąco wprowadzać zawarte umowy do wewnętrznego programu Agent. (...) umów to też obsługa posprzedażowa, rejestrowanie umów, załączanie dokumentów do polis np. zdjęć, wypowiedzeń. W przypadku powódki błędy były nagminne. Powódce nie była potrzebna umowa z podpisem klienta do archiwizacji. Inni pracownicy nie mieli problemów z tymi czynnościami.

Powódka nie uzupełniała na bieżąco dokumentacji zdjęciowej do zawieranych polis.

Powódce zdarzało się nie przekazywać firmom ubezpieczeniowym wypowiedzeń umów ubezpieczeniowych złożonych jej przez klientów, przez co ci wzywani byli do zapłaty składki za kolejny okres. Ostatecznie nikt nie poniósł kosztów.

Powódka antydatowała wniosek wypowiedzenia umowy ubezpieczenia, przez odnotowanie, że przedmiotowy wniosek wpłynął do niej 26 marca 2021 roku, w sytuacji, kiedy faktycznie otrzymała go 29 marca 2021 roku.

Oświadczenie nie zostało wysłane do firmy ubezpieczeniowej, gdyż klient zmienił zdanie odnośnie wypowiedzenia umowy.

Była sytuacja, że powódka antydatowała wypowiedzenie swojej polisy. Zrobiła to kiedy dostała wezwanie do zapłaty, czyli w sierpniu 2021 roku, a powinna przesłać wypowiedzenie w marcu 2021 roku.

W 2020 roku, kiedy w biurze w Ł. pracowała N. Z., umowy nie były wprowadzane do tego systemu przez okres jednego roku. Po powrocie powódki z P. do biura w Ł., pozwana zleciła powódce, aby jak najszybciej to wykonała.

Powódka proponowała klientom zawieranie dodatkowych umów ubezpieczenia, m.in. poprzez wkładanie ulotek do koszulek z polisami.

Pozwana oczekiwała by powódka rozmawiała na ten temat z klientami.

Powódka dla tych klientów, którzy byli milsi przedstawiała szerszą ofertę, a dla tych, którzy nie byli skłonni do rozmowy, przedstawiała ofertę wznowienia poprzedniej polisy.

W dniu 21 czerwca 2021 roku powódka zawarła umowę ubezpieczenia sama ze sobą, tj. była jednocześnie osobą ubezpieczającą się oraz osobą, która reprezentowała towarzystwo ubezpieczeń. Powódka zawierając umowę wskazała nieprawdziwe dane dotyczące swojego stanu cywilnego oraz wykonywanego zawodu. Jest to jedyna polisa w biurze pozwanej, na której po obu stronach podpisała się ta sama osoba.

Pozwana również zawierała umowy „sama ze sobą”, ale polisę podpisywała powódka.

Powódka miała świadomość, że zawierając umowy dot. ubezpieczeń OC albo AC pojazdów mechanicznych powinna była je zawsze robić w oparciu o okazany przez klienta dowód rejestracyjny pojazdu, ale czasami zdarzało się, że tego zaniechała. Powódka w umowie ubezpieczenia OC zawartej w dniu 29 września 2021 roku błędnie wskazała numer rejestracyjny pojazdu. Umowa nie była zawierana zdalnie. Powódka zawierając umowę miała dowód rejestracyjny, sama go skserowała.

Powódka w trakcie pracy rozmawiała z koleżankami, przeglądała na komputerze służbowym strony internetowe niezwiązane z wykonywaną pracą, np. dotyczące zakupu kosmetyków albo artykułów wyposażenia wnętrz.

Powódka wielokrotnie w ostatniej chwili informowała o nieobecności, spóźnieniu, czy potrzebie skorzystania z urlopu na żądanie.

Była sytuacja, że spadł śnieg i powódka powiedziała, że nie chce przyjeżdżać do pracy. Pozwana zaproponowała by powódka skorzystała z dnia urlopu na żądanie. Powódka nie zgodziła się na to a później wzięła zwolnienie lekarskie łącznie z dniem, kiedy miała mieć urlop na żądanie.

Wydajność powódki spadła od czasu gdy pracowała zdalnie. Pozwana zgodziła się na pracę zdalną powódki, informując, że jak wróci do biura to uzupełni dokumentację w programie Agent.

Pozwana zwracała powódce uwagę na niedociągnięcia. W okresie ostatniego roku pozwana kilkakrotnie rozmawiała na ten temat z powódką. Powódka mówiła, że ma mgłę covidową i to ogarnie. Pozwana musiała prostować błędy powódki.

Powódka mówiła do N. Z., że nie dogaduje się z pozwaną, która zwraca jej uwagę. Mówiła, że może być tak, że zostanie zwolniona lub sama się zwolni.

Pozwana zwracała powódce uwagę, że jest konkurencja na rynku ubezpieczeń. Dbłość, bezpieczeństwo finansowe i podejście do klienta jest kluczowe.

Zdarzało się, że powódka była niemiła dla klienta. Klienci skarżyli się na zachowanie powódki. M. informowali pozwaną, że powódka zachowuje się niewłaściwie względem klienta. Czasami powódka sama uprzedzała, że zadzwoni klient z uwagami.

N. Z. niejednokrotnie słyszała skargi klientów na powódkę. Klienci mówili, że powódka jest dla nich niemiła, opryskliwa. Klientom nie odpowiadał sposób przekazywania informacji przez powódkę. N. Z. rozmawiała na ten temat z powódką, nie zwracała jednak uwagi powódce.

A. P. od lutego 2021 roku poszukiwała nowego pracownika na miejsce powódki, którą zamierzała zwolnić.

Dwa tygodnie przed wręczeniem wypowiedzenia pozwana rozmawiała z powódką na temat tego co się dzieje. Powódka była na krótkim zwolnieniu i pozwana miała żal do powódki, że jej o tym nie poinformowała.

W dniu 19 listopada 2021 roku A. B. (2) wręczono pismo opatrzone tą samą datą z oświadczeniem o rozwiązaniu umowy o pracę za wypowiedzeniem. W oświadczeniu pracodawca wskazał, iż przyczyną wypowiedzenia umowy o pracę były:

1. Utrata zaufania do pracownika.
2. Niezadawalające wyniki sprzedażowe i efekty pracy pracownika w porównaniu z efektami pracy innych pracowników.
3. Długotrwałe obciążenia pracownika, utrudniające należytą realizację powierzonych zadań, obniżoną komunikację z klientami przez co budowanie niekorzystnego wizerunku firmy.
4. Nieterminowa realizacja obowiązków (do pracodawcy wpływały skargi), nie zachęcanie klientów do ochrony dodatkowych ryzyk, niespójne prowadzenie rejestracji dokumentów, co naraża na zmniejszenie sprzedaży.
5. Brak terminowego prowadzenia kart ewidencji czasu pracy.

W piśmie powódka została pouczona o prawie i terminie odwołania się do sądu pracy.

Pozwana przed wręczeniem wypowiedzenia, powiedziała powódce, że rozmowy nie przynoszą efektów, że jej postawa nie poprawia się, że są cały czas błędy. Pozwana powiedziała, że muszą się rozstać. Powódka nie była tym zdziwiona. Powiedziała, że sama by się zwolniła bo już nie chce pracować.

Pozwana zaproponowała powódce rozwiązanie umowy na mocy porozumienia stron, ale A. B. (1) nie zgodziła się na taki tryb, gdyż wówczas nie otrzymałaby zasiłku dla bezrobotnych.

Pozwana po wręczeniu oświadczenia o wypowiedzeniu umowy, rozmawiała z powódką na temat przyczyn zwolnienia. Mówiła, że klienci zgłaszali uwagi do pracy powódki. Powiedziała również, że powódka nie wypełniała na bieżąco kart ewidencji czasu pracy.

Pozwana zapytała powódki czy ma jakieś uwagi. Odpowiedziała, że nie. Pozwana poprosiła powódkę by zabrała swoje rzeczy i opuściła biuro. Pozwana obawiała się, że powódka narobi bałaganu w papierach.

Obecnie w biurze w Ł. pracuje N. Z., a w P. K. K., która powróciła do pracy w marcu 2022 roku.

Klienci cieszyli się, że obsługuje ich inna osoba niż powódka.

Wynagrodzenie powódki brutto według zasad przy obliczaniu ekwiwalentu pieniężnego za urlop wypoczynkowy stanowi kwotę 3.010 zł

Powódka w 2021 roku była niezdolna do pracy w okresach:

- od 8 do 15 lutego 2021 r. (zwolnienie wystawione 9 lutego),
- od 19 do 20 sierpnia 2021 r (zwolnienie wystawione 18 sierpnia),
- od 18 do 20 października 2021 r. (zwolnienie wystawione 18 października),
- w dniu 26 października 2021 r. (zwolnienie wystawione 26 października),
- od 2 do 23 grudnia 2021 r. (zwolnienie wystawione 2 grudnia),
- od 24 grudnia 2021 roku do 27 stycznia 2022 roku (zwolnienie wystawione 23 grudnia).

Sąd Rejonowy wskazał, iż ustalenia faktyczne przedmiotowej sprawy opierają się na dokumentach załączonych do akt sprawy, w tym dokumentach znajdujących się w aktach osobowych powódki oraz na zeznaniach świadków, za wyjątkiem M. M. i J. T. oraz przesłuchaniu stron, przy czym zeznania powódki Sąd uznał za niewiarygodne z części.

Sąd I instancji pominął w ustaleniu stanu faktycznego zeznania świadków M. M. oraz J. T. z uwagi na fakt, że osoby te nie posiadały wiedzy na temat przedmiotu niniejszego postępowania. Istotne jest tylko to, że świadek M. M. nie znał powódki, co wskazuje, że polisy mogły być przygotowane przez J. F..

Sąd nie dał częściowo wiary zeznaniom powódki, ponieważ twierdzenia powódki pozostawały w sprzeczności z dokumentami, które potwierdzały nieprawidłowości przypisane powódce, a nadto pozostawały w sprzeczności z twierdzeniami świadka N. Z., J. F. oraz twierdzeniami pozwanej. Sąd wskazał, że powódka rzeczywiście antydatowała wniosek o wypowiedzenie umowy ubezpieczenia OC złożony przez klienta R. Al-N.. Załączona do akt sprawy dokumentacja w postaci wiadomości mailowych oraz wniosku jednoznacznie wskazuje, że wniosek został podpisany przez klienta dopiero w dniu 29 marca 2021 roku, a zatem adnotacja powódki o jego przyjęciu 26 marca 2021 roku nie była zgodna z rzeczywistością. Dokumenty przedstawione przez pozwaną wskazują na szereg nieprawidłowości przy zawieraniu polis, obsługi posprzedazowej umów, niskiej dbałości o jakość usług i dużym przyzwoleniu po stronie powódki na popełnianie błędów. Powyższe dokumenty korespondują z twierdzeniami pozwanej, zaś te zostały potwierdzone przez świadka N. Z.. Istotne jest to, że świadek miała własne spostrzeżenia co do pracy powódki, ponieważ był czas gdy razem z powódką pracowała w biurze w Ł.. Świadek potwierdziła to, że powódka nie zawsze była miła dla klientów. Świadek dostrzegła, że powódka w odmienny sposób obsługuje klientów, których lubi i tych, z którymi nie ma najlepszych relacji. Świadek potwierdziła, że pozwana zwracała uwagę powódce co do jakości pracy, oczekiwań względem powódki. Powódka stwierdzała, że nie dogaduje się z szefową, że czuje, iż może zostać zwolniona. Sama planowała odejście z pracy. Świadek potwierdziła, iż pozwana oczekiwała od pracowników terminowego wykonywania obowiązków, w tym uzupełniania dokumentów do zawieranych polis, natomiast powódka nie robiła tego starannie. Przy czym warto podkreślić, że świadek przyznała, iż błędy zdarzają się każdemu i ona też czegoś nie zrobiła, ale w takich sytuacjach zawsze informowała pozwaną obiecując, iż uzupełni dokumenty w możliwie najszybszym terminie.

Zeznania świadka K. K. potwierdziły, że klienci nie byli zadowoleni z kontaktu z powódką. Cieszyli się, że powódka już nie pracuje w biurze w P.. Świadek potwierdziła także, że nie było praktyki udostępniania hasła i loginu do konta w (...). W pozostałym zakresie, zeznania świadka nie mogły nic wnieść do sprawy, ponieważ świadek nie pracowała razem z powódką w jednym biurze, nie miała zatem własnych spostrzeżeń co do jakości pracy powódki. Wiedziała tylko z rozmowy z pozwaną jakie były przyczyny zwolnienia powódki z pracy.

W tak ustalonym stanie faktycznym Sąd Rejonowy uznał, iż powództwo podlegało oddaleniu.

Sąd I instancji wskazał, iż ostatecznie powódka dochodziła kwoty 8.400 zł tytułem odszkodowania za niezgodne z prawem rozwiązanie umowy o pracę za wypowiedzeniem, kwestionując prawdziwość przyczyn wskazanych w oświadczeniu o wypowiedzeniu. Powódka zarzuciła także, iż wskazane przyczyny nie były konkretne i nie dawały się zweryfikować na etapie wręczenia oświadczenia o wypowiedzeniu umowy.

W pierwszej kolejności Sąd Rejonowy podniósł, że zwykłym i podstawowym sposobem rozwiązania umowy o pracę jest wypowiedzenie umowy o pracę.

Stosownie do treści art. 45 § 1 Kodeksu pracy w razie ustalenia, że wypowiedzenie umowy o pracę zawartej na czas nieokreślony jest nieuzasadnione albo 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.

Z naruszeniem przepisów o wypowiedzaniu umów o pracę mamy do czynienia w szczególności w przypadku: niezachowania formy pisemnej, pominięcia w wypowiedzeniu uzasadnienia tego oświadczenia

oraz niepoinformowania pracownika w sposób prawidłowy o przysługujących mu środkach odwoławczych od wypowiedzenia.

Pozwana rozwiązując z powódką umowę o pracę z zachowaniem okresu wypowiedzenia zachowała warunki formalne: wypowiedzenie zostało dokonane w formie pisemnej, powódka została pouczona o prawie odwołania się do sądu, wskazano 5 przyczyn rozwiązania umowy o pracę. (art. 30 § 3, § 4, § 5 k.p.).

Wypowiedzenie umowy o pracę powinno być uzasadnione. Przyczyny wypowiedzenia umowy o pracę powinny być prawdziwe i konkretne, zaś okoliczności uzasadniające wypowiedzenie umowy o pracę powinny istnieć najpóźniej w dacie złożenia pracownikowi oświadczenia woli o wypowiedzeniu umowy o pracę. Wymóg istnienia uzasadnionych powodów wypowiedzenia stanowi materialnoprawną przesłankę dopuszczalności wypowiedzenia umowy o pracę, ograniczającą pod względem prawnym swobodę rozwiązywania umów o pracę z inicjatywy pracodawcy.

Sąd Rejonowy podkreślił, że przyczyna uzasadniająca wypowiedzenie umowy o pracę stosownie do treści art. 30 § 4 Kodeksu pracy powinna być wskazana w oświadczeniu pracodawcy o wypowiedzeniu umowy o pracę zawartej na czas nieokreślony. W ugruntowanym orzecznictwie przyjmuje się, że Sąd Pracy, w przypadku zgłoszenia roszczenia w oparciu o przywołany wyżej przepis, ocenia zasadność wypowiedzenia umowy o pracę w granicach przyczyn podanych pracownikowi przez pracodawcę (wyrok z dnia 10 listopada 1998 r. I PKN 434/98 OSNAPiUS 1999/21 poz. 688; wyrok z dnia 19 lutego 1999 r. I PKN 571/98 OSNAPiUS 2000/7 poz. 266; OSP 2001/4 poz. 56 z glosą A. Wypych-Żywickiej). Kryteriami tej oceny są zatem ustalenia w zakresie konkretyzacji przyczyny wypowiedzenia, jej rzeczywistości oraz jej weryfikacja jako przyczyny uzasadniającej wypowiedzenie. Przy czym należy podkreślić, iż w sytuacji wskazania kilku przyczyn, zasadność przynajmniej jednej z nich, uzasadnia wypowiedzenie. Pracodawca musi, o ile to możliwe, podać wszystkie przyczyny wypowiedzenia umowy o pracę. Takie rozwiązanie chroni go bowiem przed uznaniem całego wypowiedzenia za bezprawne, gdyby jeden z powodów był niekonkretny lub nieprawdziwy. Podobnie uznał Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 11 lutego 2005 r. (I PK 178/04, LEX nr 375699). Jeśli nie wszystkie podane przyczyny wypowiedzenia umowy o pracę okażą się prawdziwe i uzasadnione, to nie oznacza to jeszcze, że zwolnienie było bezprawne. Wystarczy bowiem, że chociaż jedna z nich była zasadna.

Wypowiedzenie umowy o pracę stanowi zwykły sposób jej rozwiązania. Przyczyna wypowiedzenia nie musi w związku z tym mieć szczególnej wagi czy nadzwyczajnej doniosłości. Nie oznacza to jednak przyzwolenia na arbitralne, dowolne i nieuzasadnione lub sprzeczne z zasadami współzycia społecznego wypowiedzenie umowy o pracę (por. wyrok SN z dnia 6 grudnia 2001 r., I PKN 715/00, Pr. Pracy 2002, z. 10, s. 34). Zasadność wypowiedzenia umowy o pracę powinna być rozważana nie tylko z uwzględnieniem potrzeb pracodawcy, ale również z poszanowaniem interesów pracownika sumiennie i starannie wykonującego obowiązki pracownicze (por. wyrok SN z dnia 28 października 1998 r., I PKN 398/98, OSNP 1999, nr 23, poz. 751).

Odnosząc się w pierwszej kolejności do zarzutu niekonkretności wskazanych przyczyn, Sąd I instancji wskazał, że obowiązek wskazania przez pracodawcę konkretnej przyczyny rozwiązania z pracownikiem umowy o pracę ma doniosłe znaczenie szczególnie z uwagi na możliwość weryfikacji wypowiedzenia przez Sąd. Jeśli bowiem dojdzie do takiej sytuacji Sąd ocenia zasadność wypowiedzenia umowy o pracę w granicach przyczyn podanych pracownikowi przez pracodawcę (wyrok z dnia 10 listopada 1998 roku w sprawie I PKN 434/98 OSNAPiUS 1999/21 poz. 688; wyrok z dnia 19 lutego 1999 roku w sprawie I PKN 571/98 OSNAPiUS 2000/7 poz. 266; OSP 2001/4 poz. 56 z glosą A. Wypych-Żywickiej). „Z tego powodu przyczyna wypowiedzenia powinna być skonkretyzowana, co nie oznacza jedynie obowiązku wyczerpującego powołania wszystkich okoliczności, które stały się podstawą podjęcia przez pracodawcę decyzji o rozwiązaniu stosunku pracy. Konkretność przyczyny wypowiedzenia polega nie tyle na jej opisaniu w sposób szczegółowy, co na precyzyjnym wskazaniu tych okoliczności, które są przyczyną wypowiedzenia, ponieważ w przypadku ewentualnej kontroli sądowej ta właśnie skonkretyzowana przyczyna będzie podstawą oceny, czy wypowiedzenie było uzasadnione. Skonkretyzowana przyczyna wypowiedzenia umowy o pracę powinna być znana pracownikowi najpóźniej z chwilą otrzymania pisma wypowiedzającego umowę.” (wyrok Sądu Najwyższego z dnia 20 stycznia 2015 roku w sprawie I PK 140/14, LEX 1653739). Jeśli pracodawca w oświadczeniu o rozwiązaniu

umowy o pracę za wypowiedzeniem wskazał kilka przyczyn, to dla skuteczności takiego oświadczenia wystarczy, aby przynajmniej jedna z tych przyczyn spełniała w/w warunki.

W przedmiotowej sprawie materiał dowodowy potwierdził, że powódka miała świadomość tego, że pozwana ocenia jej pracę i dostrzega nieprawidłowości, oczekując od powódki poprawy jakości pracy. Pozwana wskazała, że od lutego 2021 roku poszukiwała pracownika na miejsce powódki, ponieważ planowała ją zwolnić. W tym czasie rozmawiała z powódką na temat jej pracy, pogorszenia efektywności pracy. Mówiła, że oczekuje zmian. Pozwana zwracała powódkę uwagę na błędy, wskazywała, że oczekuje poprawy jakości obsługi klientów, tego, że powódka powinna popracować nad relacjami z klientem, ponieważ klienci zgłaszają skargi. Pozwana oczekiwała od powódki, że będzie oferowała klientom szerszy zakres ubezpieczeń. Pozwana przypominała także o konieczności bieżącego uzupełniania dokumentacji. Z materiału dowodowego wynika, że pozwana wręczając powódkę oświadczenie o wypowiedzeniu umowy, odwołała się do wcześniejszych rozmów, wskazując, że nie przyniosły one efektu i dlatego zachodzi konieczność zakończenia współpracy. Istotne jest to, że powódka sama przyznała, iż była rozmowa na temat przyczyn wypowiedzenia. W ocenie sądu nie można zatem mówić, że przyczyny wypowiedzenia nie były powódkę znane.

Odnosząc się zaś do samych przyczyn wypowiedzenia, Sąd Rejonowy wskazał, że z jednej strony wypowiedzenie jest zwykłym, normalnym sposobem rozwiązania stosunku pracy i nie wymaga szczególnej doniosłości wskazanych przyczyn. Z drugiej strony, od osób wykonujących pracę, która wiąże się ze szczególnym rodzajem zaufania, gwarancji bezpieczeństwa, wymaga się podwyższonych standardów jakości pracy. Dotyczy to m.in. pracowników działu finansowego, kadrowego, pracowników banków, instytucji zaufania publicznego, także pracowników sektora usług ubezpieczeniowych. Należy bowiem mieć na uwadze, że błędy powódki mogły mieć znaczenie dla ochrony ubezpieczeniowej osób, które były stronami umów ubezpieczenia. Pozwana wskazała na przykład błąd we wskazaniu numeru rejestracyjnego pojazdu, co spowodowało kłopoty klienta z uzyskaniem pomocy assistance.

Należy także zaakcentować, że to pracodawca określa rodzaj i sposób realizacji działalności, co nie podlega ocenie w aspekcie zasadności wypowiedzenia. Pracodawca może zasadnie wypowiedzieć umowę o pracę w ramach realizacji zasady doboru pracowników w sposób zapewniający najlepsze wykonywanie realizowanych zadań (wyrok SN z dnia 2 września 1998 roku, OSNP 1999/18/577). Z kolei w stosunku do pracowników zajmujących samodzielne stanowiska należy stosować ostrzejsze kryteria oceny przyczyn wypowiedzenia. Przyczynę wypowiedzenia mogą stanowić również okoliczności niezależne od pracownika, jeżeli przemawia za tym interes pracodawcy (por. wyrok SN z dnia 2 października 2002 roku, I PKN 374/01, OSNP 2004/9/156, wyrok SA w Warszawie dnia 21 maja 2002 r, III APa 171/01, OSA 2002/10/37, wyrok SN z dnia 2 września 1998 r, I PKN 271/98, OSNP 1999/18/577).

Oczywiście obowiązek wykazania prawdziwości przyczyn wskazanych w treści oświadczenia o rozwiązaniu umowy o pracę ciąży na pracodawcy.

W przedmiotowej sprawie jako przyczynę wypowiedzenia umowy o pracę wskazane zostało:

1. Utrata zaufania do pracownika.
2. N. wyniki sprzedażowe i efekty pracy pracownika w porównaniu z efektami pracy innych pracowników.
3. Długotrwałe obciążenia pracownika, utrudniające należytą realizację powierzonych zadań, obniżoną komunikację z klientami przez co budowanie niekorzystnego wizerunku firmy.
4. Nieterminowa realizacja obowiązków (do pracodawcy wpływały skargi), niezachęcanie klientów do ochrony dodatkowych ryzyk, niespójne prowadzenie rejestracji dokumentów, co naraża na zmniejszenie sprzedaży.
5. Brak terminowego prowadzenia kart ewidencji czasu pracy.

Odnosząc się do każdej z przyczyn wypowiedzenia, Sąd I instancji wskazał, że nie wszystkie przyczyny okazały się prawdziwe i mogły stanowić podstawę do wypowiedzenia umowy. Powyższe dotyczy braku terminowego

prowadzenia kart ewidencji czasu pracy i niezadawalających wyników sprzedażowych i efektów pracy pracownika w porównaniu z efektami pracy innych pracowników. Słusznie podniósł pełnomocnik powódki, że prowadzenie ewidencji czasu pracy jest obowiązkiem pracodawcy, nie pracownika. Pozwana oczywiście mogła od powódki oczekiwać bieżącego podpisywania listy obecności, ale nie zostały przedstawione dowody by ten obowiązek został nałożony na pracowników, a w szczególności by pozwana egzekwowała wykonanie obowiązku. Powódka twierdziła, że było przyzwolenie pozwanej na zbiorcze uzupełnianie listy obecności, a pozwana nie wykazała twierdzenia przeciwnego.

Efekty sprzedaży pracowników nigdy nie były porównywane, a zatem powódka nie mogła wiedzieć, że pozwana „mierzy” jakość jej pracy ilością zawieranych umów. Z tego względu, także ta okoliczność, niewykazana zresztą dowodowo, nie może stanowić uzasadnionej przyczyny wypowiedzenia umowy o pracę.

Pozostałe wskazane przyczyny w ocenie Sądu I instancji zostały wykazane i stanowią uzasadnioną przyczynę wypowiedzenia umowy o pracę.

Przede wszystkim Sąd Rejonowy podniósł, że pozwana wykazała, iż powódka popełniała błędy. Dotyczyły one danych ujawnionych w treści zawieranych polis, braków dokumentów, które powinny być załączone do umów, niewykonania czynności archiwizowania dokumentów. Najistotniejszy zarzut dotyczy tego, że powódka dopuszczała się antydatowania dokumentów (oświadczenia o wypowiedzeniu umowy), wskazywała także nieprawdziwe dane do formularza by uzyskać lepsze warunki umowy. Nieprawidłowości dotyczyły również zawierania umów z samym sobą. Niedopuszczalne jest także udostępnianie loginu i hasła do konta w (...) (przy czym Sąd miał na uwadze, że ta okoliczność ujawniła się w toku postępowania i nie była objęta zakresem wskazanych przyczyn), co wskazuje na nieodpowiedzialność powódki jako osoby zajmującej stanowisko agenta ubezpieczeniowego. W ocenie sądu są to błędy, które dyskwalifikują powódkę jako pracownika firmy ubezpieczeniowej. Wszystkie na pewno uzasadniają utratę zaufania do powódki.

Odnosząc się do pozostałych kwestii - braki w dokumentacji oczywiście zdarzały się wszystkim pracownikom, ale w przypadku powódki były nagminne. Pracodawca ma natomiast dobrać do swojego zespołu takich pracowników, którzy najlepiej realizują oczekiwania pracodawcy. Należy podkreślić, że pozwana przygotowała dla powódki bardzo szczegółowy zakres obowiązków, jasno określając swoje oczekiwania. Wskazano m. in. „prowadzenie przejrzystej dokumentacji posprzedażowej, aneksów oraz wypowiedzeń umów przez klientów w taki sposób, aby fakt przekazania dokumentów do firmy ubezpieczeniowej był jednoznacznie potwierdzony”, „nadzorowanie i porządkowanie dokumentów firmowych oraz ich odpowiednia archiwizacja”, „bezpieczne przechowywanie haseł dostępu do portali”.

Powódka nie może zatem twierdzić, iż obowiązki nie były jej znane. Wśród nich był obowiązek przygotowania szerokiej oferty ubezpieczeniowej i zachęcanie klientów do rozszerzenia zakresu umów. Tymczasem powódka uważała, że przekazanie ulotki z ofertą zwalnia ją z obowiązku przedstawienia innego zakresu usługi ubezpieczeniowej.

Także jakość obsługi klienta nie odpowiadała oczekiwaniom pozwanej. N. Z. i K. K. zeznały, że klienci wręcz cieszyli się, że powódka już nie jest pracownikiem biura. Skarżyli się, że powódka jest dla nich niemiła, opryskliwa, że nie przygotowuje oferty zgodnie z umówionym terminem. N. Z., która pracowała z powódką z jednym biurze przez parę miesięcy, wskazała, że powódka jednych klientów traktowała z życzliwością, a dla innych była nieuprzejma. Powyższe na pewno wpływało na wizerunek firmy pozwanej.

Pozwana dostrzegała także brak efektywności pracy powódki. Pozwana wiązała to z problemami osobistymi powódki, wskazując, iż powódka była mniej wydajna w pracy. Nadto w ostatnim czasie powódka korzystała z dni wolnych, zgłaszając taką potrzebę w ostatniej chwili. Powyższe wpływało na organizację pracy biura.

Wszystkie te okoliczności w ocenie Sądu usprawiedliwiają decyzję pozwanej. Powódka przyjmuje wersję, która z jednej strony bagatelizuje pomyłki, do których się przyznaje, a z drugiej strony poszukuje innej przyczyny zwolnienia.

Sąd Rejonowy przy tym podkreślił, iż ocena zasadności wypowiedzenia umowy o pracę powinna być dokonana z uwzględnieniem słuszych interesów zakładu pracy oraz przymiotów pracownika związanych ze stosunkiem pracy. Jeżeli wypowiedzenie pracownikowi umowy o pracę jest podyktowane rzeczywistym, realizowanym w dobrej wierze i znajdującym usprawiedliwienie w konkretnych okolicznościach faktycznych dążeniem zakładu pracy do usprawnienia pracy w tym zakładzie i jednocześnie nie jest sprzeczne z zasadami współzycia społecznego, wypowiedzenie takie jest uzasadnione w rozumieniu przepisów kodeksu pracy, choćby nie likwidowało wszystkich nieprawidłowości kadrowych istniejących w tym zakładzie (wyrok SN z dnia 2 sierpnia 1985 roku, I PRN 61/85, OSNC 1986/5/76).

Nadto ponownie wskazał, iż wypowiedzenie jest zwyczajnym sposobem rozwiązania umowy o pracę. Przyczyna wypowiedzenia nie musi więc mieć charakteru szczególnego, a nawet nie musi wskazywać okoliczności przez pracownika zawinionych. Mogą to być okoliczności obiektywnie uzasadniające interes pracodawcy w wypowiedzeniu umowy o pracę pracownika. Przyczyny wypowiedzenia nie muszą charakteryzować się znaczną wagą ani powodować szkód po stronie pracodawcy. Nie jest też wymagane udowodnienie zawinionego działania pracownika (por. m.in. wyrok SN z dnia 3 sierpnia 2007 roku, I PK 79/07, M. P. Pr. (...)).

W ocenie Sądu Rejonowego postawione przez pracodawcę zarzuty potwierdziły się w przedstawionym materiale dowodowym. Sąd podkreślił, iż pracodawca ma prawo dokonywać oceny pracownika z punktu widzenia zaangażowania w wykonywane obowiązki, stosowania przyjętych procedur. Ocena powódki dała pracodawcy podstawy do wniosków o negatywnej jakości pracy wykonywanej przez powódkę. Stąd decyzja o zakończeniu współpracy z powódką w trybie wypowiedzenia umowy.

Mając powyższe na uwadze Sąd powództwo oddalił, jako niezasadne.

O kosztach postępowania Sąd orzekł na zasadzie odpowiedzialności za wynik procesu (art. 98 § 1 i 3 kpc) a ich wysokość ustalił w oparciu o treść § 9 ust. 1 pkt 1 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 22 października 2015 roku w sprawie opłat za czynności radców prawnych (tj. Dz. U. za 2018 r, poz. 265).

Apelację od powyższego orzeczenia w całości wniosła powódka reprezentowana przez profesjonalnego pełnomocnika.

Zaskarżonemu wyrokowi zarzuciła:

1.naruszenie art. 233 §1 k.p.c. w zw. z art. 232 k.p.c. oraz 6 k.c. poprzez jego niewłaściwe zastosowanie polegające na przekroczeniu zasady swobodnej oceny dowodów i dokonanie tej oceny w sposób dowolny i oczywiście wadliwy z punktu widzenia logiki i zasad

doświadczenia życiowego, skutkujące uznaniem, że:

a) poprzez przyjęcie, że przyczyny rozwiązania umowy o pracę tj. 1) utrata zaufania do pracownika 2) niezadawalające wyniki sprzedażowe i efekty pracy pracownika w porównaniu z efektami pracy innych pracowników 3) długotrwałe obciążenia pracownika utrudniające należytą realizację powierzonych zadań obniżoną komunikację z klientami przez co budowanie niekorzystnego wizerunku firmy 4) nieterminowa realizacja obowiązków (do pracodawcy wpływały skargi) nie zachęcanie klientów do ochrony dodatkowych ryzyk niespójne prowadzenie rejestracji dokumentów co naraża na zmniejszenie sprzedaży zostały przedstawione powódce przez pozwaną, podczas gdy pozwana nie wykazała na poparcie tego żadnych dowodów a powódka wskazała, że pozwana nie informowała jej wcześniej o przyczynach wypowiedzenia,

b) poprzez przyjęcie, iż przyczyny wypowiedzenia umowy o pracę zostały udowodnione, mimo, że powódka w sposób precyzyjny odniosła się i zaprzeczyła każdej z przyczyn wypowiedzenia, przez stronę powodową przyczyn niedociągnięć,

c) poprzez uznanie, że „braki w dokumentacji oczywiście zdarzały się wszystkim pracownikom ale w przypadku powódki były nagminne” podczas gdy strona pozwana nie wskazała jakiego rodzaju błędy zdarzały się innym pracownikom, w jakiej częstotliwości i jak poważne to były błędy oraz nie wykazała nagminności zachowań powódki, dlatego też taka interpretacja Sądu (porównywanie powódki z innymi pracownikami) jest niepoparta żadnym dowodem przedstawionym przez pozwaną, nie powinna mieć miejsca, jest nieobiektywna, ocenna i krzywdząca dla powódki,

d) przyczyny wypowiedzenia umowy były znane pracownikowi, podczas gdy pracodawca wyjaśniał przyczyny wypowiedzenia dopiero na etapie postępowania przed Sądem I instancji, a nie na etapie wręczenia wypowiedzenia,

e) podane w wypowiedzeniu przyczyny wypowiedzenia umowy o pracę uzasadniały wypowiedzenie umowy o pracę, podczas gdy przyczyny wypowiedzenia nie były jasne, konkretne ani prawdziwe a tym samym nie uzasadniały one wypowiedzenia powódce umowy o pracę.

2. naruszenie art. 327¹ § 1 k.p.c. poprzez brak odniesienia się w uzasadnieniu zaskarżonego wyroku do wszystkich przyczyn opisanych w wypowiedzeniu umowy o pracę oraz okoliczności udowodnienia lub nieudowodnienia ich w kontekście wydanego rozstrzygnięcia w sprawie, co w sposób znaczący utrudnia zajęcie stanowisko w niniejszej apelacji,

3. naruszenie art. 30 § 4 kodeksu pracy (dalej: k.p.) poprzez jego błędną wykładnię poprzez uznanie, że jeżeli występuje kilka przyczyn wypowiedzenia umowy o pracę, wystarczy, że jedna z nich będzie zasadna, podczas gdy przyczyny prawdziwe powinny pozostawać w istotnej proporcji do przyczyn nieprawdziwych, w przeciwnym razie wypowiedzenie może zostać zakwestionowane jako nieuzasadnione mimo stwierdzenia zasadności jednej czy dwóch spośród większej liczby przyczyn.

W związku z powyższym skarżąca wniosła o:

1. zmianę wyroku Sądu Rejonowego Sądu Rejonowego dla Łodzi - Śródmieścia w Łodzi X Wydział Pracy i Ubezpieczeń Społecznych z dnia 4 listopada 2022 r., sygn. akt X P 933/21 poprzez zasądzenie na rzecz powódki kwoty 8.400,00 zł wraz z odsetkami ustawowymi za opóźnienie od dnia doręczenia pozwanej odpisu pozwu do dnia zapłaty oraz zasądzenie od pozwanej na rzecz powódki kosztów procesu w tym kosztów zastępstwa procesowego w kwocie 1.800,00 zł zgodnie z § 16 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 22 października 2015 r. w sprawie opłat za czynności radców prawnych),

2. zasądzenie od pozwanej na rzecz powódki kosztów postępowania apelacyjnego w tym kosztów zastępstwa procesowego ustalonych według norm przepisanych.

W odpowiedzi na apelację pełnomocnik pozwanej wniósł o jej oddalenie w całości jako bezzasadnej, nadto o zasądzenie od powódki na rzecz pozwanej zwrotu kosztów postępowania w tym kosztów zastępstwa procesowego, wraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie od dnia uprawomocnienia się orzeczenia do dnia zapłaty według norm przepisanych.

Sąd Okręgowy w Łodzi zważył, co następuje:

Apelacja podlega oddaleniu.

W pierwszej kolejności należy podkreślić, że dokonując analizy i oceny materiału dowodowego w sprawie, do czego sąd II instancji jest nie tylko uprawniony, ale i zobowiązany, 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.

Sąd Okręgowy nie znalazł podstaw do uznania, iż Sąd Rejonowy naruszył przepisy postępowania.

Nie znajduje potwierdzenia zarzut powódki jakoby Sąd I instancji dokonał błędnych ustaleń faktycznych i źle ocenił zgromadzony w sprawie materiał dowody.

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 omawiając wiary zeznaniom dowodowym kieruje się wyłącznie własnym przekonaniem (por. wyrok SN z dn. 10 czerwca 1999r. II UKN 685/98 OSNP 2000/17/655, wyrok SN z dn. 29 września 2000r. V CKN 94/00, LEX 52589, wyrok SN z dn.

14 grudnia 2001r. V CKN 561/00, 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. (por. wyrok SN z dn. 3 września 1969r., PR 228/69, nie publikowany, wyrok SN z dn. 7 stycznia 2005r., IV CK 387/04, LEX nr 177263, wyrok SN z dn. 15 kwietnia 2004r., IV CK 274/03, LEX nr 164852).

Poprawność rozumowania sądu powinna być możliwa do skontrolowania, z czym wiąże się obowiązek prawidłowego uzasadniania orzeczeń (art. 327¹ k.p.c.).

W ocenie Sądu Okręgowego skuteczny zarzut przekroczenia granic swobody w ocenie dowodów może mieć zatem miejsce tylko w okolicznościach szczególnych. Dzieje się tak w razie pogwałcenia reguł logicznego rozumowania bądź sprzeniewierzenia się zasadom doświadczenia życiowego (por. wyrok SN z 6.11.2003 r. II CK 177/02 niepubl.).

Podkreślenia wymaga także fakt, że dla skuteczności zarzutu naruszenia swobodnej oceny dowodów nie wystarcza stwierdzenie o wadliwości dokonanych ustaleń faktycznych, odwołujące się do stanu faktycznego, który w przekonaniu skarżącego odpowiada rzeczywistości. Koniecznym jest bowiem wskazanie przyczyn dyskwalifikujących postępowanie Sądu w tym zakresie. W szczególności skarżący powinien wskazać jakie kryteria oceny dowodów naruszył Sąd przy ocenie konkretnych dowodów uznając brak ich wiarygodności i mocy dowodowej lub niesłusznie im je przyznając. Ponadto jeżeli z określonego materiału dowodowego sąd wyprowadza wnioski logicznie poprawne i zgodne z doświadczeniem życiowym, to dokonana ocena nie narusza reguł swobodnej oceny dowodów i musi się ostać, choćby w równym stopniu, na podstawie tego materiału dowodowego można było wysnuć wnioski odmienne (por. postanowienie SN z 23.01.2001 r. IV CKN 970/00, wyrok SN z 27.09.2002 r. II CKN 817/00).

Sąd I instancji dokonał prawidłowej oceny zebranego materiału dowodowego w sprawie, wyciągając przy tym właściwe wnioski i nie przekraczając ram swobodnej oceny dowodów. Dodatkowo Sąd Rejonowy wskazał, które dowody uznał za podstawę swoich ustaleń faktycznych, uzasadniając przyjęte przez siebie stanowisko.

Zdaniem sądu, zarzuty apelacji sprowadzają się zaś w zasadzie do polemiki ze stanowiskiem Sądu i interpretacją dowodów dokonaną przez ten Sąd i jako takie nie mogą się ostać. Apelująca przeciwstawia bowiem ocenie dokonanej przez Sąd pierwszej instancji swoją analizę zgromadzonego materiału dowodowego i własny pogląd na sprawę. Jest to jednak potraktowanie zebranego w sprawie materiału dowodowego jedynie w sposób wybiórczy. Fragmentaryczna ocena materiału nie może zaś dać pełnego obrazu spornych okoliczności.

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

Odnosząc się do zaś zarzutu apelującego naruszenia przez Sąd Rejonowy przepisów prawa materialnego, tj. art. 30 § 4 k.p., poprzez jego błędne zastosowanie i przyjęcie, że przyczyny wypowiedzenia powódce umowy o pracę, przedstawione jej przez pozwaną w dniu 19 listopada 2021 roku nie były konkretne i precyzyjne stwierdzić należy, iż jest on niezasadny.

Judykatura przyjmuje, iż przyczyny wypowiedzenia muszą być przedstawione w sposób jasny, jednoznaczny i muszą być prawdziwe. Kodeks pracy nie określa sposobu sformułowania przyczyny uzasadniającej wypowiedzenie umowy o pracę, pozostawiając orzecznictwu ocenę a casu ad casum. Najważniejsze jest jednak, aby oświadczenie woli pracodawcy pozwalało na ustalenie granic stawianych pracownikowi zarzutów, czyli identyfikację przyczyny uzasadniającej kroki do rozwiązania stosunku pracy. Konkretyzacja zdarzenia (zdarzeń) pozostających w związku z przyczyną rozwiązania stosunku pracy może nastąpić przez szczegółowe, słowne określenie tego zdarzenia w treści oświadczenia o rozwiązaniu lub wynikać ze znanych pracownikowi okoliczności, wiążących się w sposób niebudzący wątpliwości z podaną przez pracodawcę przyczyną rozwiązania umowy.

Z treści oświadczenia woli pozwanego pracodawcy z 19 listopada 2021 roku wynika bowiem, iż przyczyną wypowiedzenia powódce umowy o pracę były: utrata zaufania do pracownika, niezadowolające wyniki sprzedażowe i efekty pracy pracownika w porównaniu z efektami pracy innych pracowników, długotrwałe obciążenia pracownika, utrudniające należytą realizację powierzonych zadań, obniżoną komunikację z klientami przez co budowanie niekorzystnego wizerunku firmy, nieterminowa realizacja obowiązków (do pracodawcy wpływały skargi), nie zachęcanie klientów do ochrony dodatkowych ryzyk, niespójne prowadzenie rejestracji dokumentów, co narażało na zmniejszenie sprzedaży, brak terminowego prowadzenia kart ewidencji czasu pracy.

W myśl art. 30 § 4 k.p., pracodawca w oświadczeniu o wypowiedzeniu umowy o pracę zawartej na czas nieokreślony winien wskazać przyczynę uzasadniającą wypowiedzenie umowy, a naruszenie przywołanego przepisu może polegać na niewskazaniu w ogóle przyczyny wypowiedzenia lub podaniu w wypowiedzeniu innej przyczyny niż faktycznie uzasadniająca rozwiązanie umowy o pracę, a więc wskazanie przyczyny „nierzeczywistej” lub niewystarczająco jasno określonej.

Podkreślić należało, że podanie pracownikowi przyczyny ma umożliwić mu dokonanie racjonalnej oceny, czy ta przyczyna w rzeczywistości istnieje i czy w związku z tym zaskarżenie czynności prawnej pracodawcy może doprowadzić do uzyskania przez pracownika odpowiednich korzyści (odszkodowania).

W niniejszej sprawie, przesłanki formalne zostały spełnione, bowiem oświadczenie pracodawcy o wypowiedzeniu powódce umowy o pracę dokonane zostało na piśmie, zawierało przyczynę oraz pouczenie o sposobie i terminie złożenia odwołania.

Wymóg zasadności wypowiedzenia wynikający z treści art. 45 k.p. chroni pracownika przed woluntaryzmem i arbitralnością pracodawcy. Przyczyna wypowiedzenia umowy o pracę musi być konkretna i rzeczywista. Nie znaczy to, iż ma być o wadze szczególnej, nadzwyczajnej doniosłości, wyjątkowym znaczeniu. Uzasadniać wypowiedzenie może zarówno jednorazowe zdarzenie ważące negatywnie na ocenie rzetelności i sumienności pracownika oraz właściwego wykonywania przez niego obowiązków, jak też wielokrotne, powtarzalne jego naganne "drobne" zachowania, które u obciążonego ryzykiem pracodawcy, powodują utratę zaufania do pracownika.

Wypowiedzenie umowy o pracę, jest przy tym zwykłym sposobem rozwiązania bezterminowego stosunku pracy, stąd nie jest wymagane, by przyczyna wypowiedzenia miała szczególną wagę, była nadzwyczaj doniosła czy powodowała szkody po stronie pracodawcy. Nie oznacza to w żadnym razie przyzwolenia na dowolne i nieuzasadnione rozwiązanie umowy o pracę, czy sprzeczne z zasadami współżycia społecznego (zob. orzeczenia SN z 4 kwietnia 1979r. I PRN 32/79, 2 października 1996 r. I PRN 69/96, 4 grudnia 1997 r. I PKN 419/97 publ. L. wyr. SN z 17.5.2016 r., I PK 155/15, L.).

"Jeżeli wypowiedzenie pracownikowi umowy o pracę jest podyktowane rzeczywistym, realizowanym w dobrej wierze i znajdującym usprawiedliwienie w konkretnych okolicznościach faktycznych, dążeniem pracodawcy do usprawnienia pracy, wypowiedzenie takie jest uzasadnione" (wyrok SN z dnia 2 sierpnia 1985 r., I PRN 61/85, OSNCP 1986, nr 5, poz. 76, z glosą A. Wypych-Żywickiej, NP 1988, nr 10-12, s. 241). Brak oczekiwanej przez pracodawcę dbałości, staranności i uwagi w wykonywaniu obowiązków pracowniczych uzasadnia wypowiedzenie pracownikowi umowy o pracę. /vide wyrok SN z dnia 4 grudnia 1997 roku w sprawie I PKN 419/97 (OSNP 1998 nr 20 poz.598)/.

Bezwzględnie nienależyte wykonywanie obowiązków przez pracownika może stanowić podstawę utraty do niego zaufania. Ponadto pracodawca może utracić zaufanie - niezbędne z punktu widzenia prawidłowego wykonywania umowy o pracę przez zatrudnionego - nie tylko wówczas, gdy zasadnie przypisuje mu winę w niedopełnieniu obowiązków, lecz także, gdy jego zachowanie jest obiektywnie nieprawidłowe, budzące wątpliwości co do rzetelności postępowania, nawet gdy nie dochodzi do naruszenia obowiązków pracowniczych (por. wyroki Sądu Najwyższego z dnia 25 listopada 1997 r., I PKN 385/97, OSNP 1998 nr 18, poz. 538, z dnia 10 sierpnia 2000 r., I PKN 1/00, OSNP 2002 nr 5, poz. 112, z dnia 31 maja 2001 r., I PKN 441/00, OSNP 2003 nr 7, poz. 176 i z dnia 5 marca 1999 r., I PKN 623/98, OSNP 2000 nr 9, poz. 353). O zasadności utraty zaufania do pracownika jako powodu uzasadniającego wypowiedzenie umowy o pracę na czas nieokreślony, można mówić wtedy gdy zarzut ten znajduje oparcie w przesłankach natury obiektywnej i racjonalnej oraz nie jest wynikiem arbitralnych ocen lub subiektywnych uprzedzeń. (wyrok SN z dnia 31 marca 2009 r. II PK 251/08 LEX nr 707875; por. też wyrok SN z dnia 25 listopada 1997 r., I PKN 385/97, OSNP 1998, nr 19, poz. 538). Jednocześnie nie jest nawet tak bardzo istotna sama utrata zaufania pracodawcy do pracownika, jak przyczyny, które ją spowodowały. (por. też wyroki SN: z dnia 5 czerwca 2008 r., III PK 5/08, LEX nr 494088; z dnia 14 października 2004 r., I PK 697/03, OSNP 2005, nr 11, poz. 159). Łamanie przez pracownika zasad współżycia społecznego, może stanowić podstawę wypowiedzenia umowy o pracę. (wyr. SN z 24.7.2006 r., I PK 299/05, MoPr 2006, Nr 12, s. 665).

Sąd Okręgowy doszedł do przekonania, że w momencie wręczenia wypowiedzenia powódka zdawała sobie sprawę z tego, jakimi motywami kierował się pracodawca decydując się na jej zwolnienie. Pomimo faktu, że uzasadnienie wypowiedzenia nie egzemplifikowało konkretnych sytuacji, które przyczyniły się do zwolnienia powódki, to przeprowadzona z nią wcześniej rozmowa na dwa tygodnie przed wręceniem jej przedmiotowego wypowiedzenia, a ponadto sytuacje, w których to pozwana zgłaszała powódce zastrzeżenia odnośnie pogarszających się wyników jej pracy, w tym co do jakości jej wykonywania sprawiły, że niewątpliwie miała ona pełną świadomość konkretnych sytuacji, które zadecydowały o podjęciu przez pracodawcę takiej decyzji. Pozwana zwracała powódce uwagę na liczne nieprawidłowości w sposobie świadczenia przez nią pracy na stanowisku: agenta ubezpieczeniowego – pracownika biurowego, czy to w zakresie obsługi umów i programu Agent (zdarzyło się, że powódka zawarła umowę ubezpieczenia sama ze sobą) czy sposobie obsługi poszczególnych klientów pozwanej. Inni pracownicy pozwanej nie mieli problemów z powyższymi czynnościami. Jedynie w stosunku do klientów, których w swoim subiektywnym przekonaniu uważała za „milszych” przedstawiała poszerzoną ofertę pozwanej. Wobec stwierdzenia powyższych nieprawidłowości, pozwana jak najbardziej mogła oczekiwać od powódki, co też czyniła poprawy jakości jej pracy, w tym również w zakresie poprawy jej relacji z klientami, terminowej realizacji powierzonych jej zadań (np. kart ewidencji czasu pracy). Powyższe spowodowało, że pozwana całkowicie utraciła zaufanie do powódki, albowiem nie gwarantowała ona prawidłowego wykonywania powierzonych jej obowiązków, a dalsze zatrudnienie jej osoby nie sprzyjałoby również zapewnieniu właściwego funkcjonowania agencji. Nie sposób również pomijać o czym zeznała świadek N. Z. – powódka w rozmowie z nią stwierdziła, że ma trudności z porozumieniem się z pozwaną, miała świadomość, że mogła zostać zwolniona. Tym bardziej, że pozwana od lutego 2021 roku zaczęła czynić starania w poszukiwaniu nowego pracownika, na miejsce powódki, którą miała zamiar zwolnić. Wszystkie te powyższe okoliczności wskazują, na to że w analizowanej sprawie brak jest jakichkolwiek podstaw do zaaprobowania, że przyczyny wypowiedzenia umowy o pracę zawartej przez pozwaną z powódką nie były jej znane czy też niekonkretne.

Wymaganie wskazania przez pracodawcę konkretnej przyczyny wypowiedzenia nie jest równoznaczne z koniecznością sformułowania jej w sposób szczegółowy, drobiazgowy, z podaniem opisów wszystkich faktów i zdarzeń oraz wskazaniem poszczególnych działań czy zaniechań, składających się w ocenie pracodawcy na przyczynę uzasadniającą

wypowiedzenie. Wymaganie konkretności może być spełnione poprzez wskazanie kategorii zdarzeń, jeżeli z okoliczności wynika, że szczegółowe motywy wypowiedzenia są pracownikowi znane. Inaczej rzecz ujmując, przyczyna rozwiązania umowy o pracę może być sformułowana w piśmie pracodawcy w sposób uogólniony, jeżeli okoliczności zakończenia stosunku pracy są znane pracownikowi (por. wyroki Sądu Najwyższego z dnia 30.09.2014 r. sygn. akt II PK 18/14 oraz z dnia 28.10.2014 r. sygn. akt II PK 298/13).

W treści apelacji powódka podnosiła również, że jej zdaniem, aby wypowiedzenie umowy o pracę mogło zostać uznane za skuteczne to przyczyny wypowiedzenia muszą pozostawać w istotnej proporcji do przyczyn nieprawdziwych. Z tego rodzaju stanowiskiem nie sposób się zgodzić.

Wypowiedzenie stosunku pracy jest uzasadnione, gdy, choćby jedna, ze wskazanych przyczyn jest usprawiedliwiona (wyrok Sądu Najwyższego z dnia 5 października 2005 r., I PK 61/05, OSNP 2006 nr 17-18, poz. 265). Ponadto zasadność wypowiedzenia umowy o pracę na czas nieokreślony, należy oceniać z uwzględnieniem łącznie wszystkich przyczyn, wskazanych przez pracodawcę. Jeżeli pracodawca wskazuje kilka przyczyn wypowiedzenia umowy o pracę, to należy je ocenić łącznie, gdyż możliwe jest, że żadna z nich samodzielnie nie uzasadnia wypowiedzenia, ale razem je uzasadniają (vide wyrok SN z dnia 8 stycznia 2007 r. I PK 187/06 OSNP 2008/3-4/35, M.P.Pr. (...)).

W ocenie Sądu Okręgowego, na gruncie rozpoznawanej sprawy, wskazanie przez pracodawcę, powódce jako podstawy wypowiedzenia umowy o pracę w/w przyczyny rzeczywiście miały miejsce w niniejszej sprawie. Zgromadzony w sprawie, materiał dowodowy, pozwolił bowiem uznać, iż w przedmiotowym stanie faktycznym doszło do rzeczywistego zmaterializowania się ww. przesłanek wypowiedzenia. Przedłożone w sprawie, dokumenty i zeznania, potwierdziły wersję, przedstawioną przez pozwanego, na co, słusznie, zwrócił uwagę Sąd Rejonowy.

Konkretyzacja przyczyny, wskazanie konkretnego zdarzenia lub ciągu zdarzeń, konkretnego zachowania pracownika (działania lub zaniechania), z którym ten zarzut się łączy, może nastąpić również poprzez szczegółowe, słowne określenie tego zdarzenia (zachowania) w treści oświadczenia o wypowiedzeniu lub wynikać ze znanych pracownikowi okoliczności, wiążących się w sposób niebudzący wątpliwości z podaną przez pracodawcę przyczyną rozwiązania umowy.

W określonych okolicznościach faktycznych nawet ogólne ujęcie przyczyny może nie doprowadzić do jakiegokolwiek wątpliwości co do tego, do jakiego konkretnie zachowania pracownika (działania lub zaniechania) przyczyna ta jest odnoszona. Jeżeli w danych okolicznościach faktycznych nawet ogólne ujęcie przyczyny wypowiedzenia nie budzi wątpliwości (w szczególności, gdy nie mogło budzić wątpliwości u pracownika) co do tego, z jakim zachowaniem lub zachowaniami, które następują w określonym czasie, łączy się ta przyczyna, to należy uznać, że spełnione jest wymaganie z art. 30 § 4 k.p.

Jeszcze raz należy podkreślić, że powódka wiedziała jakie przyczyny uzasadniają stanowisko pozwanego zawarte w wypowiedzeniu umowy o pracę, to te przyczyny powódka kwestionowała w postępowaniu sądowym, próbując wykazać nieprawdziwość wskazanych przez pozwanego przyczyn wypowiedzenia umowy o pracę.

Mając zatem na uwadze powyższe rozważania, Sąd Okręgowy uznał, iż wyrok Sądu I instancji nie jest obarczony żadną wadą – ani o charakterze procesowym, ani materialnym, a apelacja powódki nie zawierała takich argumentów, które rozstrzygnięcie tego Sądu mogłyby skutecznie podważyć. W takim wypadku nie było jakichkolwiek podstaw do jego zmiany czy też uchylecia.

Dlatego też, apelacja ta - w oparciu o treść art. 385 k.p.c. - podlegała oddaleniu.

O kosztach zastępstwa procesowego za II instancję orzeczono na podstawie art. 98 k.p.c. w zw. z § 10 ust. 1 pkt 1 w zw. z § 9 ust. 1 pkt 2 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 22 października 2015 r. w sprawie opłat za czynności radców prawnych (Dz.U.2018.0.265) zasądzając od A. B. (1) na rzecz A. P. kwotę 120 zł wraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie od dnia 23 marca 2023 roku do dnia zapłaty.