

# UZASADNIENIE

Pozwem z 3 czerwca 2013 r. przeciwko (...) Bank (...) S.A. z siedzibą we W. powódka I. Z. wniosła o zasądzenie na jej rzecz odszkodowania w kwocie 3-miesięcznego wynagrodzenia brutto za bezzasadne rozwiązanie umowy o pracę na czas nieokreślony (pozew – k. 2 i n.).

Pozwany w odpowiedzi na pozew wniósł o oddalenie powództwa i zasądzenie od powódki na rzecz pozwanego kosztów postępowania, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych (onp – k. 23 i n.).

## **Sąd ustalił następujący stan faktyczny:**

Powódka I. Z. (wcześniej: W. – kopia odpisu skróconego aktu małżeństwa – a.o. cz. B - k. 26) była zatrudniona w (...) oddziale pozwanego banku (...) S.A. z siedzibą we W. od 4 maja 1999 r. do 31 sierpnia 2013 r. ostatnio na stanowisku starszego doradcy klienta. Do końca grudnia 2012 r. powódka pracowała w P. przy ul. (...), a następnie za zgodą pracownika powódka została przeniesiona do placówki pozwanego w P., przy ul. (...) (a. o. cz. B - umowy o pracę k. 2, k. 14, aneksy – k. 18, k. 23, k. 28, k. 44, k. 47, k. 48, k. 49, k. 57, k. 62, 66, oświadczenie powódki z 13.12.2012 – karta nienumerowana). Wynagrodzenie miesięczne powódki obliczone, jak ekwiwalent za urlop wypoczynkowy stanowiło kwotę 3 290 zł (zaświadczenie – k. 31). Do zadań powódki należało między innymi: powitanie klienta, przyjmowanie klientów w placówce poprzez koordynację ruchu klientów, podejmowanie rozmów – wstępne diagnozowanie potrzeb produktowych, prezentowanie w zakresie podstawowym oferty produktowej i przekierowywanie klientów do odpowiednich stref, samodzielne inicjowanie działań sprzedażowych poprzez przekazywanie klientom podstawowych informacji z zakresu produktów banku oraz transfer klientów do strefy doradców, prowadzenie rozmów sprzedażowych zgodnie z obowiązującym standardem w banku, obsługa gotówkowa i bezgotówkowa klientów, przyjmowanie spłat rat i rozliczeń kredytowych klientów, wyjaśnianie klientom sposobów korzystania z alternatywnych kanałów dostępu do konta oraz instruowanie klientów w zakresie posługiwania się urządzeniami samoobsługowymi w znajdującymi się w strefie 24, aktywne pozyskiwanie nowych klientów w tym poprzez umawianie spotkań oraz pozostałe czynności wymienione w pisemnym zakresie czynności (a.o. – cz. B – k. 63).

Na każdy miesiąc placówka pozwanego, w której powódka ostatnio świadczyła pracę otrzymywała z centrali plan dla zespołu, który następnie był rozdzielany na poszczególnych pracowników. Z planu wynikało, jakie produkty mają być przez mnie w danym miesiącu sprzedane i w jakiej ilości. Bezpośrednia przełożona powódki w placówce pozwanego przy ul. (...) w P. po pierwszych dwóch miesiącach współpracy uznała osiągnięte przez powódkę wyniki sprzedaży za niezadowalające i postanowiła o wprowadzeniu planu naprawczego względem produktów o realizacji na poziomie 0 % lub znikomej ilości % wykonywania. Był to plan miesięczny. W ramach realizacji planu powódka miała sprzedawać kredyty hipoteczne, konta, karty kredytowe, kredyty gotówkowe, fundusze inwestycyjne i ubezpieczenia. Tego rodzaju plan przełożona przygotowała względem powódki dwukrotnie, a następnie z uwagi na powtórne niezrealizowanie podjęła decyzję o wypowiedzeniu umowy. W 2013 r. powódka nie zgłosiła swojego udziału w Teście wiedzy hipotecznej dla doradców przewidzianym na marzec 2013 r. (zeznania świadka A. G. – k. 69-70, zeznania powódki – k. 110-111, wydruk z rejestru uczących się – k. 48).

Pismem z 21 maja 2013 r. pozwany w dniu 27 maja 2013 r. złożył powódce oświadczenie o rozwiązaniu umowy o pracę z zachowaniem okresu wypowiedzenia, wskazując, jako przyczynę niespełnianie oczekiwań pracodawcy związanych ze świadczoną pracą, co przejawiało się zdaniem pozwanego: 1. brakiem osiągania oczekiwanych wyników sprzedażowych: średni wynik S. za styczeń 2013 r. na poziomie 96 %, za luty 2013 r. na poziomie 34,5 %, za marzec 2013 r. na poziomie 60,5 %; 2. zajęciem niezadowalającego miejsca w rankingu za pierwszy kwartał 2013 r. – 249 pozycji na 301 w Polsce i 5 pozycji na 7 w regionie W. P., co jest odzwierciedleniem braku realizacji planów sprzedażowych: kredyt hipoteczny – realizacja 0 %, kredyt gotówkowy – realizacja – 28 %, ubezpieczenia – realizacja 47 %; 3. brakiem realizacji indywidualnego planu naprawczego nałożonego na okres 08 kwietnia 2013 r. – 30 kwietnia 2013 r. plan został zrealizowany na poziomie: kredyt gotówkowy – 29 % realizacji, ubezpieczenia – 42 % realizacji, kredyt hipoteczny – 70 % realizacji oraz brakiem realizacji objętych programem działań aktywizujących: symulacje gotówkowe – realizacja

– 40 %, ilość spotkań – 67 % co do jakości spotkań – 36 % co do skuteczności, w zakresie działań zewnętrznych – realizacja na poziomie 0 %; 4. niskim zaangażowaniem w aktualizację wiedzy, przejawiającym się w niezaliczeniu testu z kont biznesu – wynik testu na poziomie 38 % przy wymaganym 80 % oraz w wykonaniu tylko jednego testu w 2013 r. przy wymaganiu zaliczenia jednego testu w tygodniu; 5. brakiem chęci do współpracy z dyrektorem placówki bankowej; co miały potwierdzać notoryczne opóźnienia przy sporządzaniu miesięcznych planów działań po wręczeniu karty celów oraz nieterminowa realizacja bieżących zadań wyznaczonych przez dyrektora. Wyżej wymienione wyniki pochodzą z zestawień złożonych przez pozwanego do akt sprawy (a.o. cz. C – k. 2, zestawienia k. 32-42).

Powyższy stan faktyczny Sąd ustalił na podstawie wyżej przywołanych dowodów z dokumentów w tym z akt osobowych powódki, których prawdziwości i wiarygodności nie kwestionowała żadna ze stron i Sąd z urzędu nie znalazł podstaw do poddania ich w wątpliwość dlatego stanowią dowód tego co w nich zostało zawarte. Sąd pominął jedynie dowód z kopii znajdującej się na karcie 49 akt sprawy, ponieważ przedstawiona kserokopia jest nieczytelna. Sąd oparł się także na osobowych źródłach dowodowych w tym z zeznań świadka A. G. oraz zeznań powódki. Sąd obdarzył walorem wiarygodności dowody z zeznań świadka A. G. oraz zeznań powódki, ponieważ są logicznie spójne, wzajemnie się uzupełniają i korelują z pozostałym zebrany w sprawie materiałem dowodowym, który Sąd ocenił, jako wiarygodny.

### **Sąd zważył, co następuje:**

Powództwo zasługuje na uwzględnienie.

Ustalony przez Sąd stan faktyczny był sporny pomiędzy stronami w zakresie zasadności i prawdziwości wskazanych przez pozwanego przyczyn wypowiedzenia.

Zgodnie z art. 32 § 1 pkt 3 i § 2 k.p. każda ze stron może rozwiązać za wypowiedzeniem umowę o pracę zawartą na czas nieokreślony, a rozwiązanie umowy o pracę następuje z upływem okresu wypowiedzenia. Wypowiedzenie jest jednostronnym oświadczeniem woli pracownika lub pracodawcy, powodującym ustanie stosunku pracy. Każda ze stron, może poprzez złożenie stosownego oświadczenia woli doprowadzić do ustania stosunku pracy, przy czym ustawodawca stawia pewne wymogi związane z wypowiedzeniem umowy o pracę. Na podstawie art. 30 § 4 k.p. w oświadczeniu pracodawcy o wypowiedzeniu umowy o pracę zawartej na czas nieokreślony lub o rozwiązaniu umowy o pracę bez wypowiedzenia powinna być wskazana przyczyna uzasadniająca wypowiedzenie lub rozwiązanie umowy.

Zgodnie z wyrokiem Sądu Najwyższego z dnia 10 maja 2000 r., I PKN 641/99 (OSNAPiUS 2001, nr 20, poz. 618) naruszenie art. 30 § 4 k.p. ma miejsce wówczas, gdy pracodawca nie wskazuje w ogóle przyczyny wypowiedzenia bądź gdy wskazana przez niego przyczyna jest niedostatecznie konkretna, a przez to niezrozumiała dla pracownika. W orzeczeniu Sądu Najwyższego z dnia 15 lutego 2000 r., I PKN 514/99 (OSNAPiUS 2001, nr 13, poz. 440) skład orzekający ponownie stwierdził, że pracodawca ma obowiązek wskazania w oświadczeniu o rozwiązaniu umowy o pracę konkretnej i rzeczywistej przyczyny uzasadniającej to rozwiązanie (art. 30 § 4 k.p.); niewykonanie tego obowiązku jest naruszeniem przepisów o rozwiązaniu umów o pracę.

Zgodnie z utrwalonym stanowiskiem doktryny i orzecnictwem Sądu Najwyższego niepodanie przyczyny lub niewłaściwe jej podanie stanowi naruszenie prawa i uprawnia pracownika do dochodzenia roszczeń z art. 45 § 1 k.p. Przy czym przez właściwe podanie przyczyny należy rozumieć wskazanie konkretnego zdarzenia lub zdarzeń względnie okoliczności, które, zdaniem pracodawcy, uzasadniają wypowiedzenie umowy o pracę.

Przyczynę wypowiedzenia mogą stanowić zarówno okoliczności zależne od pracownika, jak i okoliczności od niego niezależne, jeżeli przemawia za tym uzasadniony interes pracodawcy. W każdym jednak przypadku przyczyna wypowiedzenia powinna być prawdziwa i konkretna. Musi ona istnieć przed zawiadomieniem właściwego organu związku zawodowego o zamiarze wypowiedzenia (por. art. 38 § 1 k.p.), a gdy współdziałanie ze związkiem zawodowym nie jest wymagane lub jest niemożliwe - najpóźniej w dniu złożenia pracownikowi oświadczenia woli o wypowiedzeniu (Komentarz do kodeksu pracy, [w:] U. Jackowiak (red.), M. Piankowski, J. Stelina, W. Uziak, A. Wypych-Żywicka, M. Zieleniecki, Kodeks pracy z komentarzem, Fundacja Gospodarcza, 2004, wyd. IV.).

Należy mieć na uwadze, że ciężar dowodu w zakresie wykazania okoliczności wskazanych w oświadczeniu o wypowiedzeniu umowy o pracę spoczywa na pozwanym pracodawcy (art. 6 k.c.). Wykazując zasadność wypowiedzenia, pracodawca musi przedstawić dowody potwierdzające prawdziwość i zasadność jego przyczyny.

Jak wskazuje się w orzecznictwie „oceny podanej w wypowiedzeniu przyczyny pod względem jej konkretyzacji należy dokonywać z perspektywy adresata oświadczenia pracodawcy – czyli pracownika. To pracownik ma wiedzieć i rozumieć, z jakiego powodu pracodawca wypowiedział mu umowę o pracę” (zob. wyrok Sądu Najwyższego z dnia 11 lutego 2005 roku, sygn. akt I PK 178/04, L.).

Należy podkreślić, że przepisy odwołujące się do pojęć „przyczyny uzasadniające wypowiedzenie” i „wypowiedzenie nieuzasadnione” stanowią klauzule generalne, czyli przepisy zawierające sformułowania ogólne (zwroty „niedookreślone”), pozostawiające organowi stosującemu prawo znaczną swobodę w ocenie, czy dana norma prawna ma być stosowana w konkretnej sprawie. Ogólne kryteria zasadności wypowiedzenia zawiera art. 100 k.p., określający obowiązki pracownicze, a także przepisy wskazujące zdarzenia, uzasadniające wypowiedzenie umowy o pracę lub zmianę warunków umownych w szczególnych sytuacjach, zwłaszcza art. 40 i 43 k.p. (Komentarz do kodeksu pracy [w:] R. Celeda, E. Chmielek-Łubińska, L. Florek, G. Goździewicz, A. Hintz, A. Kijowski, Ł. Pisarczyk, J. Skoczyński, B. Wagner, T. Zieliński, Kodeks pracy. Komentarz, LEX, 2009, wyd. V.).

Zasadność powyższego należy oceniać z uwzględnieniem łącznie wszystkich przyczyn wskazanych przez pracodawcę. Natomiast pracownika obciąża dowód istnienia okoliczności przytoczonych przez niego w celu wykazania, że wypowiedzenie umowy o pracę jest nieuzasadnione (zob. wyrok Sądu Najwyższego z 08 września 1977 r., I PRN 17/77, (...)).

Odnosząc powyższe rozważania prawne do ustalonego przez Sąd stanu faktycznego należy zwrócić uwagę, że we wręczonym powódce rozwiązaniu umowy o pracę za wypowiedzeniem została sformułowana jedna przyczyna to jest niespełnianie oczekiwań pracodawcy. U. tę przyczynę pozwany wymienił, że przejawiała się ona:

1. brakiem osiągnięcia oczekiwanych wyników sprzedażowych: średni wynik S. za styczeń 2013 r. na poziomie 96 %, za luty 2013 r. na poziomie 34,5 %, za marzec 2013 r. na poziomie 60,5 %;
2. zajęciem niezadowalającego miejsca w rankingu za pierwszy kwartał 2013 r. – 249 pozycji na 301 w Polsce i 5 pozycji na 7 w regionie W. P., co jest odzwierciedleniem braku realizacji planów sprzedażowych: kredyt hipoteczny – realizacja 0 %, kredyt gotówkowy – realizacja – 28 %, ubezpieczenia – realizacja 47 %;
3. brakiem realizacji indywidualnego planu naprawczego nałożonego na okres 08 kwietnia 2013 r. – 30 kwietnia 2013 r. plan został zrealizowany na poziomie: kredyt gotówkowy – 29 % realizacji, ubezpieczenia – 42 % realizacji, kredyt hipoteczny – 70 % realizacji oraz brakiem realizacji objętych programem działań aktywizujących: symulacje gotówkowe – realizacja – 40 %, ilość spotkań – 67 % co do jakości spotkań – 36 % co do skuteczności, w zakresie działań zewnętrznych – realizacja na poziomie 0 %;
4. niskim zaangażowaniem w aktualizację wiedzy, przejawiającym się w niezaliczeniu testu z kont biznesu – wynik testu na poziomie 38 % przy wymaganym 80 % oraz w wykonaniu tylko jednego testu w 2013 r. przy wymaganiu zaliczenia jednego testu w tygodniu;
5. brakiem chęci do współpracy z dyrektorem placówki bankowej; co miały potwierdzać notoryczne opóźnienia przy sporządzaniu miesięcznych planów działań po wręczeniu karty celów oraz nieterminowa realizacja bieżących zadań wyznaczonych przez dyrektora (a.o. cz. C – k. 2).

Mając na uwadze powyżej przedstawione regulacje prawne, należało ustalić czy faktycznie zaistniały wskazane okoliczności oraz czy wymienione przyczyny stanowiły uzasadnioną podstawę do zakończenia z pracownikiem stosunku pracy. Jeśli chodzi o dane statystyczne nie były one sporne, pozwany przedstawił stosowne zestawienia i powódka nie kwestionowała prawdziwości uzyskanych przez nią wyników, co pozwala uznać, że udowodnił

prawdziwość swoich twierdzeń w przedmiocie wyników pracy powódki względem ustalonych względem niej przez pozwanego planów. Nie mniej jednak jeśli chodzi o udział w testach z przedstawionych zestawień wynika, że powódka w 2013 r. nie zgłosiła swego uczestnictwa w jednym teście.

W odniesieniu do przyczyny wypowiedzenia podstawowy zarzut pozwanego, w przedmiocie niewywiązywania się przez powódkę z nałożonych na nią norm sprzedażowych, został w pełni potwierdzony w toku postępowania, poprzez przedstawienie wystarczającego materiału dowodowego, pozwalającego Sądowi na podzielenie stanowiska pracodawcy w niniejszej kwestii. Z ustalonego stanu faktycznego, bezsprzecznie wynika, że powódka rzeczywistości uzyskała w wymienionym okresie wskazane przez pracodawcę wyniki. Wymieniony w punkcie 5. wypowiedzenia zarzut nieterminowego przedstawiania przez powódkę zamierzonych działań w celu wykonania miesięcznego planu sprzedaży jest w ocenie Sądu nieudowodniony przez pozwanego. Pozwany w żaden sposób nie wykazał, aby wyznaczał powódce konkretne terminy w tym przedmiocie, aby móc zasadnie zarzucić, że powódka ich nie dotrzymała.

Zarówno z treści wypowiedzenia, jak i zeznań świadka A. G. wynika, że powódka została zwolniona z pracy z powodu niezrealizowania planów sprzedażowych i zarzut ten okazał się prawdziwy. Jednak w ocenie Sądu, samodzielny zarzut uzyskiwania niewystarczających wyników sprzedażowych przez powódkę, jako przyczyna wypowiedzenia, stanowi okoliczność sporną i dyskusyjną. Jak zostało wskazane w doktrynie i przyjęte w orzecznictwie ilościowym miernikiem wykonywanej pracy, do której zobowiązany jest pracownik, jest wiążący go wymiar i rozkład czasu pracy (art. 100 § 2 pkt 1). Oznacza to nakaz respektowania punktualnego stawiennictwa do miejsca wykonywania pracy, pozostawiania w dyspozycji przełożonych do momentu zakończenia pracy, aktywną obecność w pracy polegającą na sumiennym wykonywaniu umówionego rodzaju pracy, przestrzeganie czasu przerw w pracy, wykonywanie pracy w godzinach nadliczbowych przy spełnieniu przesłanek art. 151 k.p. oraz przestrzeganie usprawiedliwień nieobecności w pracy. W świetle powyższego praca powódki powinna być oceniana pod względem sumienności, staranności i rzetelności wykonywania jej w godzinach pracy a nie wyłącznie efektywności. Jest to jedna z głównych i podstawowych cech stosunku pracy, odróżniająca ją od umów cywilnoprawnych np. umowy o dzieło. W tym zakresie zastrzeżeń do pracy powódki nie było. Pracodawca zarzucał jej jedynie brak efektywności, a nie brak staranności. Powódka stawiała się do pracy, przestrzegała godzin pracy i przerw, wykonywała pracę sumiennie, nie można więc na tej podstawie tworzyć zarzutów dla uzasadnienia wypowiedzenia. Przy tym, oceniając matematyczne wyliczenia poziomu realizacji planów sprzedaży przez powódkę w okresie od stycznia 2013 r. do kwietnia 2013 r., nie można tracić z pola widzenia, że powódka w placówce pozwanego przy ul. (...) w P. pracowała dopiero od początku 2013 r. i w stosunku do poprzedniej placówki przy ul. (...) w P. była to placówka mniej uczęszczana przez aktualnych i potencjalnych klientów.

W uzasadnieniu wyroku z dnia 19 kwietnia 2010 r. sygn. akt II PK 306/09 Sąd Najwyższy podniósł, iż ocena zasadności wypowiedzenia umowy o pracę powinna być dokonywana z uwzględnieniem unormowań art. 22 § 1 k.p. oraz art. 100 k.p. Z przepisów tych, wynika, że stosunek pracy jest umową starannego działania, a główną powinnością pracownika jest wykonywanie umówionego rodzaju pracy sumiennie i starannie. W sytuacji, gdy pracodawca nie wykazałby, że nieosiągnięcie prognozowanego wyniku było wynikiem niedopełnienia przez pracownika obowiązków pracowniczych czy też braku kompetencji po jego stronie, nie można mówić o uzasadnionej przyczynie rozwiązania umowy o pracę. Sąd orzekając w niniejszej sprawie podzielił ten pogląd.

W związku z powyższym wskazana przez pozwanego przyczyna rozwiązania umowy za wypowiedzeniem, jest prawdziwa, lecz nie uzasadnia rozwiązania umowy o pracę z powódką. Wielkość sprzedaży produktów bankowych nie zależy tylko i wyłącznie od staranności i sumienności w działaniach pracownika, lecz w dużej mierze jest uzależniona od czynników całkowicie od niego niezależnych w tym losowych. W sytuacji, gdy pracodawca nie wskazał w oświadczeniu o wypowiedzeniu umowy i nie wykazał w postępowaniu dowodowym, że nieosiągnięcie planowanego wyniku było wynikiem niedopełnienia przez pracownika obowiązku starannego i sumiennego działania, lub braku kompetencji po jego stronie, nie można mówić o uzasadnionej przyczynie rozwiązania umowy o pracę, poprzez wskazanie wyłącznie na niespełnienie przez pracownika oczekiwań pracodawcy co do wielkości sprzedaży.

Pracodawca może wypowiedzieć umowę o pracę w ramach realizacji zasady swobodnego doboru pracowników w sposób zapewniający najlepsze wykonywanie realizowanych zadań, jeżeli może przewidywać, że zatrudnienie

nowych pracowników pozwoli na osiągnięcie lepszych rezultatów pracy. Obojętne jest czy spowodowane to zostało niestarannym wykonywaniem obowiązków pracownika, czy przyczynami obiektywnymi, leżącymi po stronie pracownika. W konsekwencji przyczyna uzasadniająca wypowiedzenie, nie musi mieć szczególnej wagi czy nadzwyczajnej doniosłości (por. np. wyroki z 5 listopada 1979 r., I PRN 133/79, OSNCP 1980 nr 4, poz. 77, z dnia 4 grudnia 1997 r., I PKN 419/97, OSNAPiUS 1998 nr 20, poz. 598 i z dnia 6 grudnia 2001 r. I PKN 715/00, Prawo Pracy 2002 nr 10, s. 34).

W świetle dokonanych ustaleń należy stwierdzić, że powódka wykonywała swoje obowiązki w przewidziany przez pracodawcę sposób. Co do staranności i jakości świadczonej przez powódkę pracy pracodawca nie miał zastrzeżeń. Działanie pracodawcy, który dokonał wypowiedzenia umowy o pracę z powódką, wskazując na podane w oświadczeniu przyczyny, należy ocenić nie, jako realizację zasady swobodnego doboru pracowników, lecz dowolne wybranie osoby do zwolnienia. Z zeznań świadka i powódki wynika, że o zwolnieniu z pracy powódki zdecydował wyłącznie poziom osiągniętych przez nią wyników sprzedażowych.

Przyczyna, wskazana przez pozwaną w oświadczeniu, choć jasna, konkretna, zrozumiała dla pracownika i prawdziwa, to jednak nie uzasadnia rozwiązania umowy o pracę z powódką. W związku z tym, zgodnie z żądaniem pozwu Sąd zasądził na rzecz powódki kwotę 9 870 zł stanowiącą trzykrotność miesięcznego wynagrodzenia za pracę obliczonego, jak ekwiwalent za urlop wypoczynkowy, zgodnie z zaświadczeniem pracodawcy, którego powódka nie kwestionowała.

O kosztach Sąd orzekł w punkcie II. wyroku na podstawie art. 108 § 1 zd. 1 k.p.c. i art. 98 k.p.c., dzieląc pogląd wyrażony przez Sąd Najwyższy w uchwale I PZP 1/07, zgodnie z którą Sąd w orzeczeniu kończącym postępowanie w sprawach z zakresu prawa pracy, której wartość przedmiotu sporu nie przekracza kwoty 50 000 zł, obciąży pozwanego pracodawcę na zasadach określonych w art. 113 ust. 1 ustawy z dnia 28 maja 2005 roku o kosztach w sprawach cywilnych, kosztami sądowymi, których nie miał obowiązku uiścić pracownik wnoszący powództwo do sądu. Zgodnie z brzmieniem art. 13 wspomnianej ustawy, zasądził od pozwanego pracodawcy kwotę 494,00 zł (9 870 zł x 5 %) tytułem opłaty sądowej od pozwu, której powódka nie miała obowiązku uiścić.

Rygor natychmiastowej wykonalności, jak w punkcie III. sentencji Wyroku Sąd nadał na podstawie art. 477<sup>2</sup> § 1 k.p.c.