

Sygn. akt **VII Pa 118/17**

WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

P., dnia 18 grudnia 2017 r.

Sąd Okręgowy w Poznaniu VII Wydział Pracy i Ubezpieczeń Społecznych

w składzie:

Przewodniczący: SSO Anna Grabska-Budych

Sędziowie: SSO Małgorzata Kuźniacka-Praszczyk (spr.)

SSO Beata Sójka

Protokolant St. Sekr. Sąd. Grażyna Skrzypek

po rozpoznaniu w dniu 11 grudnia 2017 roku w Poznaniu

sprawy z powództwa D. Z.

przeciwko (...) S.A.

o odszkodowanie

na skutek apelacji wniesionej przez pozwaną

od wyroku Sądu Rejonowego Poznań-Grunwald i Jeżyce w Poznaniu

z dnia 8 maja 2017 roku sygn. akt VI P 773/15

1. zmienia zaskarżony wyrok w ten sposób, że:

a) w punkcie 1 oddala powództwo,

b) w punkcie 4 obciąża Skarb Państwa-Sąd Rejonowy Poznań-Grunwald i J.

w P. opłatą od pozwu, od uiszczenia której powód był zwolniony,

2. orzeka o zwrocie spełnionego świadczenia, nakazując powodowi zwrot na rzecz

pozwaney kwoty 3996,33 zł (trzy tysiące dziewięćset dziewięćdziesiąt sześć złotych 33/100),

3. zasądza od powoda na rzecz pozwaney kwotę 347 zł tytułem kosztów postępowania w I i II instancji.

SSO Beata Sójka SSO Anna Grabska –Budych SSO Małgorzata Kuźniacka-Praszczyk

UZASADNIENIE

Pozwem z 3 listopada 2015 roku powód D. Z. domagał się zasądzenia na jego rzecz od pozwaney (...) SA z siedzibą w P. kwoty 16.460,00 zł wraz z odsetkami ustawowymi od dnia wydania wyroku do dnia zapłaty tytułem odszkodowania z powodu nieuzasadnionego rozwiązania umowy o pracę w trybie natychmiastowym na podstawie art. 52 § 1 kp oraz zasądzenia od pozwaney na jego rzecz kosztów procesu według norm przepisanych.

W dniu 18 lutego 2016 roku pozwana (...) SA z siedzibą w P., za pośrednictwem fachowego pełnomocnika - radcy prawnego, złożyła odpowiedź na pozew, w której wniosła o oddalenie powództwa w całości oraz o zasądzenie od powoda na rzecz pozwanej zwrotu kosztów procesu, w tym zwrotu kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych, a także kwoty 17,00 zł tytułem uiszczonej opłaty skarbowej od pełnomocnictwa.

W piśmie procesowym z 14 kwietnia 2016 roku powód zmodyfikował żądanie pozwu poprzez ograniczenie powództwa w zakresie żądania odszkodowania do kwoty 11.988,99 zł wraz z odsetkami ustawowymi od dnia doręczenia pisma stronie pozwanej do dnia zapłaty.

Na rozprawie 31 maja 2016 roku powód cofnął pozew ponad kwotę 11.988,99 zł. Pełnomocnik pozwanej na powyższe cofnięcie pozwu wyraził zgodę.

W toku postępowania sądowego strony podtrzymały wskazane wyżej stanowiska i do chwili wydania wyroku nie zawarły ugody.

Wyrokiem z 8 maja 2017 roku Sąd Rejonowy Poznań-Grunwald i Jeżyce w Poznaniu w sprawie VI P 773/15 zasądził od pozwanej (...) Spółki Akcyjnej z siedzibą w P. na rzecz powoda D. Z. kwotę 11.988,99 zł (jedenaście tysięcy dziewięćset osiemdziesiąt osiem złotych 99/100) z odsetkami za opóźnienie od dnia 2 czerwca 2016 roku do dnia zapłaty tytułem odszkodowania w związku z rozwiązaniem umowy o pracę bez wypowiedzenia z winy pracownika (pkt 1), umorzył postępowanie w pozostałym zakresie (pkt 2), wyrokowi w punkcie 1 nadał rygor natychmiastowej wykonalności do kwoty 3.996,33 zł (trzy tysiące dziewięćdziesiąt sześć złotych 33/100) – jako nie przekraczającej jednomiesięcznego wynagrodzenia powoda (pkt 3), zasądził od pozwanej (...) Spółki Akcyjnej z siedzibą w P. na rzecz Skarbu Państwa – Sądu Rejonowego Poznań-Grunwald i Jeżyce w Poznaniu kwotę 600,00 zł tytułem opłaty od pozwu, od uiszczenia której powód był zwolniony (pkt 4).

Sąd rejonowy ustalił i zważył, co następuje:

Pozwana (...) SA z siedzibą w P. jest przedsiębiorcą telekomunikacyjnym świadczącym usługi telekomunikacyjne na rzecz abonentów.

Powód D. Z. zatrudniony był w pozwanej (...) SA od 10 kwietnia 2015 roku na podstawie umowy o pracę na okres próbny, natomiast od 8 lipca 2015 roku na podstawie umowy o pracę na czas określony do 9 lipca 2017 roku na stanowisku specjalisty sprzedaży telefonicznej w niepełnym wymiarze czasu pracy, tj. $\frac{3}{4}$ etatu za miesięcznym wynagrodzeniem brutto 1.500,00 zł oraz premią uznaniową.

Miesięczne wynagrodzenie brutto powoda obliczane jako ekwiwalent za urlop wyniosło 3.996,33 zł brutto.

Do obowiązków powoda na zajmowanym przez niego stanowisku należało m.in.: udzielanie informacji handlowej, dokładne i zgodne z prawdą informowanie klientów o usługach, warunkach umowy, o firmie, aktywna sprzedaż usług firmy w trakcie rozmów handlowych prowadzonych przez telefon, realizacja przedstawionych przez przełożonego norm w zakresie liczby sprzedanych usług podstawowych i dodatkowych, nawiązywanie pozytywnych relacji z klientami, wprowadzanie danych do systemu informatycznego, korespondencja z klientami, obsługa poczty elektronicznej, wsparcie dla nowych pracowników w zakresie prowadzonych rozmów i technik sprzedażowych, wsparcie merytoryczne i sprzedażowe innych pracowników działu, uczestnictwo w rekrutacji telefonicznej z potencjalnymi kandydatami, raportowanie zgodnie z dyspozycjami przełożonego, realizacja zleconych przez przełożonego innych bieżących zadań związanych z charakterem wykonywanej pracy, budowanie właściwego - zgodnego z wytycznymi - wizerunku wśród przyszłych klientów, zachowanie należytej staranności w zakresie ochrony wszelkich informacji i danych oraz wizerunku i dobrego imienia pracodawcy, podejmowanie inicjatywy w zakresie stałego podnoszenia osobistych kwalifikacji i profesjonalizmu wykonywanych czynności wynikających z zakresu obowiązków.

Do obowiązków powoda przede wszystkim należało dzwonienie z bazy klientów lub podanych przez przełożonych numerów telefonów, aby pozyskać potencjalnego klienta.

W przypadku klientów zarejestrowanych w systemie informatycznym znajdują się wszystkie dane. W przypadku nowych klientów, w systemie informatycznym znajdują się takie dane jak imię i nazwisko przyszłego klienta, jego dane teled adresowe oraz numer kontaktowy.

W sytuacji gdy powód jako konsultant otrzymał zgodę od klienta na nawiązanie współpracy, bądź na powiększenie jego pakietu o dodatkowe usługi - w przypadku zarejestrowanego klienta firmy - wprowadzał albo przetwarzał jego dane w systemie informatycznym. Powód w trakcie rozmowy telefonicznej z klientem najpierw musiał uzyskać zgodę od klienta na nawiązanie współpracy i zdefiniować z nim warunki tej współpracy. Po podjęciu decyzji o nawiązaniu współpracy bądź decyzji o zakupieniu dodatkowej usługi, do systemu informatycznego powód wprowadzał wszystkie dane niezbędne do przygotowania druku umowy. Umowa w formie pisemnej była następnie przekazywana klientowi za pośrednictwem kuriera lub monterów do podpisania. Umowa była zobowiązująca dla obu stron od momentu jej podpisania przez klienta. Następnie podpisane dokumenty wracały do pozwanej spółki. Klient mógł też zawrzeć z pozwaną umowę o usługi abonenckie osobiście w biurze obsługi klienta.

Powód nie zawierał pisemnych umów z klientem.

W pozwanej spółce w celu obsługi sprzedaży telefonicznej powód posługiwał się dwoma systemami informatycznymi - systemem B. oraz systemem P..

(...) B. umożliwiał wyłącznie wykonywanie połączeń. Po uzyskaniu od klienta potwierdzenia chęci zakupu, konsultant mógł wprowadzić zamówienie klienta do systemu P.. Wprowadzenie danych do systemu P. nie było równoznaczne ze stworzeniem i zawarciem umowy.

W pozwanej spółce, jeśli warunki współpracy z klientem nie zostały ustalone telefonicznie, nie wprowadza się danych klienta do systemu. Żadna też umowa nie była wydrukowana i zawieszona do klienta bez uprzedniego umówienia.

Do pracy powoda nie było zgłaszanych żadnych zastrzeżeń. Powód nie miał udzielonych kar porządkowych jak nagana bądź upomnienie.

W ramach osiągnięć powodowi przyznano Certyfikat Eksperta. Certyfikat ten uzyskują osoby znajdujące się wśród 20% najskuteczniejszych sprzedawców w zespole sprzedażowym. Najskuteczniejszymi są te osoby, które wykonują na najwyższym stopniu plan postawiony na początku miesiąca planu sprzedażowego. Certyfikat uzyskany za bardzo dobre wyniki w kwartale poprzedzającym, uprawniał powoda do odebrania większej prowizji. Nadto w pozwanej spółce ogłaszano również konkursy dla najlepszego specjalisty sprzedaży. Powód wygrywał od 85 do 100 % tych konkursów.

W dniu 19 października 2015 roku powód telefonował do klientów z projektu 2.8, co oznaczało, że była to baza nowych klientów, przedstawiając im ofertę pozwanej spółki. Tego samego dnia do systemu informatycznego P. powód wprowadził trzy zamówienia: nr (...), nr (...) oraz nr (...).

Każdy ze specjalistów ma swój login do systemu. W systemie informatycznym pozwanej powód identyfikowany był pod swoim imieniem i nazwiskiem lub pod nazwą powstałą z pierwszych dwóch liter imienia i nazwiska, tj. pod nazwą (...).

W okresie zatrudnienia powoda w firmie istniała grupa pracowników uprawnionych do edycji zamówień w systemie informatycznym. Każda edycja pozostawia ślad w systemie informatycznym. Koordynator, posiadając wyższe uprawnienia, był uprawniony do modyfikowania danych w systemie. Koordynatorem powoda był K. D. (1).

K. D. (1) dokonał modyfikacji danych wprowadzonych przez powoda .

Pismem z 21 października 2015 roku pozwana spółka rozwiązała łączącą strony umowę o pracę bez wypowiedzenia z winy pracownika. Jako przyczynę zakończenia stosunku pracy z powodem pozwana wskazała ciężkie naruszenie obowiązków pracowniczych w postaci świadomego i zamierzonego działania na szkodę firmy poprzez wprowadzenie do systemu informatycznego w dniu 19 października 2015 roku trzech umów abonenckich bez zgody klientów.

Stan faktyczny sąd rejonowy ustalił na podstawie zeznań świadków W. P., S. G., S. N., a także M. C. i A. K., zeznań powoda oraz dokumentów zgromadzonych w aktach sprawy, którym dał wiarę w całości.

W ocenie sądu rejonowego powództwo D. Z. okazało się zasadne w całości.

W rozważaniach prawnych sąd rejonowy przytoczył treść art. 52 § 1 kp, zgodnie z którym pracodawca może rozwiązać umowę o pracę bez wypowiedzenia z winy pracownika w razie:

1. ciężkiego naruszenia przez pracownika podstawowych obowiązków pracowniczych,
2. popełnienia przez pracownika w czasie trwania umowy o pracę przestępstwa, które uniemożliwia dalsze zatrudnianie go na zajmowanym stanowisku, jeżeli przestępstwo jest oczywiste lub zostało stwierdzone prawomocnym wyrokiem,
3. zawinionej przez pracownika utraty uprawnień koniecznych do wykonywania pracy na zajmowanym stanowisku.

Rozwiązanie umowy o pracę bez wypowiedzenia z winy pracownika nie może nastąpić po upływie 1 miesiąca od uzyskania przez pracodawcę wiadomości o okoliczności uzasadniającej rozwiązanie umowy (art. 52 § 2 kp).

Pracodawca korzystając z tego sposobu rozwiązania umowy o pracę musi ponadto mieć na uwadze unormowania zawarte w art. 30 kp dotyczące wymogu formy pisemnej (§ 3), wskazania w piśmie przyczyny rozwiązania umowy (§ 4) oraz pouczenia pracownika o prawie odwołania do sądu pracy (§ 5).

Sąd rejonowy wypuklił, że przyczyna uzasadniająca rozwiązanie umowy powinna być konkretna, jasna i zrozumiała dla pracownika. Wymóg ten ma pomóc pracownikowi w razie ewentualnej polemiki z pracodawcą, także przed sądem pracy.

Wymóg konkretności przyczyny oznacza, że musi być ona dla pracownika zrozumiała. Oceniać to jednak należy także przez pryzmat innych, znanych pracownikowi okoliczności, uściślających tę przyczynę (por. wyrok Sądu Najwyższego z 10 maja 2000 r., I PKN 641/99, OSNAP 2001, Nr 20, poz. 618, wyrok Sądu Najwyższego z 2 września 1998 r., I PKN 271/98, OSNAP 1999, Nr 18, poz. 577). Oznacza to, że jeśli pracownikowi znane są motywy rozwiązania, z uwagi na przykład na zajmowane stanowisko, dostęp do informacji zakładu, stopień wykształcenia i poziom kwalifikacji zawodowych, nie jest konieczne aby pracodawca w sposób szczegółowy, drobiazgowy, z powołaniem opisów wszelkich faktów i zdarzeń, dokumentów, ich dat oraz wskazaniem poszczególnych działań czy zaniechań dokumentował przyczynę w oświadczeniu o rozwiązaniu umowy o pracę (por. wyrok Sądu Najwyższego z 4 listopada 2008 r., II PK 82/08, LEX nr 489012).

Wymóg prawdziwości przyczyny nie wzbudza wątpliwości. Istotne jest, aby okoliczność podana w rozwiązaniu faktycznie miała miejsce.

Wymóg rzeczywistości podanej przyczyny ma związek z tym, żeby prawdziwa (istniejąca) okoliczność podana w oświadczeniu o rozwiązaniu, była jednocześnie tą okolicznością, która w danej sytuacji skłoniła pracodawcę do zwolnienia pracownika. Niedopuszczalne jest, by pracodawca ukrywał rzeczywistą przyczynę zwolnienia pracownika, przytaczając jakąś inną okoliczność, która co prawda obiektywnie wystąpiła, ale była pozbawiona znaczenia dla jego konkretnej decyzji o rozwiązaniu umowy o pracę.

Dalej sąd rejonowy podał, że w niniejszej sprawie jako podstawę rozwiązania umowy o pracę z powodem wskazano art. 52 § 1 pkt 1 kp.

Następnie sąd rejonowy wskazał, że przepis ten nie zawiera katalogu określającego na czym polega ciężkie naruszenie podstawowych obowiązków pracowniczych przez pracownika. Z jego treści wynika natomiast, że nie każde naruszenie przez pracownika obowiązków może stanowić podstawę rozwiązania umowy w tym trybie. Musi to być naruszenie podstawowych obowiązków, spowodowane przez pracownika świadomie, w sposób przez niego zawiniony oraz stwarzać zagrożenie dla interesów pracodawcy. Do takich zagrożeń zalicza się również narażenie na szkodę mienia pracodawcy oraz świadome działanie przeciwko interesom pracodawcy. Zgodnie ze stanowiskiem utrwalonym w orzecznictwie w rozumieniu art. 52 § 1 pkt 1 kp ciężkie naruszenie przez pracownika podstawowych obowiązków pracowniczych zachodzi wówczas, gdy m.in. jego działanie lub zaniechanie cechuje wina umyślna lub rażące niedbalstwo.

Sąd rejonowy podkreślił, że o rozwiązaniu umowy o pracę z winy pracownika decyduje sam pracodawca. W konsekwencji jego ocenie podlegają okoliczności, na których zamierza oprzeć swoją decyzję. Gdy pracownik zakwestionuje istnienie przyczyn uzasadniających podjętą przez pracodawcę decyzję, to na pracodawcy spoczywa ciężar udowodnienia podstawy rozwiązania umowy (por. wyrok Sądu Najwyższego z 5 lutego 1998 r., I PKN 519/97). Pośród okoliczności, które należy zbadać oceniając zasadność rozwiązania z pracownikiem przez pracodawcę umowy o pracę bez wypowiedzenia z winy pracownika podstawowe znaczenie ma ocena, czy doszło do naruszenia przez pracownika obowiązków pracowniczych w sposób, o jakim stanowi art. 52 § 1 pkt 1 kp oraz to, kiedy doszło do tego naruszenia, a ściślej - kiedy pracodawca uzyskał wiadomość o owym naruszeniu i czy w związku z tym został zachowany termin, o jakim mowa w art. 52 § 2 kp. Rozwiązanie umowy o pracę bez zachowania okresu wypowiedzenia nie może nastąpić bowiem później niż w terminie 1 miesiąca od pozyskania informacji o naruszeniu.

Odnosząc powyższe uwagi do sprawy sąd rejonowy wskazał, że przyczyną podaną przez pozwaną było ciężkie naruszenie obowiązków pracowniczych w postaci świadomego i zamierzonego działania na szkodę firmy poprzez wprowadzenie do systemu informatycznego w dniu 19 października 2015 roku trzech umów abonenckich bez zgody klientów.

W oświadczeniu pracodawca wskazał, że od rozwiązania służy powodowi w terminie 14 dni od daty doręczenia pisma prawo wniesienia odwołania do Sądu Rejonowego - Sądu Pracy w P. przy ul. (...).

Powód odwołując się od ww. oświadczenia pracodawcy twierdził, że przyczyna wskazana w rozwiązaniu umowy o pracę jest nieprawdziwa, bowiem takich działań nie podejmował.

W ocenie sądu rejonowego pozwana nie wykazała, że powód naruszył w sposób ciężki ciążące na nim obowiązki w postaci świadomego i zamierzonego działania na szkodę firmy poprzez wprowadzenie do systemu informatycznego w dniu 19 października 2015 roku trzech umów abonenckich bez zgody klientów. Zgromadzony w sprawie materiał dowodowy nie potwierdził w najmniejszym stopniu artykułowanych przez stronę pozwaną okoliczności. Jak wynika bowiem z zeznań świadków powód wykonując swoje obowiązki na powierzonym mu przez pozwaną stanowisku obsługiwał dwa systemy informatyczne - B. oraz P.. (...) B. służył do wydzwania numerów, zaś po połączeniu z klientem, przedstawieniu oferty i wyrażeniu chęci zawarcia umowy przez klienta powód wprowadzał zamówienie do systemu P.. Dopiero po podjęciu decyzji o nawiązaniu współpracy bądź decyzji o zakupieniu dodatkowej usługi do systemu informatycznego wprowadzane są wszystkie dane niezbędne do przygotowania druku umowy. Powód wprowadzał do systemu dane klientów, te zaś wprowadzone do systemu były potrzebne do zawarcia umowy z klientem.

Zdaniem sądu rejonowego system informatyczny P. umożliwił jedynie wprowadzenie danych, to nie powód zatem odpowiadał za sporządzenie umowy oraz jej zawarcie z klientem. Sama rozmowa telefoniczna konsultanta przez telefon z potencjalnym klientem stanowi jedynie formę kontaktu i jest swoistym sposobem przedstawienia oferty, zwłaszcza, że do zawarcia umowy na gruncie niniejszej sprawy dochodziło dopiero wtedy, gdy klient podpisał dokument sporządzony w formie pisemnej będąc osobiście w biurze obsługi klienta lub dostarczony mu przez montera lub kuriera, który następnie pozwana spółka jako przedsiębiorca otrzymywała drogą zwrotną.

W ocenie sądu rejonowego powyższa okoliczność została potwierdzona zarówno zebrany materiał dowodowy w sprawie, jak również poniekąd przedłożonymi przez pozwaną skanami rzekomych umów. Jednak w ocenie tego sądu powód nie był odpowiedzialny za wprowadzanie umów i zawieranie ich z klientami pozwanej, a jedynie za przedstawienie oferty.

W konsekwencji sąd rejonowy uznał, że pozwana nie zdołała wykazać procesowo, że powód w dniu 19 października 2015 roku wprowadził do systemu informatycznego trzy umowy abonenckie bez zgody klientów.

Nadto sąd rejonowy podkreślił, że aby naruszenie podstawowych obowiązków uzasadniało rozwiązanie umowy o pracę bez wypowiedzenia na podstawie art. 52 kp, to musi być spowodowane przez pracownika świadomie, w sposób przez niego zawiniony. Natomiast pozwana nie wykazała ani faktu dopuszczenia się przez powoda samego naruszenia, ani tym bardziej świadomego działania i zawinienia powoda.

Zdaniem sądu rejonowego wskazane przez pozwaną w oświadczeniu o rozwiązaniu z powodem umowy o pracę bez wypowiedzenia przyczyny nie są ani prawdziwe, ani tym bardziej rzeczywiste. Nie można też w konsekwencji mówić o świadomym i zamierzonym działaniu powoda na szkodę firmy.

Mając powyższe na względzie sąd rejonowy uznał za zasadne powództwo D. Z. o odszkodowanie w całości.

Następnie sąd rejonowy przytoczył treść art. 56 § 1 kp, art. 58 kp i art. 60 kp.

Zgodnie z przedstawionym przez pozwaną zaświadczeniem o wynagrodzeniu powoda z 9 lutego 2016 roku średnie miesięczne wynagrodzenie powoda, obliczane jako ekwiwalent za urlop wyniosło 3.996,33 zł brutto, co uzasadniało zasądzenie od pozwanej na rzecz powoda kwoty 11.988,99 zł wraz z odsetkami za opóźnienie od 2 czerwca 2016 roku do dnia zapłaty tytułem odszkodowania w związku z rozwiązaniem umowy o pracę bez wypowiedzenia z winy pracownika, o czym sąd rejonowy orzekł w punkcie 1 wyroku.

O odsetkach sąd rejonowy orzekł na podstawie art. 481 § 1 i 2 kc w zw. z art. 300 kp, zasądzając je od dnia wymagalności, tj. od dnia następnego po dniu skutecznego doręczenia pozwanej odpisu pisma z 14 kwietnia 2016 roku.

W zakresie cofniętego powództwa ponad kwotę 11.988,99 zł sąd rejonowy na podstawie art. 355 § 1 kpc w zw. z art. 203 § 1 kpc umorzył postępowanie, o czym orzekł w punkcie 2 wyroku.

O rygorze natychmiastowej wykonalności do kwoty 3.996,33 zł sąd rejonowy orzekł jak w punkcie 3 wyroku na podstawie art. 477² § 1 kpc.

W punkcie 4 wyroku sąd rejonowy zasądził od pozwanej jako strony, która przegrała proces, na rzecz Skarbu Państwa - Sądu Rejonowego Poznań-Grunwald i Jeżyce w Poznaniu kwotę 600,00 zł tytułem opłaty od pozwu, od uiszczenia której powód był zwolniony. Rozstrzygnięcie o kosztach sąd rejonowy oparł na przepisach art. 98 kpc w zw. z art. 13 ust. 1 ustawy z 25 lipca 2005 roku o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (t.j. Dz. U. z 2016 r., Nr 90, poz. 623 ze zm.).

Apelację od powyższego rozstrzygnięcia wywiodła pozwana (...) Spółka akcyjna z siedzibą w P., zaskarżając wyrok w części, tj. w punktach 1 i 4 wnosząc o:

1. zmianę zaskarżonego wyroku w punkcie 1 przez oddalenie powództwa w części zasądzonej od pozwanej na rzecz powoda kwotę 11.988,99 zł z odsetkami za opóźnienie od dnia 2 czerwca 2016 roku do dnia zapłaty tytułem odszkodowania w związku z rozwiązaniem umowy o pracę bez wypowiedzenia z winy pracownika oraz w punkcie 4 przez zasądzenie od powoda na rzecz pozwanej kosztów procesu za I instancję, w tym kosztów zastępstwa procesowego wraz z kwotą 17,00 zł tytułem uiszczonych opłat skarbowej od pełnomocnictwa,
2. zasądzenie od powoda na rzecz pozwanej kosztów postępowania apelacyjnego według norm przepisanych,

3. w przypadku zmiany wyroku zgodnie z wnioskiem zawartym w punkcie 1 powyżej, o zobowiązanie powoda w wyroku kończącym niniejsze postępowanie do zwrotu na rzecz pozwanej wyegzekwowanego świadczenia w związku z nadaniem rygoru natychmiastowej wykonalności zaskarżonemu wyrokowi w punkcie 1 zgodnie z art. 477² kpc, tj. zwrotu kwoty 3.996,33 zł.

Zaskarżonemu wyrokowi apelująca zarzuciła:

1. naruszenie przepisów postępowania, które miało wpływ na wynik procesu, tj. art. 233 § 1 kpc poprzez przekroczenie granicy swobodnej oceny materiału dowodowego oraz budowanie wniosków sprzecznych z zebrany w sprawie materiałem dowodowym, polegające na przyjęciu, że:

a) zeznania powoda nie pozostawały w sprzeczności ze zgromadzonym w sprawie materiałem dowodowym, w zakresie w jakim powód zaprzeczył wprowadzeniu fikcyjnych danych do systemu informatycznego, podczas gdy zrzuty z ekranu komputera obrazujące system operacyjny P., którym sąd I instancji dał wiarę, stanowiły podstawę wniosku sądu I instancji, że dane te zostały wprowadzone przez powoda,

b) powód wprowadził do systemu informatycznego trzy zamówienia o numerach: (...), (...) oraz (...), podczas gdy zrzuty z ekranu komputera obrazujące system operacyjny P. wskazują, że były to umowy o ww. numerach, co potwierdzają również zeznania świadków,

c) K. D. (2) dokonał modyfikacji danych wprowadzonych przez powoda, przy czym sąd nie doprecyzował, że modyfikacja ta polegała wyłącznie na anulowaniu umów wprowadzonych przez powoda do systemu informatycznego,

1. naruszenie przepisów prawa materialnego poprzez niewłaściwe zastosowanie art. 52 § 1 pkt 1 kpc ze względu na przyjęcie, że zachowaniu powoda nie można przypisać charakteru ciężkiego naruszenia podstawowych obowiązków pracowniczych.

Apelująca argumentowała, że zebrany w sprawie materiał dowodowy pozwala stwierdzić, że powód dodał do systemu informatycznego P. fałszywe dane - wprowadził trzy umowy abonenckie bez zgody klientów. Zatem podstawa rozwiązania stosunku pracy była konkretna, prawdziwa i rzeczywista. Fakt, że zawarcie umowy obowiązującej abonenta i pozwaną następuje dopiero w chwili złożenia podpisu na wersji papierowej umowy, nie oznacza, że powód mógł wprowadzić fikcyjne dane abonentów, a w konsekwencji fikcyjne dane umów (czy zamówień) do systemu informatycznego, zwłaszcza, że to od liczby wprowadzonych przez niego w taki sposób umów (czy zamówień) zależała jego premia czy zwycięstwo w konkursie.

Apelująca podkreśliła, że powód naruszył obowiązek wykonywania powierzonych mu prac sumiennie oraz starannie, a także naruszył obowiązek dbania o dobro zakładu pracy. Zachowanie powoda stanowiło bezprawne zachowanie, które zagrażało uzasadnionemu interesowi pracodawcy, który ma prawo oczekiwać od pracownika należytego wykonywania obowiązków pracowniczych. Stanowiło ono ciężkie naruszenie podstawowych obowiązków pracowniczych.

Powód nie złożył odpowiedzi na apelację.

Sąd okręgowy zważył, co następuje:

Apelacja okazała się zasadna.

W ocenie sądu okręgowego sąd pierwszej instancji dokonał błędnej oceny materiału dowodowego, co w konsekwencji doprowadziło do naruszenia prawa materialnego.

Zatem zarzuty pozwanej naruszenia przez sąd rejonowy przepisów postępowania, tj. art. 233 § 1 kpc i prawa materialnego, tj. art. 52 § 1 pkt 1 kp okazały się zasadne. Sąd drugiej instancji nadto brał pod uwagę, w granicach

zaskarżenia, wszystkie naruszenia prawa materialnego popełnione przez sąd pierwszej instancji, niezależnie od tego, czy zostały wymienione w apelacji.

Podkreślić należy, że obowiązujący aktualnie model apelacji pełnej zakłada, że sąd drugiej instancji rozpoznaje sprawę w granicach zaskarżenia, dokonuje własnych ustaleń faktycznych, bazując na materiale zebranym w pierwszej instancji i prowadząc w razie potrzeby własne postępowanie dowodowe oraz stosuje właściwe przepisy prawa materialnego. Postępowanie apelacyjne powinno więc - co do zasady zakończyć się wydaniem merytorycznego orzeczenia rozstrzygającego definitywnie spór między stronami. Zważywszy na treść art. 382 kpc sąd drugiej instancji ma nie tylko uprawnienie, ale wręcz obowiązek rozważenia na nowo całego zebranego w sprawie materiału, oraz dokonania jego własnej, samodzielnej i swobodnej oceny, w tym oceny zgromadzonych w postępowaniu przed sądami obu instancji dowodów (postanowienie Sądu Najwyższego z 17 kwietnia 1998 r., II CKN 704/97, OSNC 1998, Nr 12, poz. 214). W kontekście obowiązków wynikających z art. 233 § 1 kpc oznacza to jednoznaczny i nie doznający wyjątku nakaz, aby ocena dowodów dokonana była na podstawie wszechstronnego rozważenia zebranego w sprawie materiału i to z uwzględnieniem wszystkich przeprowadzonych w postępowaniu dowodów. Przepis art. 233 § 1 kpc wymaga nadto przytoczenia jednoznacznego kryterium oraz merytorycznych i rzeczowych argumentów mających w sposób przekonujący potwierdzać trafność dokonanej oceny dowodów, bądź ich zdyskwalifikowanie. Ustawodawca eliminuje więc w tej decyzyjnej fazie postępowania schematyzm, automatyzm, ogólnikowość i inne pozaustawowe kryteria oceny dowodów, wprowadzając nakaz zachowania samodzielności i niezależności w toku badania, ustalania, rozumowania oraz wyciągania końcowych wniosków rozstrzygających o ocenie dowodów (postanowienia Sądu Najwyższego z 22 stycznia 1997 r., I CKN 34/96, z 29 października 1996 r., III CKN 8/96, OSNC 1997, Nr 3, poz. 30; wyroki Sądu Najwyższego z 9 maja 2002 r., II CKN 615/00, LEX nr 55097, z 18 kwietnia 2001 r., II UKN 339/00, OSNP 2003 Nr 1, poz. 21, z 8 lutego 2000 r., II UKN 385/99, OSNP 2001 Nr 15, poz. 493).

Z ustalonego przez sąd rejonowy stanu faktycznego wynika, że do obowiązków powoda na zajmowanym stanowisku specjalisty sprzedaży telefonicznej w D. Sprzedaży Telefonicznej pozwanej należało m.in.: dokładne i zgodne z prawdą informowanie klientów o usługach, warunkach umowy, o firmie, aktywna sprzedaż usług firmy w trakcie rozmów handlowych prowadzonych przez telefon, nawiązywanie pozytywnych relacji z klientami, budowanie właściwego - zgodnego z wytycznymi - wizerunku wśród przyszłych klientów, zachowanie należytej staranności w zakresie ochrony wszelkich informacji i danych oraz wizerunku i dobrego imienia pracodawcy.

Podstawowym obowiązkiem powoda była więc telefoniczna sprzedaż usług telekomunikacyjnych świadczonych przez pozwaną. Realizacja powyższego polegała na bezpośrednim kontakcie z potencjalnym lub obecnym abonentem pozwanej, przedstawieniu oferty oraz wyłącznie w przypadku zgody rozmówcy wprowadzeniu danych do systemu informatycznego P.. W tym systemie powód odnotowywał dokonanie sprzedaży, czyli zawarcie umowy abonenckiej, wraz z podaniem szczegółowych danych osobowych abonenta, numeru umowy abonenckiej, rodzaju usług oraz daty rozpoczęcia ich świadczenia na rzecz abonenta.

Dane wprowadzone do systemu przez specjalistę sprzedaży telefonicznej są wykorzystywane przez pozwaną w celu późniejszej obsługi abonenta, tj. dokonywania aktywacji usług przez pracowników działów technicznych, przyjmowania reklamacji, usuwania awarii.

Z zebranego w sprawie materiału dowodowego jednoznacznie wynika, że powód w dniu 19 października 2015 roku wprowadził do systemu informatycznego P. trzy umowy abonenckie o numerach: (...), (...) i (...). Powyższe wynika z dokumentów zawierających zrzuty z ekranu komputera obrazujące system operacyjny P. oraz z zeznań świadków. Jednocześnie należy wskazać, że sąd rejonowy uznał dowody przedstawione przez pozwaną za wiarygodne, lecz wbrew zasadom doświadczenia życiowego nie uwzględnił jednoznacznych praktycznych związków przyczynowo-skutkowych wynikających z nich, błędnie uznając, że powód wprowadził do systemu informatycznego trzy zamówienia o numerach: (...), (...) i (...), a nie umowy o numerach: (...). Z kolei K. D. (1) dokonał modyfikacji danych wprowadzonych przez powoda.

Zgodnie z art. 233 kpc sąd ocenia wiarygodność i moc dowodów według własnego przekonania na podstawie wszechstronnego rozważenia zebranego materiału. W doktrynie i orzecznictwie przyjmuje się, iż ocena wiarygodności mocy dowodów przeprowadzonych w danej sprawie wyraża istotę sądenia w części obejmującej ustalenie faktów, ponieważ obejmuje rozstrzygnięcie o przeciwstawnych twierdzeniach stron na podstawie własnego przekonania sędziego powziętego w wyniku bezpośredniego zetknięcia się ze świadkami, dokumentami i innymi środkami dowodowymi. Powinna odpowiadać regułom logicznego rozumowania wyrażającym formalne schematy powiązań pomiędzy podstawami wnioskowania i wnioskami oraz uwzględniać zasady doświadczenia życiowego wyznaczające granice dopuszczalnych wniosków i stopień prawdopodobieństwa ich występowania w danej sytuacji. Jeżeli z określonego materiału dowodowego sąd wyprowadza wnioski logicznie poprawne i zgodne z doświadczeniem życiowym, to ocena sądu nie narusza reguł swobodnej oceny dowodów (art. 233 § 1 kpc) i musi się ostać, choćby w równym stopniu, na podstawie tego materiału dowodowego, dawały się wysnuć wnioski odmienne. Tylko w przypadku, gdy brak jest logiki w wiązaniu wniosków z zebranymi dowodami lub gdy wnioskowanie sądu wykracza poza schematy logiki formalnej albo wbrew zasadom doświadczenia życiowego, nie uwzględnia jednoznacznych praktycznych związków przyczynowo-skutkowych, to przeprowadzona przez sąd ocena dowodów może być skutecznie podważona. Wskazuje się nawet, iż jeżeli z określonego materiału dowodowego sąd wyprowadził wnioski logicznie poprawne i zgodne z zasadami doświadczenia życiowego, to nie mamy do czynienia z oceną dowodów naruszającą zasadę swobodnej oceny dowodów przewidzianej w art. 233 kpc, nawet jeżeliby zostało dowiedzione, że z tego samego materiału dałoby się wysnuć równie logiczne i zgodne z zasadami doświadczenia życiowego wnioski odmienne (wyrok Sądu Najwyższego z 27 września 2002 r., II CKN 817/00).

Zebrany w sprawie materiał dowodowy pozwala stwierdzić, że powód w dniu 19 października 2015 roku dodał do systemu informatycznego P. fikcyjne dane. Wprowadził do tego systemu dane dokumentujące nieistniejącą sprzedaż usług telekomunikacyjnych i fikcyjne zawarcie trzech umów abonenckich, co w istocie nie miało miejsca. W tym dniu powód wykonał serię prób nawiązania połączeń z wybranymi przez siebie osobami w celu sprzedaży usług telekomunikacyjnych.

W ocenie sądu drugiej instancji apelująca zdołała wykazać wadliwość rozumowania sądu pierwszej instancji z punktu widzenia zaprezentowanych powyżej kryteriów.

W przypadku umowy o numerze (...) powód próbował dwukrotnie bezskutecznie skontaktować się z potencjalnym abonentem o godz. 13.12 oraz 13.13. Mimo braku przeprowadzenia przez powoda rozmowy z potencjalnym abonentem, wprowadził on dane tej osoby do systemu informatycznego, w tym PESEL, serię i numer dowodu osobistego, a także dane dotyczące rzekomo zamówionych usług telekomunikacyjnych jako dane dotyczące zawartej umowy abonenckiej. Na okoliczność wprowadzenia przez powoda danych abonenta do systemu informatycznego, mimo braku przeprowadzenia rozmowy z potencjalnym abonentem i braku zawarcia umowy, pozwana przedstawiła trzy zrzuty z ekranu komputera obrazujące rekordy z systemu operacyjnego pozwanej zawierające dane dotyczące umowy nr (...) (k. 48-50), statystykę połączeń telefonicznych nawiązanych przez powoda o godz. 13.12 i 13.13 (k. 57), nagranie rozmowy telefonicznej z potencjalnym abonentem pozwanej przeprowadzonej przez innego specjalistę sprzedaży telefonicznej, tj. K. W. (k. 58).

W przypadku umowy o numerze (...) powód próbował nawiązać połączenie telefoniczne z potencjalnym abonentem pozwanej, po czym mimo nieodebrania połączenia przez tę osobę i zgłoszenia się poczty głosowej o godzinie 12.46, powód zarejestrował tego dnia umowę z tym klientem w systemie informatycznym, dodatkowo umieszczając datę wizyty montera pozwanej w celu dokonania aktywacji usług. Na okoliczność wprowadzenia przez powoda danych abonenta do systemu informatycznego, mimo braku przeprowadzenia rozmowy z potencjalnym abonentem i braku zawarcia umowy, pozwana przedstawiła trzy zrzuty z ekranu komputera obrazujące rekordy z systemu operacyjnego pozwanej zawierające dane dotyczące umowy nr (...) (k. 51-53), statystykę połączeń telefonicznych nawiązanych przez powoda o godz. 12.46 (k. 57), nagranie rozmowy telefonicznej z potencjalnym abonentem pozwanej przeprowadzonej przez innego specjalistę sprzedaży telefonicznej, tj. D. B. (k. 58).

W przypadku umowy o numerze (...) doszło do rozmowy telefonicznej pomiędzy potencjalnym abonentem pozwanej a powodem. Z jej treści wynika, że nie doszło do zawarcia umowy abonenckiej wobec niezdecydowania rozmówczyni, która nie wyraziła woli zawarcia umowy. Powód zadeklarował „zarezerwowanie” promocji obowiązującej wówczas u pozwanej, co było działaniem nieprzewidzianym przez standardy pozwanej oraz wprowadził dane osobowe do bazy danych abonentów, czyli osób z którymi pozwaną łączy umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Na okoliczność wprowadzenia przez powoda danych abonenta do systemu informatycznego, mimo braku woli zawarcia umowy, pozwana przedstawiła trzy zrzuty z ekranu komputera obrazujące rekordy z systemu operacyjnego pozwanej zawierające dane dotyczące umowy nr (...) (k. 54-56) oraz nagranie treści rozmowy z potencjalnym abonentem pozwanej przeprowadzonej przez powoda (k. 58).

W tym miejscu wskazać należy, że sąd rejonowy odtworzył podczas rozprawy w dniu 24 kwietnia 2017 roku nagrania znajdujące się na płycie CD (k. 58) na okoliczność wprowadzenia przez powoda danych abonentów do systemu informatycznego pozwanej mimo braku przeprowadzenia rozmowy z potencjalnym abonentem i braku zawarcia umowy abonenckiej, jednakże w żaden sposób nie odniósł się do tego dowodu, choć z treści uzasadnienia wynika, że dowodom zaoferowanym przez pozwaną sąd ten dał wiarę w całości.

Powód nie zaprzeczył rozmowie z potencjalnym abonentem pozwanej w zakresie umowy o numerze (...), a przypadku pozostałych umów twierdził, że z jego hasła i loginu mogła korzystać inna osoba, ponieważ login był ogólnie znany wszystkim, a hasło wprowadzało się na klawiaturze komputera, więc ktoś mógł je widzieć. W tym zakresie twierdzenia powoda okazały się jednak niewiarygodne, ponieważ powód miał świadomość, że zgodnie z procedurą był zobowiązany do utrzymania swojego hasła w tajemnicy. Nadto w trakcie pracy nikomu nie ujawniał swego hasła do systemu informatycznego, co sam przyznał (vide: zeznania powoda k. 134-135).

Zarzut pozwanej, że sąd pierwszej instancji przekroczył granice swobodnej oceny materiału dowodowego oraz budował wnioski sprzeczne z zebrany w sprawie materiałem dowodowym okazał się więc zasadny.

Zeznania powoda pozostawały w sprzeczności ze zgromadzonym w sprawie materiałem dowodowym w zakresie, w jakim powód zaprzeczał wprowadzeniu fikcyjnych danych do systemu informatycznego, podczas gdy zrzuty z ekranu komputera obrazujące system operacyjny P. stanowiły podstawę wniosku, że dane te zostały wprowadzone przez powoda.

Całkowicie gołosłowne okazały się twierdzenia powoda, że nie wprowadził do systemu informatycznego danych abonentów bez ich zgody, a dowody w postaci zrzutów ekranu komputera zostały sfalszowane.

W przypadku ustalenia przez sąd pierwszej instancji, że K. D. (1) dokonał modyfikacji danych wprowadzonych przez powoda, to należy dodać, że wbrew zgromadzonemu materiałowi dowodowemu sąd pierwszej instancji nie uzupełnił tych ustaleń o wskazanie, że modyfikacja ta polegała na anulowaniu umów zawierających fałszywe dane. Zrzuty ekranu ukazują, że data anulowania umów jest tożsama z datą modyfikacji danych, co pozwala przyjąć, że modyfikacji innej niż anulowanie nie było. Zeznania świadka W. P. (k. 110) potwierdzają, że modyfikacja danych w systemie przez koordynatora miała miejsce w przypadkach popełniania błędów przez specjalistów. Do takich przypadków należy również zaliczyć wprowadzenie fałszywych danych do systemu.

Zgodzić należy się z sądem rejonowym, że zeznania świadków M. C. (k. 109), A. K. (k. 109-110) i W. P. (k. 110-111) były logiczne, konsekwentne i spójne oraz wzajemnie się uzupełniały. Świadczyli w sposób szczerzy i spontaniczny. Jako pracownicy zatrudnieni na stanowisku różnorzędnym do stanowiska powoda mieli wiedzę w przedmiocie realiów pracy w pozwanej spółce. Świadczyli, że system informatyczny P. umożliwił, po kontakcie z potencjalnym abonentem, wprowadzenie danych tego abonenta do systemu. Świadek W. P. zaznaczył, że dopiero w przypadku zgody abonenta na ofertę, można było wprowadzić jego dane do systemu operacyjnego. Błędnie sąd rejonowy przyjął, że wprowadzenie danych do systemu nie oznaczało wprowadzenia danych do umowy abonenckiej. Zeznania tych świadków korespondują z zeznaniami świadków S. G. (k. 123-125), zajmującej stanowisko kierownika sprzedaży telefonicznej, czyli bezpośredniego przełożonego powoda, oraz S. N. (k. 125-127) zatrudnionego

w pozwanej spółce na stanowisku menadżera sprzedaży telefonicznej, którzy potwierdzili, że konsultant sprzedaży telefonicznej odpowiada za przeprowadzenie rozmowy z abonentem i może wprowadzić zamówienie do systemu P. dopiero w przypadku zainteresowania ofertą.

Sąd rejonowy uwypuklił, że świadek S. G. wskazała na okoliczność, że konsultant telefoniczny odpowiada za przeprowadzenie rozmowy z klientem, a w przypadku zainteresowania ofertą - umowa w formie papierowej jest przekazywana klientowi za pośrednictwem monterów bądź kuriera. Na podstawie zeznań tego świadka sąd rejonowy wysnuł wniosek, że o faktycznym podpisaniu umowy, która jest zobowiązująca dla obu stron można mówić w momencie, kiedy klient podpisze dokument papierowy. Sąd rejonowy pominął jednak tę część zeznań tego świadka, w których wskazała, że konsultant powinien przeprowadzić rozmowę z klientem, po podjęciu przez klienta decyzji o nawiązaniu współpracy bądź decyzji o zakupie dodatkowej usługi, konsultant wprowadza do systemu informatycznego wszystkie dane niezbędne do przygotowania druku umowy.

W przypadku świadka S. N. sąd rejonowy uwypuklił, że z zeznań tego świadka wynika, że system B. służy konsultantowi do wydzwaniania numerów, zaś po połączeniu z klientem, przedstawieniu oferty i wyrażeniu chęci zawarcia umowy przez klienta, do wprowadzenia zamówienia do systemu P.. Sąd rejonowy pominął jednak tę część zeznań tego świadka, w których wyraźnie wskazał on, że ważnym elementem procedury sprzedaży telefonicznej jest to, aby konsultant na koniec rozmowy powtórzył klientowi jego zamówienie z wybranymi produktami i promocjami, a klient potwierdził, że to jest właśnie to zamówienie oraz, aby konsultant uzyskał zgodę klienta na pobranie danych osobowych, które zostaną wprowadzone do umowy abonenckiej.

Z zeznań wskazanych świadków sąd rejonowy powinien był wysnuć wniosek, że wersja papierowa umowy bazuje całkowicie na danych wprowadzonych do systemu przez specjalistę sprzedaży telefonicznej i jest odzwierciedleniem tych informacji. Od chwili wprowadzenia danych rozpoczyna się procedura kończąca się złożeniem podpisów na papierowym egzemplarzu umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

Rację ma apelująca, że świadkowie używali określeń „zamówienie” i „umowa” w tym samym znaczeniu - w każdym przypadku chodziło o wprowadzenie do systemu danych pozyskanych podczas rozmowy z abonentem, na podstawie których następnie kurier dostarczał papierową wersję umowy. Z zeznań świadków zatrudnionych na stanowisku specjalisty sprzedaży telefonicznej wynika również, że specjaliści ci mają świadomość tego, że wprowadzenie danych do systemu informatycznego należy postrzegać jako sprzedaż usług, że są to informacje przeznaczone następnie „do druku”.

W tym miejscu należy zaznaczyć, że pozwana w chwili rozwiązania stosunku pracy dochowała wymogu rozwiązania umowy o pracę w terminie miesiąca od dnia, w którym dowiedziała się o okolicznościach stanowiących podstawę do rozwiązania umowy. Złożyła oświadczenie o rozwiązaniu umowy o pracę bez wypowiedzenia na piśmie, ze wskazaniem przyczyny uzasadniającej rozwiązanie umowy wraz z pouczeniem o przysługującym pracownikowi prawie odwołania do sądu pracy. Przyczyną podaną przez pozwaną było ciężkie naruszenie przez powoda obowiązków pracowniczych w postaci świadomego i zamierzonego działania na szkodę firmy poprzez wprowadzenie do systemu informatycznego w dniu 19 października 2015 roku trzech umów abonenckich bez zgody klientów.

W ocenie sądu drugiej instancji wskazana przez pozwaną w oświadczeniu o rozwiązaniu z powodem umowy o pracę bez wypowiedzenia przyczyna jest konkretna, prawdziwa i rzeczywista. W konsekwencji można mówić o świadomym i zamierzonym działaniu powoda na szkodę pozwanej.

Przechodząc do zarzutów naruszenia prawa materialnego, wskazać należy, że art. 52 § 1 pkt 1 kp stanowi, że pracodawca może rozwiązać umowę o pracę bez wypowiedzenia w razie ciężkiego naruszenia przez pracownika podstawowych obowiązków pracowniczych. Z treści tego przepisu wynika, że naruszenie musi dotyczyć podstawowego obowiązku pracownika. Ocena, czy naruszenie obowiązku jest ciężkie, zgodnie z utrwalonym stanowiskiem judykatury, powinna uwzględniać stopień jego winy oraz zagrożenie lub naruszenie interesów pracodawcy. Oceny tej należy dokonywać, mając na uwadze ogół okoliczności istotnych dla oceny stosunku pracownika do jego obowiązków, a nie tylko jego jednorazowe zachowanie (por. wyrok Sądu Najwyższego z 27 października 2010 r., III PK 21/10, LEX nr

694249). W użytym w powołanym przepisie pojęciu „ciężkie naruszenie podstawowych obowiązków pracowniczych” mieszczą się trzy elementy. Są to: bezprawność zachowania pracownika (naruszenie podstawowego obowiązku pracowniczego), naruszenie albo zagrożenie interesów pracodawcy, a także zawinienie obejmujące zarówno winę umyślną, jak i rażące niedbalstwo (np. wyroki Sądu Najwyższego: z 21 lipca 1999 r., I PKN 169/99, OSNAPiUS 2000 Nr 20, poz. 746, 21 września 2005 r., II PK 305/04, M.P.Pr. - wkładka 2005 Nr 12, s. 16, i z 20 stycznia 2016 r., II PK 311/14, LEX nr 1974078).

Samo zagrożenie lub naruszenie interesów pracodawcy, nie może więc uzasadniać rozwiązania umowy o pracę bez wypowiedzenia w trybie art. 52 § 1 pkt 1 kp. Podobnie, nie uzasadnia rozwiązania umowy o pracę w tym trybie sama tylko bezprawność zachowania pracownika (vide: wyrok Sądu Najwyższego z 22 marca 2016 r., I PK 94/15, LEX nr 2051470).

W ocenie sądu drugiej instancji materiał dowodowy zebrany w sprawie pozwala na przypisanie powodowi ciężkiego naruszenia podstawowych obowiązków pracowniczych, które uzasadnia rozwiązanie umowy o pracę bez wypowiedzenia. Pozwana wykazała, że powód działał świadomie na jej szkodę.

Słusznie pozwana wskazała, że podstawowym obowiązkiem pracownika, w rozumieniu art. 52 § 1 kp, jest obowiązek sumiennego i starannego wykonywania powierzonych mu prac. Obowiązek ten wymieniony jest wprost w art. 100 § 1 kp. Nadto z tego przepisu wynika, że pracownik jest obowiązany stosować się do poleceń przełożonych, które dotyczą pracy. Przepis ten ogólnie określa obowiązki pracownika w stosunku do pracodawcy, a ich konkretyzacja znajduje się w art. 100 § 2 kp. Z kolei ten przepis przewiduje (w punkcie 4), że pracownik ma obowiązek dbać o dobro zakładu pracy, chronić jego mienie oraz zachować w tajemnicy informacje, których ujawnienie mogłoby narazić pracodawcę na szkodę.

Wykonywanie pracy starannie według art. 100 § 1 kp oznacza stosowanie się do reguł technicznych (prakseologicznych) narzucających powinność racjonalnego postępowania, tzn. do reguł dobrej roboty, uwzględniającej reguły wiedzy praktycznej i - w zależności od rodzaju pracy - również naukowej (por. wyrok Sądu Najwyższego z 8 kwietnia 2009 r., II PK 260/08, LEX nr 707876). Staranne wykonywanie pracy oznacza dołożenie przez pracownika staranności ogólnie wymaganej stosownie do rodzaju pracy. Z kolei sumiennosc oznacza zróżnicowanie wymagań w stosunku do pracowników w zależności od ich cech indywidualnych, np. kwalifikacji, doświadczenia zawodowego lub rozwoju umysłowego.

Zgodnie z wyrokiem Sądu Najwyższego z 4 czerwca 2008 roku, II PK 323/07 (OSNP 2009, nr 21-22, poz. 276) polecenia pracodawcy mogą mieć charakter sformalizowany w postaci zarządzenia przewidującego obowiązek przestrzegania przez pracownika określonych procedur, czyli nakazujących pracownikowi sposób działania w zakresie pewnych spraw. Postępowanie pracownika niezgodne z tymi procedurami stanowi naruszenie przez niego jego obowiązków, mogące uzasadniać wypowiedzenie umowy o pracę.

Jak wskazuje Sąd Najwyższy powinności określone w art. 100 § 2 pkt 4 kp są ustanowieniem szczególnej zasady lojalności pracownika względem pracodawcy, z której przede wszystkim wynika obowiązek powstrzymania się pracownika od działań zmierzających do wyrządzenia pracodawcy szkody czy nawet ocenianych jako działania na niekorzyść pracodawcy. W takich sytuacjach zachowanie pracownika powinno być oceniane w ten sposób, że nacisk należy położyć nie tyle na zawiniony (niezawiniony) bądź też legalny (bezprawny) charakter jego zachowania się, ile na zachowanie przez niego lojalności względem pracodawcy. Wyrażony w art. 100 § 2 pkt 4 kp obowiązek pracownika, by dbał o dobro zakładu pracy, chronił jego mienie oraz zachował w tajemnicy informacje, których ujawnienie mogłoby narazić pracodawcę na szkodę, jest określany powszechnie - w skrócie - jako obowiązek dbałości o interesy pracodawcy. W związku z tym, że przedmiotem obowiązku dbałości pracownika jest całokształt interesów majątkowych i niemajątkowych zakładu pracy, należy uznać, że obowiązek ten dotyczy konkretyzacji sposobu korzystania ze wszystkich uprawnień, jeżeli czynienie użytku ze swego prawa może rzutować na dobro zakładu pracy. Przedmiotem wskazanej powinności może być zarówno nakaz właściwego korzystania z uprawnień wprost określających pozycję pracownika jako strony stosunku pracy, jak i nakaz właściwego korzystania z innych uprawnień

niż pracownicze. W konkretnej sytuacji faktycznej okazać się bowiem może, że korzystanie z takich uprawnień pozostaje w kolizji z dobrem pracodawcy, innych pracowników, wspólnym dobrem załogi lub dobrem wspólnie prowadzonej działalności.

Przy czym zaznaczyć należy, że art. 100 § 2 pkt 4 kp odwołuje się nie do pracodawcy, ale do zakładu pracy. Punktem odniesienia jest zatem sfera przedmiotowa, a nie podmiotowa. Znaczy to tyle, że przepis dotyczy dbałości o zakład pracy rozumiany przedmiotowo, jako jednostkę organizacyjną będącą miejscem pracy, a tym samym będącą wspólną wartością, „dobrem” nie tylko pracodawcy, ale również pracowników (por. wyroki Sądu Najwyższego: z 9 lutego 2006 r., II PK 160/05, OSNP 2007 Nr 1-2, poz. 4 i z 20 marca 2007 r., II PK 214/06, OSNP 2008 Nr 9-10, poz. 121), wobec czego ocena naruszenia przez pracownika tego przepisu tylko przez pryzmat interesu pracodawcy jest nieuzasadniona (wyroki Sądu Najwyższego: z 17 lipca 2009 r., I PK 45/09, LEX nr 607245, z 16 marca 2017 r., II PK 14/16, LEX nr 2270897).

Zgodnie z jednolitym poglądem w orzecznictwie Sądu Najwyższego, przyczyną uzasadniającą rozwiązanie z pracownikiem umowy w trybie art. 52 § 1 pkt 1 kp nie musi być takie zawinione uchybienie podstawowym obowiązkom pracowniczym, które wywołuje istotną szkodę majątkową w mieniu zatrudniającego. Taką przyczyną może być również zawinione i bezprawne zachowanie podwładnego powodujące samo zagrożenie interesów pracodawcy (por. wyroki Sądu Najwyższego: z 23 września 1997 r., I PKN 274/97, OSNAPiUS 1998 Nr 13, poz. 396, z 19 marca 1998 r., I PKN 570/97, OSNAPiUS 1999 Nr 5, poz. 163, OSP 1999 Nr 7-8, poz. 131 z glosą A. Sobczyka oraz z 16 listopada 2006 r., II PK 76/06, OSNP 2007 Nr 21-22, poz. 312, LEX/el 2008 z glosą J. Jankowiaka, z 9 lipca 2009 r., II PK 46/09, LEX nr 533035, z 6 lipca 2011 r., II PK 13/11, LEX nr 952560, z 24 lutego 2012 r., II PK 143/11, LEX nr 1217883, 25 kwietnia 2013 r., I PK 275/12, LEX nr 1380854, z 20 stycznia 2016 r., II PK 311/14, LEX nr 1974078).

Z materiału dowodowego zgromadzonego w sprawie wynika, że dane wprowadzone do systemu informatycznego przez specjalistę sprzedaży telefonicznej są wykorzystywane przez pozwaną w celu późniejszej obsługi abonenta, tj. dokonywania aktywacji usług przez pracowników działów technicznych, przyjmowania reklamacji, usuwania awarii. Dane wprowadzone do systemu muszą więc być prawdziwe i rzetelne, tj. dokumentować faktycznie zawarte umowy abonenckie z istniejącymi osobami fizycznymi.

Zdaniem sądu drugiej instancji, nie ulega wątpliwości, że zachowanie powoda polegające na wprowadzeniu do systemu informatycznego fikcyjnych danych dokumentujących nieistniejącą sprzedaż usług telekomunikacyjnych i fikcyjne zawarcie trzech umów abonenckich, nie pokrywało się z rzeczywistym stanem rzeczy, stanowiło naruszenie obowiązku starannej pracy oraz pracy sumiennej, rozumianej jako jej pełnienie zgodnie z najlepszą wolą pracownika. Nie ulega wątpliwości, że wszelkie informacje wprowadzone przez powoda powinny zawierać wyłącznie prawdziwe i rzetelnie zebrane dane dotyczące abonenta. Rację ma apelująca, że nie sposób nie przypisywać wprowadzonym danym do systemu decydującego znaczenia dla całego procesu sprzedaży usług przez pozwaną.

Podkreślić również należy, że powód był zobowiązany do posługiwania się ustalonymi skryptami rozmowy z potencjalnym abonentem, do odbycia specjalnych wewnętrznych szkoleń w zakresie poprawnej procedury sprzedaży usług i właściwego wprowadzania danych do systemu informatycznego. Powód przeszedł te szkolenia i znał procedury obowiązujące u pozwanej we wskazanym zakresie.

Nie ulega więc wątpliwości, że powód nie zastosował się do poleceń pozwanej, tj. do procedur w zakresie poprawnej sprzedaży usług telekomunikacyjnych. Procedury te przewidują nawiązanie kontaktu z potencjalnymi abonentami w celu sprzedaży usług świadczonych przez pozwaną, przedstawienie oferty pozwanej i poinformowanie o usługach i warunkach umowy abonenckiej. W przypadku wyrażenia przez potencjalnego abonenta woli zawarcia umowy abonenckiej zadaniem powoda było odnotowanie dokonanej sprzedaży (zawartej umowy) w systemie informatycznym wraz z podaniem szczegółowych danych osobowych abonenta, numeru umowy abonenckiej, rodzaju usług oraz daty rozpoczęcia ich świadczenia na rzecz abonenta.

Ustalenia poczynione przez sąd drugiej instancji wyraźnie wskazują, że powód naruszył bezwzględnie obowiązujące wewnątrz organizacji pozwanej procedury obsługi klienta poprzez wprowadzenie dwóch umów do systemu

informatycznego pomimo braku przeprowadzenia rozmów oraz poprzez wprowadzenie jednej umowy w przypadku przeprowadzenia rozmowy, lecz bez woli zawarcia umowy przez abonenta.

Z uwagi na skalę prowadzonej przez pozwaną działalności, która świadczy usługi kilkuset tysiącom abonentów w W., system informatyczny jest głównym źródłem informacji o abonentach i zawartych umowach abonenckich. W konsekwencji jakiegokolwiek błędów lub nieścisłości we wprowadzonych danych mają istotny wpływ na funkcjonowanie całego przedsiębiorstwa pozwanej. Wpisanie umów abonenckich do systemu informatycznego bez zgody potencjalnych abonentów mogło doprowadzić do ich dalszego procedowania, np. zbędnej wizyty monterów w celu dokonania aktywacji usług, a tym samym generowania kosztów zbędnych działań podejmowanych przez pracowników pozwanej. W konsekwencji takie postępowanie pozwanej będące bezpośrednim następstwem działania powoda mogłoby narazić pozwaną np. na straty wizerunkowe, czy postępowanie reklamacyjne.

Zgodzić należy się z pozwaną, że wprowadzenie do bazy abonentów danych osobowych osób, które nie wyraziły na to zgody mogło spowodować po stronie pozwanej negatywne konsekwencje związane z bezprawnym przetwarzaniem danych osobowych tych osób.

Bez wątpienia więc interesy pozwanej zostały zagrożone.

Skoro, jak wskazano powyżej, interesu pracodawcy nie można sprowadzać do szkód majątkowych oraz interesu materialnego, to pojęcie to obejmuje także elementy niematerialne, jak np. dyscyplina pracy (zob. przywołane wyroki Sądu Najwyższego w sprawach II PK 13/11, II PK 143/11, oraz wyrok Sądu Najwyższego z 27 października 2010 r., III PK 21/10, LEX nr 694249). W pojęciu dyscypliny pracy mieści się obowiązek pracownika stosowania się do poleceń przełożonych (art. 100 § 1 kp). Obowiązek ten w równym stopniu dotyczy pracownika wykonującego pracę w klasycznym modelu pracowniczego podporządkowania, jak i pracownika zachowującego autonomię w zakresie kształtowania swojego czasu pracy i sposobu realizacji powierzonych obowiązków. Podporządkowanie się pracownika poleceniom pracodawcy jest wpisane w istotę stosunku pracy, a uchybienie temu obowiązkowi narusza istotny interes pracodawcy, bowiem godzi w jego podstawowe uprawnienia do organizowania i nadzorowania procesu pracy.

Odnosnie do stopnia winy w orzecznictwie ukształtował się jednolity pogląd, że powinna się ona przejawiać w umyślności (złej woli) lub rażącym niedbalstwie pracownika (np. wyroki Sądu Najwyższego z 21 lipca 1999 r., I PKN 169/99, OSNAPiUS 2000 Nr 20 poz. 746 i z 21 września 2005 r., II PK 305/04, M.P.Pr. - wkładka 2005, Nr 12, s. 16). Są to dwie odrębne postaci winy. Rażące niedbalstwo to rażące niedołożenie staranności wymaganej od pracownika. Wina w tej postaci może obejmować zachowania lekkomyślne, gdy pracownik przewiduje, że swoim zachowaniem uchybi obowiązkowi, ale bezpodstawnie przypuszcza, że do tego nie dojdzie oraz przypadki niedbalstwa, polegającego na tym, że pracownik nie przewidział, że swoim zachowaniem naruszy obowiązek, ale mógł i powinien był to przewidzieć (wyrok z 14 lutego 2002 r., I PKN 850/00, LEX nr 560530). Rażący charakter przejawia się w wyjątkowo lekceważącym stosunku pracownika do jego obowiązków. Jak wskazał Sąd Najwyższy, rażące niedbalstwo jako element ciężkiego naruszenia podstawowych obowiązków pracowniczych (art. 52 § 1 pkt 1 kp), jest postacią winy nieumyślnej, której nasilenie wyraża się w całkowitym ignorowaniu przez pracownika następstw jego działania, jeżeli rodzaj wykonywanych obowiązków lub zajmowane stanowisko nakazują szczególną przezorność i ostrożność w działaniu (wyrok z 11 września 2001 r., I PKN 634/00, OSNP 2003 Nr 16, poz. 381). Natomiast wina umyślna wyraża się w tym, że pracownik chce przez swoje zachowanie wyrządzić szkodę pracodawcy lub co najmniej świadomie się na to godzi. Różnica między opisanymi postaciami winy jest wyraźna; inne okoliczności świadczą o rażącym niedbalstwie a inne o umyślności. Nie jest więc prawnie możliwe zakwalifikowanie tego samego zachowania pracownika jednocześnie jako umyślnego i rażąco niedbałego naruszenia podstawowego obowiązku w rozumieniu art. 52 § 1 pkt 1 kp.

W ocenie sądu drugiej zachowaniu powoda należy przypisać złą wolę, ponieważ miał on świadomość, że wprowadza do systemu informatycznego nieistniejące umowy abonenckie. Powód znał przebieg własnych nieudanych prób kontaktu z potencjalnymi abonentami w przypadku umów o numerach (...). Znał przebieg rozmowy telefonicznej zakończonej brakiem zgody abonenta na zawarcie umowy abonenckiej w przypadku umowy nr (...). Mimo to powód zarejestrował

dane dotyczące tych umów. Należy więc przypisać zachowaniu powoda winę umyślną wyrażającą się w tym, że co najmniej świadomie się godził, że przez swoje zachowanie wyrządzi szkodę pracodawcy.

Zdaniem sądu drugiej instancji użycie przez pozwaną określenia „wprowadzenie umów” jest zrozumiałe dla pracownika zatrudnionego na stanowisku specjalisty sprzedaży telefonicznej. Fakt, że zawarcie umowy obowiązującej abonenta i pozwaną następuje dopiero w chwili złożenia podpisu na wersji papierowej umowy, nie oznacza, że powód mógł wprowadzić do systemu informatycznego fikcyjne dane abonentów, a w konsekwencji fikcyjne dane umów, zwłaszcza, że to od liczby wprowadzonych przez niego w taki sposób umów zależała jego premia czy zwycięstwo w konkursie.

Podkreślić należy, że powód osiągał wyższe niż przeciętne wyniki sprzedaży wśród specjalistów sprzedaży telefonicznej. Liczba sprzedanych usług wpłynęła na przyznanie powodowi certyfikatu Eksperta Sprzedaży Telefonicznej. Rację ma apelująca, że ze względu na staż pracy powoda, jego doświadczenie oraz umiejętności, nie sposób przyjąć, że powód nie miał świadomości naruszenia obowiązku wprowadzania umów zgodnie z danymi uzyskanymi w trakcie rozmowy z klientami.

Zachowanie powoda stanowiło bezprawne zachowanie, które zagrażało uzasadnionemu interesowi pracodawcy, który ma prawo oczekiwać od pracownika należytego wykonywania obowiązków pracowniczych i tym samym uzasadniało rozwiązanie z nim umowy o pracę na podstawie art. 52 § 1 pkt 1 kp.

Zgodzić należy się z apelującą, że rozwiązanie umowy o pracę z powodem bez wypowiedzenia było również uzasadnione tym, by nie dawać innym pracownikom działu powoda negatywnego przykładu zachowania oraz pokazać, że pozwana nie toleruje tego typu zachowania. Jak ustalono bowiem zachowanie powoda stanowiło niewykonanie przez pracownika wiążących go poleceń pracodawcy w zakresie procedury obsługi klienta i narażało pozwaną na szkodę wizerunkową.

Mając na uwadze powołane rozważania sąd okręgowy na podstawie art. 386 § 1 kpc zmienił zaskarżony wyrok w ten sposób, że w punkcie 1 oddalił powództwo o odszkodowanie w kwocie 11.988,99 zł (pkt 1a wyroku), w punkcie 4 obciążył Skarb Państwa - Sąd Rejonowy Poznań-Grunwald i Jeżyce w Poznaniu opłatą od pozwu, od uiszczenia której powód był zwolniony (pkt 1b wyroku), o czym orzekł na podstawie art. 96 ust. 1 pkt 4 ustawy z 28 lipca 2005 roku o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (t.j. Dz. U. z 2016 r., poz. 623 ze zm.).

W punkcie 2 wyroku sąd okręgowy na podstawie art. 338 § 1 kpc orzekł o zwrocie spełnionego świadczenia, nakazując powodowi zwrot na rzecz pozwanej kwoty 3.996,33 zł.

W punkcie 3 wyroku sąd okręgowy zgodnie z zasadą odpowiedzialności stron za wynik procesu (art. 98 kpc) oraz zasadą rozstrzygnięcia o kosztach w orzeczeniu kończącym sprawę w danej instancji (art. 108 § 1 kpc) na podstawie § 11 ust. 1 pkt 1 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z 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 r., poz. 490), w przypadku kosztów zastępstwa procesowego w I instancji, i § 9 ust. 1 pkt 1 i § 10 ust. 1 pkt 1 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z 22 października 2015 roku w sprawie opłat za czynności radców prawnych (Dz. U. z 2015 r., poz. 1804 ze zm.), w przypadku kosztów zastępstwa procesowego w II instancji, zasądził od powoda na rzecz pozwanej kwotę 347 zł tytułem kosztów postępowania w I i II instancji.

W ocenie sądu okręgowego wynagrodzenie pełnomocnika pozwanej powinno zostać ustalone jako pochodna zryczałtowanej stałej kwoty stawki minimalnej. Zaznaczyć należy, że roszczenia o uznanie wypowiedzenia umowy o pracę za bezskuteczne, a po rozwiązaniu umowy o pracę - o odszkodowanie są nie tylko alternatywne, ale także ekwiwalentne, oczywiście sobie odpowiadające, inaczej mówiąc - roszczenie o odszkodowanie jest substytutem roszczenia o uznanie wypowiedzenia za bezskuteczne. W taki sposób traktuje je prawo materialne (Kodeks pracy), pozwalając nie tylko pracownikowi na dokonanie swobodnego wyboru między nimi, ale także sądowi na orzeczenie o żądaniu ekwiwalentnym w stosunku do wybranego przez pracownika nawet wbrew jego woli i zgłoszonemu oraz popieranemu przez niego roszczeniu. Podobnie traktuje te roszczenia prawo procesowe. Jest to zatem ten sam rodzaj

sprawy, sprowadzający się w istocie do tego samego, niezależnie od zgłoszonego przez pracownika żądania. Z tej przyczyny brak podstaw do zasądzenia kosztów zastępstwa procesowego od wartości przedmiotu sprawy.

Na koszty procesu przed sądem pierwszej instancji złożono się wynagrodzenie pełnomocnika pozwanej w wysokości 180 zł oraz opłata od pełnomocnictwa w kwocie 17 zł. Z kolei na koszty procesu przed sądem drugiej instancji złożono się wynagrodzenie pełnomocnika pozwanej w wysokości 120 zł i opłata od apelacji w kwocie 30 zł.

SSO Beata Sójka SSO Anna Grabska-Budych SSO Małgorzata Kuźniacka-Praszczyk