

WYROK

W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 17 czerwca 2014 r.

Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Śródmieścia w. Wrocławiu IV Wydział Pracy i Ubezpieczeń Społecznych w następującym składzie:

Przewodniczący: SSR Martyna Daniłowicz

Ławnicy: U. O., D. S.

Protokolant: Paulina Machowska

po rozpoznaniu na rozprawie w dniu 17 czerwca 2014 r. w. W.

sprawy z powództwa P. D.

przeciwko (...) S.A.

o odszkodowanie

I. oddała powództwo;

II. nie obciąża powódki kosztami procesu.

UZASADNIENIE

Powódka P. D. w pozwie skierowanym przeciwko (...) S.A. domagała się odszkodowania za nieuzasadnione wypowiedzenie umowy o pracę.

W uzasadnieniu powódka podała, że w okresie od 1.09.2003 r. do 30.06.2005 r. odbywała u pozwanego naukę zawodu na stanowisku sprzedawcy. Od 11.10.2006 r. została zatrudniona na stanowisku sprzedawca – kasjer na okres próbny, z wynagrodzeniem miesięcznym 850 zł brutto. Kolejno powódka była zatrudniona na podstawie umów o pracę na czas określony. Od 1.01.2009 r. powódka została zatrudniona na podstawie umowy na czas nieokreślony na stanowisku zastępcy kierownika sklepu z wynagrodzeniem miesięcznym 2770 zł brutto. Pracodawca wypowiedział powódce umowę o pracę z dniem 29.11.2013 r. z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia.

Powódka zarzuciła, że wypowiedzenie umowy o pracę zostało dokonane z naruszeniem przepisu art. 45 k.p., gdyż zostało dokonane bez zasadnej, konkretnej i zgodnej z prawdą przyczyny.

Wskazanie w treści oświadczenia o rozwiązaniu umowy o pracę istotnych naruszeń procedur dotyczących funkcjonowania sklepu oraz braku oczekiwanej dbałości i staranności w wykonywaniu obowiązków służbowych polegające na:

- nieprzestrzeganiu w zakładzie pracy zasad współzycia społecznego poprzez obraźliwe wypowiedzenia się na temat przełożonych i współpracowników,
- mówienie na co dzień do pracowników podniesionym głosem używając zwrotów pozbawionych szacunku,
- nieudzielanie pracownikom konstruktywnej informacji zwrotnej dotyczącej jakości i efektywności ich pracy,
- stwarzanie w miejscu pracy atmosfery napięcia i niepokoju,

- nieprzestrzeganiu zasad obsługi klienta poprzez odmawianie klientom wystawiania faktur, zniechęcanie do kupowania w sklepie, wypowiedzania się w sposób obraźliwy, klócenia się z klientami,

Nie stanowi podania wystarczającej przyczyny uzasadniającej wypowiedzenie. Takie działanie w istocie wyklucza ustalenie na czym konkretnie polegała wina powódki.

Ponadto powódka zaprzeczyła aby kiedykolwiek wypowiedziała się obraźliwie na temat przełożonych i pracowników. Zarzuty dotyczące mówienia podniesionym głosem do pracowników i używania zwrotów pozbawionych szacunku są pomówieniami i nie polegają na prawdzie. Powódka z racji zajmowanego stanowiska zwracała pracownikom uwagę jeśli nienależycie wypełniali zadania. Powódka zaprzeczyła również aby kiedykolwiek odmówiła wystawienia klientom faktury.

Zdaniem powódki przywołane w uzasadnieniu rozwiązania umowy o pracę przyczyny były formą dyskryminacji powódki i próbą podważenia jej kompetencji jako sumiennego i odpowiedzialnego pracownika.

Na rozprawie w dniu 17 czerwca 2014 r. powódka wniosła o zasądzenie na jej rzecz odszkodowania w wysokości trzymiesięcznego wynagrodzenia tj. 8310 zł. /k. 143/.

W odpowiedzi na pozew, strona pozwana wniosła o oddalenie powództwa w całości i zasądzenie od powódki na rzecz strony pozwanej kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych.

Na wstępie uzasadnienia strona pozwana podniosła, że zarzuty powódki są oczywiście bezzasadne.

Pismem z dnia 25 listopada 2013 r., doręczonym powódce w dniu 29 listopada 2013 r. pozwana rozwiązała z nią umowę o pracę. Powodem wypowiedzenia umowy o pracę był szereg uchybień dotyczących wzajemnych relacji międzyludzkich, niekulturalne, czasami wręcz wulgarne i obraźliwe odnoszenie się do podległego personelu oraz klientów, naruszania zasad współżycia społecznego, stwarzania atmosfery napięcia i niepokoju, nieprzestrzeganie zasad obsługi klienta w trakcie wykonywania obowiązków pracowniczych. Powyższe nieprawidłowości zostały stwierdzone na skutek skargi pracowników sklepu (...) w O. i szczegółowo wyjaśnione w trakcie spotkań w dniach 12 oraz 21 listopada 2013 r. w wyżej wymienionym sklepie.

Strona pozwana zarzuciła, że przede wszystkim przyczyną wypowiedzenia było naganne zachowanie powódki względem współpracowników oraz klientów sklepu. Informacje dotyczące takich zachowań powódki zostały przekazane przez pracowników sklepu przełożonemu rejonu D. D. w listopadzie 2013 r. Kierownik rejonu wraz z kierownikiem D. (...) oraz kierownikiem J. L. (1) dwukrotnie w listopadzie 2013 r. spotykali się z pracownikami sklepu w celu wyjaśnienia zgłaszanych pod adresem powódki zastrzeżeń. W trakcie tych spotkań pracownice w sposób niezwykle emocjonalny, czasem płacząc opowiadały o niekulturalnych, czasami wręcz wulgarnych i obraźliwych zachowaniach powódki w odniesieniu do ich osób oraz klientów sklepu. Pracodawca nie mógł pozwolić na pozostawienie sklepu pod współkierownictwem powódki, która w sposób fundamentalny łamała wszelkie zasady dotyczące kulturalnego zachowania, respektowania i poszanowania osób, gdzie w sposób ciągły powódka nie stosowała się do zasad etycznych a w konsekwencji dewaluowała wartości, standardy, zasady obowiązujące w zakładzie pracy pozwanej i demobilizowała pracowników do efektywnej pracy.

Sąd Rejonowy ustalił następujący stan faktyczny:

Powódka P. D. w okresie od 1 września 2003 r. do 30 czerwca 2005 r. odbywała u pozwanego naukę zawodu na stanowisku sprzedawcy. Od 11 października 2006 r. była zatrudniona u strony pozwanej na podstawie umowy o pracę na okres próbny 3 miesiące, na stanowisku sprzedawcy – kasjera, następnie na podstawie umowy o pracę na czas określony, a od 1 stycznia 2009 r. na podstawie umowy o pracę na czas nieokreślony, na stanowisku zastępcy kierownika sklepu nr B 1160 w O., z wynagrodzeniem miesięcznym 2770 zł brutto.

Do obowiązków powódki na stanowisku zastępcy kierownika sklepu należało zarządzanie podległym sklepem zgodnie z obowiązującymi procedurami wewnętrznymi poprzez samodzielną realizację powierzonych zadań na wyznaczonej zmianie, współpracę z kierownikiem sklepu w realizacji powierzonych zadań, reprezentowanie firmy wobec klientów.

Do szczegółowych zadań powódki należało:

- Organizowanie sprzedaży i dążenie do jej zwiększenia, przy jednoczesnym ograniczeniu kosztów,
- Zapewnienie dostępności całego asortymentu,
- Przyjmowanie dostaw i w razie potrzeby obsługa kasy fiskalnej,
- Dbanie o należyty stan sklepu i jego otoczenia,
- Organizowanie i nadzorowanie pracy załogi sklepu z zachowaniem obowiązujących przepisów, w tym przepisów prawa pracy, BHP, PPOż.,
- Planowanie, ewidencjonowanie i rozliczanie czasu pracy własnego i podległego personelu,
- Szkolenie pracowników zgodnie z wewnętrznymi programami szkoleń oraz przekazywanie im informacji niezbędnych do realizacji zadań, a wynikających z poleceń przełożonych oraz wewnętrznych instrukcji, procedur i regulaminów,
- Kontrola zgodności działań pracowników z przekazywanymi poleceniami i zasadami firmowymi,
- Przygotowanie i wykonywanie inwentaryzacji zgodnie z obowiązującymi procedurami wewnętrznymi,
- Przestrzeganie obowiązujących przepisów oraz wewnętrznych procedur i zarządzeń,
- Wykonywanie innych zadań zleconych przez przełożonego.

Dowód: umowy o pracę w aktach osobowych powódki,

opis stanowiska zastępcy kierownika sklepu w aktach osobowych powódki,

Zgodnie z instrukcjami zawartymi w Podręczniku Kierownika Sklepu powódka miała obowiązek na żądanie klienta wystawić fakturę VAT.

Kierownik sklepu powinien być sympatyczny, uśmiechnięty i gotowy do pomocy Klientowi, uczciwy i rzetelny wobec Klienta, każdego klienta traktować indywidualnie i wyjątkowo, być pozytywnie nastawiony w podejściu do Klienta, okazywać swoje zaangażowanie w jego sprawy.

Dowód: podręcznik kierownika sklepu k – 67-68 akt,

Powódka w sposób niekulturalny zachowywała się wobec podległego personelu. Rozmawiając z pracownikami używała podniesionego głosu. Zdarzało się, że krzyczała na pracowników. Krytykowała pracowników. Źle się o nich wypowiadała. Bardzo rzadko wspierała pracowników. Pracownicy bali się powódki i narzekali na atmosferę w pracy. Przekładało się to na relacje między pracownikami, którzy nie tworzyli zespołu.

Dowód: zeznania świadka A. S. (1) /płyta CD z 8 maja 2014 r. k-125 a.s/

zeznania świadków M. J. /płyta CD z 8 maja 2014 r. k-125 a.s/

zeznania świadka R. J./płyta CD z 8 maja 2014 r. k-125 a.s/

zeznania świadka J. L. (2) / płyta CD z 8 maja 2014 r. k-125 a.s/

zeznania świadka A. R. / płyta CD z 8 maja 2014 r. k-125 a.s/

zeznania świadka K. S. /płyta CD z 17 czerwca 2014 r. k. 145 a.s./

zeznania świadka R. K. /płyta CD z 17 czerwca 2014 r. k. 145 a.s./

zeznania świadka J. M. /płyta CD z 17 czerwca 2014 r. k. 145 a.s./

Zachowanie powódki powodowało, że niektóre pracownice bały się ją pytać o np. o sposób wykonania zleconych zadań i wolały zapytać kogoś innego.

Dowód: zeznania świadków M. J. /płyta CD z 8 maja 2014 r. k-125 a.s/

zeznania świadka R. J. / płyta CD z 8 maja 2014 r. k-125 a.s/

W sytuacjach pomyłki kasjera (np. wpisania nieprawidłowego kodu produktu) bądź pomyłki klienta obowiązkiem kierownika sklepu jest wycofanie produktu. Są to częste sytuacje.

Powódka wobec kasjerów, którzy prosili ją o wycofanie produktu okazywała niezadowolenie, używała podniesionego głosu. Komentowała to wówczas mówiąc, że: „nie ma czasu, nie będzie chodzić” do kasjerów. Pytała się pracownika: „co znowu, czego?”. Sytuacje te nie były zawinione przez kasjerów, ponieważ często zdarzało się, że klientom brakowało pieniędzy. Stwarzało to nieprzyjemne sytuacje także dla klientów, którzy przepaszali kasjerów za zaistniałe zdarzenie.

Kasjerzy bojąc się prosić powódkę o wycofanie produktu woleli zrobić manko w kasie.

Dowód: zeznania świadka A. S. (1) /płyta CD z 8 maja 2014 r. k-125 a.s/

zeznania świadków M. J. /płyta CD z 8 maja 2014 r. k-125 a.s/

zeznania świadka J. L. (2) /płyta CD z 8 maja 2014 r. k-125 a.s/

zeznania świadka R. J. /płyta CD z 8 maja 2014 r. k-125 a.s/

zeznania świadka K. S. /płyta CD z 17 czerwca 2014 r. k. 145 a.s./

zeznania świadka E. K. /płyta CD z 17 czerwca 2014 r. k. 145 a.s./

zeznania świadka R. K. płyta CD z 17 czerwca 2014 r. k. 145 a.s./

zeznania świadka J. M. ?płyta CD z 17 czerwca 2014 r. k. 145 a.s./

Powódka nie okazywała wsparcia również nowym pracownikom. Nie udzielała wskazówek jak mają wykonywać powierzone zadania. Np. na pytanie A. S. (1) ile ma czasu na przyuczenie się do pracy powódka stwierdziła, że: „miesiąc a potem będą leciały drzwi i okna”. Do pozostałych pracowników natomiast mówiła, że „zrobi wszystko aby tu długo (A. S. (2)) nie popracowała”.

Powódka wręcz ostentacyjnie odmawiała wsparcia w pracy stwierdzając np., że od jutra idzie na urlop lub wskazywała na plakietkę z napisem „kierownik”.

Dowód: zeznania świadka A. S. (1) /płyta CD z 8 maja 2014 r. k-125 a.s/

:zeznania świadków M. J. /płyta CD z 8 maja 2014 r. k-125 a.s/

zeznania świadka K. S. /płyta CD z 17 czerwca 2014 r. k. 145 a.s./

Powódka krytykowała pracowników. Źle się o nich wypowiadała. O A. S. (1) mówiła innym pracownikom, że: „jest to nieuk, zły człowiek, nic nie umie, nic nie potrafi”. Powódka mówiła również, że A. S. (1) „jest tępą”.

Dowód: zeznania świadków M. J. /płyta CD z 8 maja 2014 r. k-125 a.s/

zeznania świadka A. S. (1) /płyta CD z 8 maja 2014 r. k-125 a.s/

zeznania świadka J. M. /płyta CD z 17 czerwca 2014 r. k. 145 a.s./

Pracownice płakały ponieważ powódka źle je traktowała i podnosiła na nie głos.

Dowód: zeznania świadka M. B. /płyta CD z 17 czerwca 2014 r. k. 145 a.s./

zeznania świadka A. S. (1) /płyta CD z 8 maja 2014 r. k-125 a.s/

Powódka krytykowała przełożonych przy podległych pracownikach. Kierownikowi sklepu (...) zarzucała niekompetencję. Mówiła, że się nie nadaje na stanowisko kierownika bo „niańczy ludzi”. Podburzała personel, że kierownik źle sporządza grafiki.

Dowód: zeznania świadków M. J. /płyta CD z 8 maja 2014 r. k-125 a.s/

Powódka mówiła podległym pracownikom, że kierownik regionu D. D. się jej boi.

Dowód : zeznania świadka K. S. /płyta CD z 17 czerwca 2014 r. k. 145 a.s./

Powódka niewłaściwie zachowywała się również wobec klientów sklepu. Były sytuacje gdy odmawiała wystawienia faktury. Zwraçała się z pytaniami retorycznymi, czy klienci nie mogą zrobić zakupów w innym sklepie, mówiła: „przecież można iść do innej Biedronki”.

Pomimo obowiązku wskazania klientowi gdzie znajduje się dany produkt, powódka na prośby klienta o pokazanie towaru stwierdzała, że nie ma na to czasu.

Były sytuacje, że powódka używała obraźliwych słów lub gestów wobec klientów.

Dowód: zeznania świadków M. J. /płyta CD z 8 maja 2014 r. k-125 a.s/

zeznania świadka A. S. (1) /płyta CD z 8 maja 2014 r. k-125 a.s/

zeznania świadka J. L. (2) / płyta CD z 8 maja 2014 r. k-125 a.s/

zeznania świadka R. J. / płyta CD z 8 maja 2014 r. k-125 a.s/

zeznania świadka A. R. / płyta CD z 8 maja 2014 r. k-125 a.s/

zeznania świadka K. S. /płyta CD z 17 czerwca 2014 r. k. 145 a.s./

zeznania świadka J. M. /płyta CD z 17 czerwca 2014 r. k. 145 a.s./

Pracownicy sklepu (...) w O. wnieśli skargi na niewłaściwe zachowanie powódki wobec personelu sklepu oraz klientów.

Kierownik okregu J. L. (2) oraz kierownik regionu D. D. przeprowadzili rozmowy z pracownikami sklepu. Dziesięć osób spośród pracowników miało zastrzeżenia do atmosfery panującej w pracy. Pracownice skarżyły się, że sposób wydawania poleceń jest pozbawiony szacunku, powódka wypominała im każde najmniejsze potknięcie, co obniżało u pracowników poczucie ich przydatności zawodowej. Personel zwracał uwagę, że praca pani A. S. (1), która zajmuje

równorzędne stanowisko wobec powódki, jest oceniana w bardzo nieprzychylny sposób. Pracownicy stwierdzali, że powódka wręcz ostentacyjnie odmawia im wsparcia w pracy stwierdzając np., że od jutra idzie na urlop.

Dowód : zeznania świadka J. L. (2)/ płyta CD z 8 maja 2014 r. k-125 a.s/

zeznania świadka A. R. / płyta CD z 8 maja 2014 r. k-125 a.s/

W dniu 29 listopada 2013 r. powódka otrzymała oświadczenie o wypowiedzeniu umowy o pracę z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia, który upłynął w dniu 28 lutego 2014 r.

Jako przyczynę wypowiedzenia wskazano:

„istotne naruszenie procedur dotyczących funkcjonowania sklepu oraz brak oczekiwanej dbałości i staranności w wykonywaniu obowiązków służbowych na stanowisku Zastępcy Kierownika Sklepu polegających na:

1. Nieprzestrzeganiu w zakładzie pracy zasad współzycia społecznego poprzez obraźliwie wypowiadanie się na temat przełożonych i współpracowników tj. Kierownika Rejonu Pana D. D., Kierownika Sklepu (...) oraz Zastępcy Kierownika Sklepu (...) w obecności innych współpracowników oraz podwładnych.

2. Nieprzestrzeganiu w zakładzie pracy zasad współzycia społecznego poprzez mówienie na co dzień do pracowników podniesionym głosem używając zwrotów pozbawionych szacunku do pracowników, w tym w obecności klientów.

3. Nieudzielaniu podległym pracownikom konstruktywnej informacji zwrotnej dotyczącej jakości i efektywności ich pracy oraz wsparcia w pracy operacyjnej na sali sprzedaży. W stosunku do podległych pracowników i współpracowników używała Pani słów krytyki mającej na celu obniżenie ich poczucia przydatności zawodowej oraz wzbudzenie ciągłego poczucia winy za popełnianie nawet najmniejszych błędów.

4. Stwarzaniu przez Panią w miejscu pracy atmosfery napięcia i niepokoju, niesprzyjającej pracy oraz prawidłowym stosunkom międzyludzkim i powodującej powstawanie konfliktów interpersonalnych, poprzez przekazywanie pracownikom często nieprawdziwych informacji dotyczących innych pracowników w celu skłócenia ich ze sobą,

5. Nieprzestrzeganiu zasad obsługi klienta poprzez:

- odmawianie klientom wystawienia faktury za zakupione towary lub informowanie klientów o konieczności ponownej wizyty w sklepie,

- zniechęcanie klientów do zakupów w sklepie (...) poprzez zadawanie retorycznych pytań czy klient nie mógłby dokonywać zakupów w innym sklepie,

- wypowiadanie się w sposób obraźliwy na temat klientów w obecności podległych pracowników,

- kłócenie się z klientami,

- wykonywanie obraźliwych gestów w stosunku do klientów,

- ignorowanie zapytań ze strony klientów na sali sprzedaży.

Powyższe okoliczności, mające miejsce na przestrzeni ostatnich 12 miesięcy, spowodowały utratę zaufania pracodawcy i niemożność dalszego zatrudnienia w zakładzie pracy.”

Dowód: oświadczenie o wypowiedzeniu k – 38 akt,

Po odejściu powódki z pracy atmosfera w sklepie jest miła i przyjazna. Pracownicy teraz chętnie przychodzą do pracy. Pracownicy otwarcie rozmawiają z przełożonymi. Mają wsparcie od kierowników sklepu.

Obecnie, na koniec dnia, kierownicy dziękują pracownikom za pracę. Pracownicy wspierają się wzajemnie.

Personel jest zadowolony z atmosfery w pracy.

Dowód: zeznania świadków M. J. /płyta CD z 8 maja 2014 r. k-125 a.s/

zeznania świadka A. S. (1) /płyta CD z 8 maja 2014 r. k-125 a.s/

zeznania świadka J. L. (2)/ płyta CD z 8 maja 2014 r. k-125 a.s/

zeznania świadka R. J. / płyta CD z 8 maja 2014 r. k-125 a.s/

zeznania świadka A. R. / płyta CD z 8 maja 2014 r. k-125 a.s/

zeznania świadka K. S. /płyta CD z 17 czerwca 2014 r. k. 145 a.s./

Przy tak ustalonym stanie faktycznym Sąd zważył co następuje:

Powództwo nie zasługuje na uwzględnienie.

Powódka domagała się odszkodowania za nieuzasadnione wypowiedzenie umowy o pracę a także zasądzenia na jego rzecz kosztów procesu według obowiązujących przepisów. W jej ocenie sformułowane przez stronę pozwaną przyczyny wypowiedzenia były zupełnie bezpodstawne. Powódka zarzuciła też, że strona pozwana nie wypełniła obowiązku wskazania konkretnej przyczyny wypowiedzenia.

W niniejszej sprawie bezspornym był fakt wypowiedzenia powódce przez stronę pozwaną umowy o pracę.

Powódka, w zakresie odwołania od wypowiedzenia umowy o pracę, oparła swoje żądanie o treść 45 § 1 k.p., zgodnie z którym sąd pracy – stosownie do żądania pracownika - orzeka o przywróceniu do pracy bądź odszkodowaniu, w razie ustalenia, że wypowiedzenie umowy o pracę zawartej na czas nieokreślony jest nieuzasadnione lub narusza przepisy o wypowiedzaniu umów o pracę.

Do okoliczności spornych należała prawidłowość i zasadność powyższego wypowiedzenia.

Sąd dokonał zatem oceny spornego wypowiedzenia zarówno pod względem formalnym jak i merytorycznym.

Pracodawca w myśl przepisu art.30 § 4 k.p ma obowiązek w oświadczeniu o wypowiedzeniu umowy o pracę wskazania przyczyny uzasadniającej wypowiedzenie. Sformułowanie zawarte w art. 30 § 4 k.p. „ powinna być wskazana przyczyna „ należy rozumieć jako ustanowienie obowiązku, a nie tylko jako zalecenie. Zgodnie z linią orzecznictwa prezentowaną przez SN przyczyna wypowiedzenia powinna charakteryzować się konkretnością, rzeczywistością oraz dostatecznym sprecyzowaniem (orzeczenie SN z dnia 13 maja 1998 r. , I PKN 105/98 , OSNAPiUS 1999 , nr 10, poz. 335). Powinność wskazania przez pracodawcę przyczyny – wynikająca z art. 30 § 4 k. p. – ma doniosłe skutki procesowe , gdyż wskazanie w pisemnym oświadczeniu przez pracodawcę przyczyny uzasadniającej rozwiązanie umowy o pracę przesądza o tym, że spór przed organami orzekającymi toczyć się może tylko w granicach zarzutu skonkretyzowanego w pisemnym oświadczeniu, a pracodawca pozbawiony jest możliwości powoływania się w toku postępowania na inne przyczyny, które również mogłyby uzasadniać wypowiedzenie (orzeczenie SN z dnia 3 września 1980 r. , I PRN 86/80 , niepublikowane).

Jak ustalono przedmiotowej sprawie strona pozwana, wypowiadając powódce umowę o pracę, w uzasadnieniu wskazała szereg przyczyn uzasadniających wypowiedzenie umowy o pracę, tj. nieprzestrzeganie w zakładzie pracy zasad współzycia społecznego poprzez obraźliwie wypowiadanie się na temat przełożonych i współpracowników, poprzez mówienie na co dzień do pracowników podniesionym głosem używając zwrotów pozbawionych szacunku do pracowników, w tym w obecności klientów, nieudzielanie podległym pracownikom konstruktywnej informacji zwrotnej dotyczącej jakości i efektywności ich pracy oraz wsparcia w pracy operacyjnej na sali sprzedaży, stwarzania

przez powódkę w miejscu pracy atmosfery napięcia i niepokoju, niesprzyjającej pracy oraz prawidłowym stosunkom międzyludzkim i powodującej powstawanie konfliktów interpersonalnych, poprzez przekazywanie pracownikom często nieprawdziwych informacji dotyczących innych pracowników w celu skłócenia ich ze sobą, nieprzestrzeganiu zasad obsługi klienta poprzez odmawianie klientom wystawienia faktury za zakupione towary lub informowanie klientów o konieczności ponownej wizyty w sklepie, zniechęcanie klientów do zakupów w sklepie (...) poprzez zadawanie retorycznych pytań czy klient nie mógłby dokonywać zakupów w innym sklepie, wypowiedanie się w sposób obraźliwy na temat klientów w obecności podległych pracowników, kłócenie się z klientami, wykonywanie obraźliwych gestów w stosunku do klientów, ignorowanie zapytań ze strony klientów na sali sprzedaży.

W kontekście, tak szczegółowo i zrozumiale umotywowanego wypowiedzenia, w ocenie Sądu, nie można przyjąć aby przyczyna wypowiedzenia umowy o pracę była dla powódki niejasna bądź niezrozumiała.

SN w uchwale Pełnego Składu Izby Pracy i Ubezpieczeń Społecznych Sądu Najwyższego z dnia 27 czerwca 1985 r. III PZP 10/85, zawierającej wytyczne dotyczące wykładni art. 45 k.p. i praktyki sądowej stosowania tego przepisu w zakresie zasadności wypowiedzenia umowy o pracę zawartej na czas nie określony, wyjaśnił m.in., że jednym z istotnych kryteriów dokonywania oceny zasadności wypowiedzenia pracownikowi umowy o pracę jest m.in. polityka racjonalnego zatrudnienia, zapewniająca prawidłowe wykonywanie zadań przez zakład pracy.

Ponadto, zgodnie z utrwalonym w orzecznictwie i doktrynie poglądem, wypowiedzenie umowy o pracę stanowi zwykły sposób jej rozwiązania. Przyczyna wypowiedzenia nie musi w związku z tym mieć szczególnej wagi czy nadzwyczajnej doniosłości, jednakże co istotne musi być konkretna, prawdziwa, rzeczywista (np. wyrok Sądu Najwyższego z dnia 6 grudnia 2001 r. I PKN 715/2000 Prawo Pracy (...) str. 34, wyrok Sądu Najwyższego z 4 grudnia 1997 r., I PKN 419/97, OSN 1998/20/598).

Przeprowadzone w niniejszej sprawie postępowanie dowodowe wykazało zasadność stawianych powódce, w wypowiedzeniu umowy o pracę, zarzutów.

W oświadczeniu o wypowiedzeniu umowy o pracę zarzucono powódce nieprzestrzeganie w zakładzie pracy zasad współzycia społecznego poprzez obraźliwie wypowiadanie się na temat przełożonych i współpracowników tj. Kierownika Rejonu Pana D. D., Kierownika Sklepu (...) oraz Zastępcy Kierownika Sklepu (...) w obecności innych współpracowników oraz podwładnych oraz poprzez mówienie na co dzień do pracowników podniesionym głosem używając zwrotów pozbawionych szacunku do pracowników, w tym w obecności klientów.

Powyższe okoliczności potwierdzili przesłuchani w sprawie świadkowie. J. L. (2) i A. R. wyjaśnili, że pracownicy sklepu (...) w O. wnieśli skargi na niewłaściwe zachowanie powódki wobec personelu sklepu oraz klientów. Dziesięć osób spośród załogi miało zastrzeżenia do atmosfery panującej w pracy. Pracownicy skarżyły się, że sposób wydawania poleceń przez powódkę jest pozbawiony szacunku. Rozmawiając z pracownikami używała podniesionego głosu. Zdarzało się, że krzychała na pracowników. Powyższe okoliczności potwierdzili współpracownicy powódki: M. B., M. J., A. S. (1), R. J., K. S.. Niektóre pracownicy płakały z powodu zachowania powódki. Np. R. K. skarżyła się M. B., że powódka źle ją traktuje, podnosi na nią głos. M. B. zwracała wówczas uwagę powódce mówiąc aby zastanowiła się nad swoim zachowaniem /płyta CD z 17 czerwca 2014 r./ R. K. zeznała ponadto, że już w pierwszych dniach pracy usłyszała od powódki, że: „do krzyku ma się przyzwyczaić a jak będą drzwi i okna lecieć to ma uciekać”. /płyta CD z 17 czerwca 2014 r./. Także świadek J. M. potwierdziła, że polecenia były wydawane krzykiem.

M. J. i R. J. zeznały, że bały się powódki w związku z tym nie prosiły jej o wskazówki co do sposobu wykonywania zadań i wołały zapytać kogoś innego.

A. S. (1), M. J. i K. S. potwierdziły, że powódka nie okazywała wsparcia pracownikom. Nie udzielała wskazówek jak mają wykonywać powierzone zadania. K. S. zeznała, że powódka wręcz ostentacyjnie odmawiała wsparcia w pracy stwierdzając np., że od jutra idzie na urlop, lub wskazywała na plakietkę z napisem „kierownik”.

Z kolei A. S. (1) podała, że na jej pytanie ile ma czasu na przyuczenie się do pracy powódka stwierdziła, że: „miesiąc a potem będą leciały drzwi i okna”.

Powódka źle się wypowiadała o innych pracownikach. Świadkowie potwierdzili, że o nowym pracowniku, A. S. (2) mówiła, że to „nieuk, zły człowiek, że nic nie potrafi, że jest tępa”.

Pracownicy skarżyli się również na zachowania powódki w przypadku konieczności wycofania produktu kasjerowi. Świadkowie A. S. (1), M. J., R. J., K. S., E. K., R. K. zeznali, że powódka wobec kasjerów, którzy prosili ją o wycofanie produktu okazywała niezadowolenie i używała podniesionego głosu. Konieczność wycofania produktu komentowała mówiąc: „że nie ma czasu, nie będzie chodzić” do kasjerów. Pytała się pracownika: „co znowu, czego?”. Sytuacje te nie były zawinione przez kasjerów, ponieważ często zdarzało się, że klientom brakowało pieniędzy. Stwarzało to nieprzyjemne sytuacje także dla klientów, którzy przepaszali kasjerów za zaistniałe zdarzenie. Kasjerzy bojąc się prosić powódkę o wycofanie produktu woleli zrobić manko w kasie.

Przesłuchani świadkowie potwierdzili także, że powódka wobec personelu krytykowała przełożonych. Kierownikowi sklepu (...) zarzucała niekompetencję, mówiła, że się nie nadaje na stanowisko kierownika bo „niańczy ludzi”. Podburzała personel, że kierownik źle sporządza grafiki.

Świadkowie potwierdzili także, że powódka niewłaściwie zachowywała się również wobec klientów sklepu: np. zwracała się z pytaniami retorycznymi, czy klienci nie mogą zrobić zakupów w innym sklepie, mówiła: „przecież można iść do innej Biedronki”, pomimo obowiązku wskazania klientowi gdzie znajduje się dany produkt, powódka na prośby klienta o pokazanie towaru stwierdzała, że nie ma na to czasu. Były sytuacje, że powódka używała obraźliwych słów lub gestów wobec klientów.

Zgodnie z art. 100 § 2 pkt 6 k.p. pracownik ma obowiązek przestrzegać w zakładzie pracy zasad współżycia społecznego.

Obowiązek pracownika przestrzegania zasad współżycia społecznego jest prawnym obowiązkiem stosowania norm o charakterze pozaprawnym, zwłaszcza norm moralnych i zwyczajów. Stosowanie tych norm ma zapewniać ukształtowanie właściwej atmosfery w miejscu pracy, nacechowanej wzajemną życzliwością, opartej na koleżeńskim współpracy i wzajemnej pomocy. Ten ogólny obowiązek stanowi podstawę do formułowania bardziej szczegółowych dyrektyw: przejawiania koleżeńskości do innych pracowników, okazywania szacunku przełożonym, podwładnym, a zwłaszcza pracownikom młodocianym, niezakłócania spokoju i porządku w miejscu pracy.

W uzasadnieniu do wyroku z dnia 9 lipca 2008 r. I PK 2/08 SN wyraził pogląd, że naruszenie zasad współżycia społecznego może stanowić samoistną przyczynę wypowiedzenia umowy o pracę. Żaden przepis prawa zakazu takiego nie formułuje, a wskazanie konkretnego zdarzenia względnie okoliczności, które w ocenie pracodawcy stanowią o naruszeniu przez pracownika obowiązku przestrzegania zasad współżycia społecznego i uzasadniają wypowiedzenie, oznacza wypełnienie wymogu opisu przyczyny wypowiedzenia i właściwe jej podanie w rozumieniu art. 30 § 4 k.p.

W ocenie Sądu, mając na uwadze powyższe rozważania, przedmiotowe wypowiedzenie należy uznać za skuteczne, podyktowane obiektywnie uzasadnionym dążeniem zakładu pracy do zapewnienia lepszej realizacji zadań stojących przed nim poprzez dobór kadry pracowniczej realizującej w sposób wydajny zlecane zadania.

Wskazać w tym miejscu należy, że pracodawca może zasadnie wypowiedzieć umowę o pracę w ramach realizacji zasady doboru pracowników w sposób zapewniający najlepsze wykonywanie realizowanych zadań (wyrok Sądu Najwyższego z dnia 2 października 1996 r. I PRN 69/96 OSNAPiUS 1997/10 poz. 163).

Podkreślić należy, że przesłuchani świadkowie potwierdzili, że po rozwiązaniu umowy o pracę z powódką atmosfera w sklepie jest miła i przyjazna, pracownicy chętnie przychodzą do pracy, otwarcie rozmawiają z przełożonymi. Pracownicy podkreślili, że obecnie mają wsparcie od kierowników sklepu. Obecna sytuacja przekłada się również na relacje między pracownikami, którzy wspierają się wzajemnie.

Opisane zachowania powódki mogły więc, w ocenie Sądu, stanowić uzasadnioną przyczynę wypowiedzenia umowy o pracę, tym bardziej, że pozwany pracodawca dąży do zapewnienia swoim pracownikom zdrowego i przyjaznego środowiska pracy oraz oczekuje od swoich pracowników uczciwości i wysokiego poziomu moralnego, lojalności oraz ścisłego postępowania etycznego w. wszystkich obszarach działalności /vide: „Jesteśmy w zespole (...)” - kodeks etyczny – k. 85 akt/.

W ocenie Sądu, mając na uwadze powyższe rozważania, przedmiotowe wypowiedzenie należy uznać za skuteczne, podyktowane obiektywnie uzasadnionym dążeniem zakładu pracy do zapewnienia lepszej realizacji zadań stojących przed nim poprzez dobór kadry pracowniczej realizującej w sposób prawidłowy zlecane zadania.

Ustalając stan faktyczny Sąd oparł się na dowodach z dokumentów, z zeznań świadków M. J., A. S. (1), J. L. (2), R. J., A. R., K. S., J. M., R. K., M. B. albowiem ich zeznania były zgodne, logiczne i wzajemnie się uzupełniały. Sąd nie zauważył u świadków tendencji do konfabulacji czy przeinaczania rzeczywistości. Ich stwierdzenia były spontaniczne, logiczne, także oceniając je pod kątem doświadczenia życiowego. Z tych też powodów należało nadać im walor wiarygodności.

Zeznania świadków W. W., L. D., R. P., którzy wyjaśnili, że nie mieli zastrzeżeń do pracy powódki, w ocenie Sądu, nie miały wpływu na rozstrzygnięcie wobec zeznań złożonych przez pozostałych świadków, którzy potwierdzili zarzucane powódce uchybienia.

Poprawne zachowanie powódki wobec powyższych osób nie zmienia oceny postępowania powódki, która w relacjach z pozostałym personelem naruszała zasady współżycia społecznego.

Z tych samych względów, w ocenie Sądu, nie miały wpływu na rozstrzygnięcie zeznania świadków H. D. oraz T. R., klientek sklepu. Jak wynika z ich zeznań, robiły zakupy w sklepie, w którym pracowała powódka, średnio 2 razy w tygodniu. Trudno zatem przyjąć aby miały możliwość zaobserwować relacje pomiędzy powódką a podległym personelem lub opisane, niewłaściwe zachowania powódki wobec klientów.

Sąd nie dał wiary zeznaniom E. K., która stwierdziła, że powódka zachowywała się wobec niej poprawnie. W trakcie swoich zeznań wyjaśniła bowiem, że poproszona na rozmowę przez powódkę obawiała się, że dostanie od niej reprimendę i była miło zaskoczona gdy otrzymała pochwałę. Zeznania te pozwalają uznać, że normą było zwracanie pracownikom uwagi, i to w niemiły sposób, skoro obawiali się rozmowy z powódką.

Na wniosek pełnomocnika strony pozwanej Sąd pominął dowód z przesłuchania tej strony.

Z tego względu wypowiedzenie uznano za zasadne i orzeczono jak w sentencji.

W punkcie II wyroku Sąd, na podstawie art. 102 k.p.c., odstąpił od obciążania powódki kosztami procesu.

Jak wskazuje się w judykaturze, skorzystanie przez Sąd z przepisu art. 102 k.p.c. w zakresie rozstrzygnięcia w przedmiocie kosztów procesu jest suwerennym uprawnieniem jurysdykcyjnym Sądu orzekającego i tylko do jego oceny należy przesądzenie, czy wystąpił szczególnie uzasadniony wypadek, który uzasadnia odstąpienie, a jeśli tak to, w jakim zakresie, od generalnej zasady obciążenia kosztami procesu strony przegrywającej spór. Zatem ustalenie czy w danych okolicznościach zachodzą "wypadki szczególnie uzasadnione", o których mowa w art. 102 k.p.c., ustawodawca pozostawia swobodnej ocenie Sądu (vide: post. SN z 26.01.2007r., V CSK 292/06, Lex nr 232807).

W niniejszej sprawie Sąd zważył, iż za zasadnością zastosowania art. 102 k.p.c. przemawia zwłaszcza sytuacja majątkowa powódki, tj. fakt, że powódka obecnie nie pracuje.

Mając powyższe na uwadze, w oparciu o powołane przepisy orzeczono jak na wstępie.

ZARZĄDZENIE

odnotować,

odpis doręczyć pełnomocnikowi powoda,

kal.14 dni.