

Sygn. akt X P 971/14

WYROK

W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 17 marca 2015 r.

Sąd Rejonowy dla Wrocławia – Śródmieścia we Wrocławiu X Wydział Pracy i Ubezpieczeń Społecznych

w składzie następującym:

Przewodniczący: SSR Anna Garncarz

Ławnicy: M. Z., H. Ż.

Protokolant: Dominika Gorząd

po rozpoznaniu w dniu 9 marca 2015 r. we Wrocławiu

na rozprawie sprawy

z powództwa: **A. M. (1)**

przeciwko: (...) **Spółce Akcyjnej Spółce Komandytowej w W.**

o odszkodowanie

I. oddała powództwo;

II. zasądza od powódki na rzecz strony pozwanej kwotę 60 zł tytułem zwrotu kosztów zastępstwa procesowego;

III. orzeka, iż nieuiszczone koszty sądowe w sprawie ponosi Skarb Państwa.

UZASADNIENIE

Pozwem z dnia 29 sierpnia 2014 roku powódka A. M. (1) wniosła odwołanie od wypowiedzenia umowy o pracę na czas nieokreślony z dnia 7 października 2014 roku i na tej podstawie wniosła o zasądzenie od strony pozwanej (...) Spółka Akcyjna Spółka Komandytowa w W. na jej rzecz odszkodowania w kwocie 11.400 złotych wraz z ustawowymi odsetkami od dnia złożenia pozwu do dnia zapłaty oraz o zasądzenie od pozwanego na rzecz powódki kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych.

W uzasadnieniu powódka wskazała, że w dniu 7 października 2013 roku zawarła z pozwanym umowę o pracę na czas nieokreślony. Zgodnie z umową pracodawca powierzył powódce obowiązki (...), które miały być realizowane w pełnym wymiarze godzin przy przyjęciu zadaniowego czasu pracy. Zgodnie z umową miejscem wykonywania pracy miały być miejscowości wyszczególnione w załączniku do umowy, wśród których pod pozycją 7 wymieniony był W.. Faktycznie powódka wykonywała pracę we (...) biurze spółki. We wcześniejszym okresie powódka wykonywała pracę na rzecz pozwanego na podstawie umowy zlecenia. W tym też okresie jej praca była dobrze oceniana, co skutkowało zaproponowaniem przez pozwanego zawarcia umowy na czas nieokreślony. W lipcu 2014 roku powódce zmieniono warunki pracy. Począwszy od 28 lipca 2014 roku powódka miała wykonywać pracę w ramach telemarketingu bez uprzedniego przeszkolenia jej do tego rodzaju czynności. Pracodawca przekazał jej jedynie materiały szkoleniowe, z którymi powódka nie miała możliwości dokładnego zapoznania się w trakcie czasu pracy. W dniu 18 sierpnia 2014 roku skierowano do powódki pismo, zawierające wypowiedzenie powódce umowy o pracę z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia. Pismo zostało odebrane przez powódkę w dniu 20 sierpnia

2014 roku. W uzasadnieniu pracodawca powołał się na niskie wyniki pracy uzyskiwane przez powódkę. Tymczasem w ocenie powódki praca jej oraz pozostałych pracowników zatrudnionych we (...) biurze, była porównywalna z pracą pracowników zatrudnionych w oddziale (...). Z kolei sama powódka była pracownikiem uzyskującym jedne z najwyższych wyników wśród pracowników jej kategorii. Pracownicy uzyskujący lepsze wyniki zaszeregowani byli do kategorii VIP charakteryzującej się innym zakresem obowiązków.

Ponadto w uzasadnieniu swojego żądania powódka wskazała, że jej przełożona M. K. (1) deprecjonowała ją w oczach innych pracowników, celowo zaniżała jej efekty pracy, doprowadziła do nieuzasadnionych prawnie rezygnacji klientów z umów zawieranych przez powódkę. W ocenie powódki, powyższe zachowanie jej przełożonej miało na celu zniżenie efektów pracy powódki w sposób uniemożliwiający uzyskanie przez nią stosownych premii. Naciski i nieprzyjemne zachowanie bezpośredniej przełożonej były tak duże, że odbiły się w znaczący sposób na zdrowiu powódki, co skutkowało rozstrojem zdrowia powódki, która przez 6 miesięcy pozostawała na zwolnieniu lekarskim.

W ocenie powódki po powrocie do pracy w lipcu 2014 roku powódka spotkała się z kolejnymi atakami agresji w stosunku do jej osoby. Stawiane przed nią zadania były niemożliwe do zrealizowania. Dotychczasowi wieloletni klienci powódki byli przekazywani innym pracownikom. Sama powódka, jako jedyny pracujący w biurze (...) konsultant sprzedaży bezpośredniej, nie otrzymała samochodu służbowego, co znacznie ograniczyło jej możliwości wyjazdów celem pozyskania nowych klientów pozwanej spółki. Zastrzeżenia powódki budziła również lista klientów, z którymi miała przeprowadzać spotkania sprzedażowe. Znaczna ich część, zdecydowanie przekraczająca połowę z listy przedstawionej przez pracodawcę to były podmioty o bardzo trudnej sytuacji ekonomicznej, niejednokrotnie pozostający w upadłości lub likwidacji. Pomimo jednak tych okoliczności powódka odbyła w okresie od 1 lipca do 25 lipca 2014 roku ponad siedem spotkań. Ponadto jedno spotkanie zostało przez nią przeprowadzone na prośbę innego pracownika. Jednocześnie narzucony powódce wymóg wykonania 80 zakończonych kontaktem rozmów telefonicznych niemożliwy do zrealizowania. W ocenie powódki wskazane wyżej okoliczności nie pozwalają na przyjęcie, że podane w wypowiedzeniu umowy o pracę przyczyny uzasadniające wypowiedzenie były prawdziwe.

Strona pozwana w odpowiedzi na pozew wniosła o oddalenie powództwa w całości oraz zasądzenie od powódki na jego rzecz kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych.

W uzasadnieniu pozwany wskazał, że podtrzymuje swoje stanowisko dotyczące przyczyn wypowiedzenia umowy o pracę powódce, wskazując że są one rzeczywiste i konkretne, a w konsekwencji prawnie uzasadnione. Pozwany wskazał, że powódce na okres 3 miesięcy, to jest od dnia 28 sierpnia 2014 roku powierzone zostało wykonywanie pracy na stanowisku konsultanta ds. telefonicznej sprzedaży usług. Przyczyna tej decyzji była mała efektywność powódki na dotychczasowym stanowisku pracy – mała liczba spotkań. W okresie od 15 lipca 2014 roku do 24 lipca 2014 roku powódka odbyła tylko dwa spotkania sprzedażowe. Celem pracodawcy było umożliwienie powódce zwiększenia swojej efektywności poprzez ułatwienie dotarcia do klienta. Powódka wraz ze zmianą miejsca stanowiska pracy otrzymała wszelkie niezbędne materiały potrzebne do jej wykonywania, z którymi mogła zapoznać się w czasie godzin pracy. Przełożona powódki zawiadomiła ją, że szkolenie jakie przeszła na poprzednim stanowisku pracy jest takie samo dla jej nowego stanowiska, w związku z tym nie ma potrzeby jego powtarzania. Ponadto wskazała powódce, że w razie potrzeby może zwrócić się do A. M. (2) – trenera telemarketingu, jak również otrzymała wsparcie od pracownicy D. B..

Ponadto pozwany wskazał, że sprzedaż telefoniczna jest normalną sprzedażą, którą od lat zajmowała się powódka, z tą różnicą, że na końcu odczytuje się klientowi tzw. formułkę akceptacyjną, która zapisana jest na kartce. Konsultant sprzedaży bezpośredniej musi również zadzwonić do klienta, przedstawia ofertę, produkt i w kilku słowach mówi o jego zaletach lub najpierw wysyła ofertę drogą mailową. Wyżej wymienione elementy są zatem wspólne dla sprzedaży telefonicznej i bezpośredniej. Ponadto pozwany podkreślił, że żaden z pracowników zajmujących się sprzedażą telefoniczną nie przechodził specjalistycznych szkoleń w tym zakresie. Natomiast każdy, w tym powódka otrzymał odpowiednie materiały szkoleniowe, z którymi powinien się zapoznać.

Pozwany wskazał ponadto, że nie jest prawdą, iż efektywność powódki była porównywalna do pracowników pozwanej z K., gdyż w Rankingu byli uwzględnieni wszyscy pracownicy zatrudnieni w Regionie P., który swoim zasięgiem

obejmuje W., K. i K.. Powódka osiągała na tyle słabe wyniki w pracy, że nie otrzymywała prowizji. Wg strony pozwanej, nie są prawdziwe twierdzenia powódki, że po powrocie do pracy w lipcu 2013 roku otrzymała ona zadania niemożliwe do realizacji, oraz że jej praca była deprecjonowana przez M. K. (1). Klienci, którymi powódka do tamtej pory się zajmowała zostali oddelegowani innym pracownikom na skutek przebywania przez powódkę przez ponad pół roku na zwolnieniu lekarskim. Pozwany nie mógł bowiem dopuścić do tego, aby klienci przez tak długi czas pozostawali bez obsługi, gdyż mogłoby to dla niego oznaczać ich utratę. Według pozwanego twierdzenia powódki, jakoby zwarte przez nią umowy zostały w sposób celowy rozwiązane również nie są prawdziwe. Powódka nie dopełniła bowiem swoich podstawowych obowiązków i wprowadziła do systemu zamówienia mimo braku pisemnego potwierdzenia ceny przez klienta (umowy id: (...) Remont z numerem zam. (...), id: (...) zam. (...)). Tym samym z wyłącznej winy powódki doszło do anulowania zawartych z klientami umów.

Odnosząc się z kolei do zarzutu deprecjonowania powódki przez jej bezpośrednią przełożoną pozwany wskazał, że M. K. (1) była przełożona powódki od 2011 roku i nigdy nie wchodziła z powódką w relacje pozazawodowe. Ich rozmowy miały charakter czysto zawodowy. Odnosząc się do korzystania przez powódkę z samochodu służbowego pozwany wskazał, że powódka nie otrzymała po swoim powrocie ze zwolnienia lekarskiego samochodu służbowego, na skutek braku zwrotu samochodu w czasie przybywania na zwolnieniu. Pomimo tego powódka otrzymywała samochód służbowy na każde odbywane przez nią spotkanie.

Ponadto powódka w okresie od 1 do 15 lipca 2014 roku odbyła jedynie dwa spotkania z klientami, w tym jedno z nich powódka odbyła w zastępstwie swojej koleżanki z pracy. Powódka nie wykonywała w sposób należyty swoich pracowniczych obowiązków. w szczególności nie wykonywała połączeń do klientów w czasie pracy, który był na to przeznaczony oraz opuszczała stanowisko pracy. Bezpośrednia przełożona wielokrotnie zwracała jej uwagę.

Sąd ustalił następujący stan faktyczny:

W dniu 7 października 2013 roku powódka A. M. (1) zawarła z pozwaną (...) Spółką Akcyjną Spółką Komandytową w W. umowę o pracę na czas nieokreślony na stanowisku (...) Manager (SKA) z wynagrodzeniem 3.800 złotych brutto miesięcznie oraz wynagrodzeniem prowizyjnym.

Dowód : akta osobowe powódki część B k. 2 i 18;

Przełożoną powódki była M. K. (1).

Powódka nie miała pisemnego zakresu obowiązków.

Do obowiązków powódki jako (...) (SKA) należało pozyskanie klientów, oferowanie usług świadczonych przez stronę pozwaną klientom, zawieranie umów w imieniu strony pozwanej z klientami, sprzedaż usług oferowanych przez stronę pozwaną.

Powódka była rozliczana co miesiąc z dokonanej sprzedaży. Strona pozwana wyznaczała powódce poziom sprzedaży, który powinna powódka osiągnąć w danym miesiącu, tak, jak i innym osobom zatrudnionym na takich samych stanowiskach, a powódka winna była zrealizować wymagany poziom sprzedaży.

W celu wykonywania obowiązków, powódce powierzono w szczególności telefon komórkowy i samochód służbowy.

Dowód : akta osobowe powódki

Zeznania świadka M. K. (1) – protokół rozprawy z dnia 17 listopada 2014 roku od min. 00:07:55, przesłuchanie powódki – protokół rozprawy z dnia 2 lutego 2015 r. od min. 00:39:11

Powódka nie realizowała wyznaczonych jej planów sprzedażowych.

W szczególności powódka w październiku 2013 r. powinna zrealizować plan sprzedaży w wysokości 46.000 zł, a zrealizowała jedynie 52% tego planu tj. 24.050 zł.

Powódka w listopadzie 2013 r. powinna zrealizować plan sprzedaży w wysokości 34.200 zł, a zrealizowała jedynie 28% tego planu tj. 9.630 zł.

Powódka w grudniu 2013 r. powinna zrealizować plan sprzedaży w wysokości 27.000 zł, a zrealizowała jedynie 38% tego planu tj. 10.321 zł.

Powódka w lipcu 2014 r. powinna zrealizować plan sprzedaży w wysokości 34.000 zł, lecz nie zrealizowała w ogóle planu sprzedaży.

Powódka w okresie od 1 do 12 sierpnia 2014 r. powinna zrealizować plan sprzedaży w wysokości 7.350 zł, lecz nie zrealizowała w ogóle planu sprzedaży.

Dowód : akta osobowe powódki – wypowiedzenie umowy o pracę i dane o sprzedaży k. 15

W październiku 2013 r. powódka skontaktowała się z D. O. (1) prowadzącym działalność gospodarczą pod nazwą (...) D. O. (2) w C., jako swoim stałym klientem. D. O. (1) wyraził wolę zawarcia ze stroną pozwaną umowy, na mocy której strona pozwana zobowiązała się wykonać na jego rzecz usługę kampanii linków sponsorowanych.

Usługa miała być wykonana w terminie późniejszym, lecz nie doszło do jej wykonania, gdyż strona pozwana nie miała możliwości wykonania zamówienia. Strona pozwana w trakcie, gdy powódka była na długotrwałym zwolnieniu lekarskim próbowała rozmawiać z klientem i nakłonić go do tego, aby anulowano poprzednią umowę i zawarto z nim kolejną umowę, lecz klient ostatecznie zrezygnował z usługi świadczonej przez stronę pozwaną.

W dniu 16 października 2013 roku powódka podpisała umowę nr (...) na kwotę 600 złotych. Produkcja nie zrealizowała usługi. W związku z tym w styczniu 2014 roku M. K. (2) skontaktowała się z klientem, lecz klient nie chciał już wykonania usługi, gdyż powierzył jej wykonanie już komuś innemu. Zaproponowała mu ona inną usługę w celu rozliczenia wpłaty. Klient wybrał jednak zwrot należności z tytułu dokonania zlecenia.

Dnia 28 października 2013 roku powódka podpisała z tym samym klientem dwa kolejne zamówienia nr (...) na kwotę 800 zł. Zamówienie to zostało zrealizowane w całości. Z kolei do zamówienia nr (...) na kwotę 3000 złotych nie została podpisana akceptacja klienta i nie było wykonanej struktury kampanii. Braki te zostały dostrzeżone dopiero w dziale produkcji, który to zwrócił się do M. K. (1) o wyjaśnienia tej sytuacji. Do tego zamówienia nie była wykonana jednak żadna wpłata, gdyż klient nie otrzymał numeru rachunku bankowego, na który winien uiścić należność. W związku z powyższym i brakiem realizacji zamówienia w terminie zamówienie zostało anulowane.

Na rzecz klientów były wystawiane przez stronę pozwaną faktury proforma, lecz ostatecznie nie dochodziło do realizacji zamówień na rzecz tych klientów.

Dokumenty potrzebne do realizacji zamówienia nie znajdowały się u pracodawcy. Powódka wraz z przejściem na zwolnienie lekarskie nie pozostawiła archiwum dokumentacji. Tymczasem wewnętrzna procedura pozwanego wymagała wyrażenia zgody przez klienta na kwotę obciążenia. Pozwana dysponowała specjalnym drukiem zgody dla klienta, które potem zostało „podpinane” do systemu.

Dowód : zeznania M. K. (1) – protokół rozprawy z dnia 17 listopada 2014 roku od min. 00:07:55, zeznania świadka K. N. – protokół z rozprawy z dnia 9 marca 2015 r. od min. 00:01:54, zeznania świadka D. O. (1) - protokół z rozprawy z dnia 9 marca 2015 r. od min. 00:10:48

Powódka w okresie od stycznia 2014 roku do lipca 2014 roku przebywała na zwolnieniu lekarskim. Do tego czasu dysponowała samochodem służbowym.

W czasie zwolnienia lekarskiego powódki, strona pozwana zwróciła się do powódki o dostarczenie samochodu służbowego do strony pozwanej, w którego posiadaniu była powódka, lecz powódka odmówiła z uwagi na przebywanie na zwolnieniu lekarskim. W związku z powyższym, pracownik strony pozwanej przyjechał osobiście do domu powódki, skąd odebrał samochód służbowy powódki.

Po powrocie ze zwolnienia nie przydzielono powódce nowego samochodu służbowego.

Powódka otrzymywała jednak samochód służbowy na każde zaplanowane spotkanie z klientem. W tym celu podpisywała protokoły zdawczo – odbiorcze pojazdu.

Dowód: Zeznania świadka M. K. (1) – protokół rozprawy z dnia 17 listopada 2014 roku od min. 00:07:55, zeznania D. B. - protokół rozprawy z dnia 2 lutego 2014 roku od min 00:02:21, protokoły zdawczo – odbiorcze samochodu k.92; przesłuchanie powódki – protokół rozprawy z dnia 2 lutego 2014 roku od min 00:39:11,

W dniu 14 lipca 2014 roku, po powrocie przez powódkę ze zwolnienia lekarskiego, M. K. (1) zwróciła się do powódki wskazując, że do zrealizowania planu sprzedaży, konieczne są jej spotkania z klientami. Uwaga zwrócona powódce przez przełożonego wynikała z tego, że powódka, po powrocie ze zwolnienia lekarskiego nie realizowała wymaganych spotkań z klientami.

Przełożona poinformowała powódkę, że oczekuje od niej co najmniej dwóch spotkań dziennie. Wskazała przy tym, że od dnia 15 lipca 2014 roku oczekuje od powódki maila z raportem opisowym i zaznaczoną ilością spotkań na dzień.

Żaden z innych pracowników nie musiał sporządzać tego rodzaju raportów.

M. K. (1) wielokrotnie zwracała powódce uwagę odnośnie do wykonywanej przez nią pracy.

Dowód : zeznania powódki – protokół rozprawy z dnia 2 lutego 2014 roku od min 00:39:11, zeznania D. B. - protokół rozprawy z dnia 2 lutego 2014 roku od min 00:02:21 korespondencja e-mail k. 68;

Pismem z dnia 22 lipca 2014 roku, doręczonym powódce w dniu 25 lipca 2014 roku, na podstawie art. 42 § 4 kodeksu pracy, powierzono powódce na okres trzech miesięcy tj. od dnia 28 lipca 2014 roku do 25 października 2014 roku wykonywanie pracy na stanowisku Konsultanta ds. Telefonicznej sprzedaży usług.

Dowód : akta osobowe powódki część B k. 2 i 18;

Powódka w dniach 15 i 29 lipca 2014 roku w wiadomościach e-mail do przełożonej M. K. (1) zwróciła się z zapytaniem o sposób wykonywania rozmów telefonicznych z klientami. Odnosząc się jednocześnie do braku wymaganych spotkań wskazała na wadliwość bazy firm, w której figurowały takie, które znajdowały się w upadłości, bądź w likwidacji. Zwróciła się jednocześnie o umożliwienie jej odbycia szkolenia z techniki telesprzedaży.

M. K. (1) przekazała powódce materiały szkoleniowe, oraz wskazała powódce, że czas pracy powódki pozostaje bez zmian od godziny 8 do 16, przy czym wymagane jest by zrealizowała 80 połączeń telefonicznych dziennie. Odstęp pomiędzy połączeniami wynosić ma maksymalnie 5 minut. Sprzedaż dzienna winna wynosić 1.000 złotych. Plan sprzedażowy na sierpień określono na kwotę 21.000 złotych netto, plan marżowy na kwotę 18.900 złotych netto. Wskazano, że realizacja planu zapewnia wypłatę prowizji.

M. K. (1) udostępniła ponadto powódce klauzulę nagrywania rozmów, wskazała, że szkolenie wstępne, które powódka odbyła kilka lat temu nie różni się niczym od szkolenia z telesprzedaży i dlatego wystarczą jej przekazane materiały. Wskazała jednocześnie, że w razie problemów może kontaktować się z nią, bądź w razie jej nieobecności z A. M. (2) – trenerem telemarketingu.

M. K. (1) wskazała przy tym powódce, że w teledprzedaży obowiązują 3 przerwy w ciągu dnia po 10 minut każda. Zapropnowała jej by odbywały się one od godziny 10:00 do 10:10, 12 do 12:10 i od 14:00 do 14:10.

Podstawowym zadaniem powódki było zawieranie umów z klientami, dopilnowanie realizacji umowy i płatności ze strony klienta.

Każdy z pracowników zajmujących się telesprzedażą dostawał bazę firm, z którymi miał współpracować i wyszukiwać wśród nich klientów. Baza była losowo przydzielona pracownikowi. Powódka powinna również szukać nowych klientów poza daną danymi i pozyskiwania ich dla pracodawcy.

Dowód : zeznania M. K. (1) – protokół rozprawy z dnia 17 listopada 2014 roku od min. 00:07:55, korespondencja e-mail k. 22-28;

Powódka zrealizowała w ramach pracy telesprzedaży w dniu 28 lipca 2014 r. - 28 połączeń z łącznym czasem rozmów 01:08:12, w dniu 29 lipca 2014 r. - 29 połączeń, z łącznym czasem 00:27:10, 30 lipca 2014 r. - 27 połączeń z łącznym czasem 01:04:10, w dniu 31 lipca 2014 r. - 19 połączeń z łącznym czasem 00:14:34, 1 sierpnia 2014 r. - 44 połączenia z łącznym czasem 00:34:21, 4 sierpnia 2014 r. - 33 połączenia, z łącznym czasem 00:34:27, 5 sierpnia 2014 r. - 34 połączenia, a łącznym czasem 00:37:25, 6 sierpnia 2014 r. - 38 połączeń z łącznym czasem 00:33:52, 7 sierpnia 2014 r. - 32 połączenia z łącznym czasem 00:53:29, 8 sierpnia 2014 r. - 27 połączeń z łącznym czasem 00:28:54, 11 sierpnia 2014 r. - 38 połączeń z łącznym czasem 00:38:00, a w dniu 12 sierpnia 2014 roku 49 połączeń z łącznym czasem 01:02:00.

W dniach 13 i 14 sierpnia 2014 roku powódka przesłała dwóm przedsiębiorstwom oferty usług pozwanego.

Średni dzienny czas rozmów wymagany w telesprzedaży wynosi od 2 do 5 godzin dziennie. Natomiast wymagana norma dzienna ilości połączeń wynosi 120.

W przypadku powódki wymagane było zrealizowanie jedynie 80 połączeń.

Dowód : korespondencja e-mail k. 29-32;

Akta osobowe powódki – wypowiedzenie umowy o pracę

zeznania świadka M. K. (1) – protokół rozprawy z dnia 17 listopada 2014 roku od min. 00:07:55

Pismem z dnia 18 sierpnia 2014 roku, doręczonym powódce w dniu 20 sierpnia 2014 roku pozwany wypowiedział powódce umowę o pracę z dnia 7 października 2013 roku z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia, który upłynął w dniu 30 listopada 2014 roku.

Przyczyną wypowiedzenia umowy o pracę było osiągnięcie przez powódkę niskich wyników sprzedaży w stosunku do wyznaczonego planu, na zajmowanym przez nią stanowisku pracy. Pracodawca wskazał jednocześnie, że powódka w październiku 2013 roku zawarła 9 kontraktów i dokonała średniej sprzedaży dziennej w kwocie 1.093 złotych, co stanowiło 52 % planu sprzedaży, w listopadzie z kolei zawarła 8 kontraktów i dokonała średniej sprzedaży dziennej w kwocie 507 złotych, co stanowiło 28 % planu sprzedaży, w grudniu zawarła 4 kontrakty i dokonała średniej sprzedaży dziennej w kwocie 737 złotych, co stanowiło 38 % planu sprzedaży. w lipcu i do dnia 12 sierpnia 2014 roku nie zawarła żadnego kontraktu.

Wobec powyższego pozwany wskazał, że w miesiącu lipcu 2014 roku powódka nie zawarła ani jednej umowy. Otrzymała jedynie 2 spotkania sprzedażowe. Norma dzienna dla konsultanta to 3 spotkania sprzedażowe w ciągu jednego dnia pracy. Pracodawca oczekiwał jednak od powódki przez pierwszy miesiąc pracy, po powrocie z długotrwałego zwolnienia lekarskiego, odbycia dwóch spotkań w ciągu dnia pracy.

Ze względu na brak spodziewanych efektów pracy w obszarze sprzedaży bezpośredniej pracodawca powierzył powódce sprzedaż telefoniczną, wyznaczając normy wykonanych połączeń na dzień, przeprowadzonych rozmów i normy sprzedażowe dostosowane do tego sposobu pracy. W okresie powierzonych zadań w kanale sprzedaży telefonicznej powódka również nie realizowała wyznaczonych przez pracodawcę celów.

Zgodnie z zestawieniem pracy powódki w kanale sprzedażowym w dniu 28 lipca 2014 roku zrealizowała ona 28 połączeń z łącznym czasem rozmów 01:08:12, w dniu 29 lipca 29 połączeń, z łącznym czasem 00:27:10, 30 lipca 27 połączeń z łącznym czasem 01:04:10, w dniu 31 lipca 19 połączeń z łącznym czasem 00:14:34, 1 sierpnia 44 połączenia z łącznym czasem 00:34:21, 4 sierpnia 33 połączenia, z łącznym czasem 00:34:27, 5 sierpnia 34 połączenia, a łącznym czasem 00:37:25, 6 sierpnia 38 połączeń z łącznym czasem 00:33:52, 7 sierpnia 32 połączenia z łącznym czasem 00:53:29, 8 sierpnia 27 połączeń z łącznym czasem 00:28:54, 11 sierpnia 38 połączeń z łącznym czasem 00:38:00, a w dniu 12 sierpnia 2014 roku 49 połączeń z łącznym czasem 01:02:00.

Średni dzienny czas rozmów w telesprzedaży wynosi od 2 do 5 godzin dziennie. Natomiast wymagana norma dzienna ilości połączeń wynosi 120. W przypadku powódki było to 80 połączeń.

Dowód : zeznania świadka M. K. (1) – protokół rozprawy z dnia 17 listopada 2014 roku od min. 00:07:55, wypowiedzenie umowy o pracę z dnia 18 sierpnia 2014 roku k. 15-16, kalendarz spotkań k. 47-53,

Sąd zważył, co następuje:

Powództwo jako bezzasadne, nie zasługiwało na uwzględnienie.

Zgodnie z treścią przepisu art. 45 § 1 k.p. w razie ustalenia, że wypowiedzenie umowy o pracę zawartej na czas nieokreślony jest nieuzasadnione lub narusza przepisy o wypowiedzaniu umów o pracę, sąd pracy – stosownie do żądania pracownika – orzeka o bezskuteczności wypowiedzenia, a jeżeli umowa uległa już rozwiązaniu – o przywróceniu pracownika do pracy na poprzednich warunkach albo o odszkodowaniu.

W niniejszym postępowaniu kwestią decydującą dla rozpoznania sprawy było ustalenie, czy wypowiedzenie, jakie powódka otrzymała od strony pozwanej, było zgodne z przepisami prawa pracy oraz czy było uzasadnione.

Odnosząc się do pierwszej z przesłanek należy podzielić pogląd zgodnie z którym : „z naruszeniem przepisów o wypowiedzaniu umów o pracę mamy do czynienia w szczególności w przypadku: niezachowania formy pisemnej, pominięcia w wypowiedzeniu uzasadnienia tego oświadczenia, niezachowania trybu postępowania przeznaczonego na konsultację zamiaru wypowiedzenia z właściwymi podmiotami, podania krótszego od wymaganego okresu wypowiedzenia, niepoinformowania pracownika w sposób prawidłowy o przysługujących mu środkach odwoławczych od wypowiedzenia, a także w przypadku złamania zakazu wypowiedzania umów o pracę osobom, którym służy tzw. wzmożona ochrona trwałości stosunku pracy.” (Komentarz do art.45 kodeksu pracy (Dz.U.98.21.94), [w:] U. Jackowiak (red.), M. Piankowski, J. Stelina, W. Uziak, A. Wypych-Żywicka, M. Zieleniecki, Kodeks pracy z komentarzem, Fundacja Gospodarcza). Analizując szczegóły niniejszej sprawy Sąd powziął przekonanie, że w tym zakresie nie doszło do naruszenia przepisów prawa pracy.

Zgodnie z przepisem art. 30 § 4 k.p. oświadczenie woli pracodawcy o wypowiedzeniu umowy zawartej na czas nieokreślony powinno zawierać przyczynę dokonania tego rodzaju czynności prawnej, przy czym przyczyna wypowiedzenia umowy o pracę musi być konkretna i rzeczywista. Przyczyna ta jednak nie musi mieć szczególnej wagi czy nadzwyczajnej doniosłości, albowiem wypowiedzenie umowy o pracę jest zwykłym sposobem rozwiązania bezterminowego stosunku pracy (patrz wyrok SN z 04.12.1997 r., I PKN 419/97, OSNP 1998/20/598).

Zgodnie z wyrokiem Sądu Najwyższego z dnia 10.05.2000 r. „naruszenie art. 30 § 4 KP 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”. Warunku podania pracownikowi przyczyn uzasadniających wypowiedzenie umowy o pracę nie może zastąpić ocena pracodawcy, iż przyczyna ta była znana pracownikowi. Podanie pracownikowi przyczyny wypowiedzenia, zgodnie z wyrokiem Sądu Najwyższego z dnia 1.10.1997 r. (sygn. akt I PKN 315/97), „ma umożliwić mu, dokonanie racjonalnej oceny, czy ta przyczyna w rzeczywistości istnieje i czy w związku z tym zaskarżenie czynności prawnej pracodawcy może doprowadzić do uzyskania przez pracownika odpowiednich korzyści (odszkodowania lub przywrócenia do pracy). Niedopuszczalne są, więc również przyczyny enigmatyczne bez konkretnego wskazania, które zachowania lub zaniechania pracownika

stanowią przyczynę wypowiedzenia mu pracy. Ponadto ocena wskazanej przyczyny pod kątem jej należytego skonkretyzowania jest dokonywana z perspektywy jego adresat tj. pracownika. To pracownik ma wiedzieć i rozumieć, z jakiego powodu pracodawca dokonał wypowiedzenia umowy o pracę.

W piśmie z dnia 18 sierpnia 2014 roku strona pozwana wypowiedziała powódce umowę o pracę i jako przyczynę wypowiedzenia wskazano osiąganie przez powódkę niskich wyników sprzedaży w stosunku do wyznaczonego planu, na zajmowanym przez nią stanowisku pracy. Pozwany wskazał ponadto na ilość umów jakie powódka zawarła oraz na stopień realizacji planu sprzedaży. Wskazał również, że ze względu na brak spodziewanych efektów pracy w obszarze sprzedaży bezpośredniej powierzył powódce sprzedaż telefoniczną, wyznaczając normy wykonywanych połączeń. Tymczasem powódka również w kanale sprzedaży telefonicznej nie zrealizowała założonego planu. Strona pozwana wskazała przy tym na ilość zrealizowanych przez powódkę połączeń oraz ich łączny czas. Strona pozwana uzasadniła więc szczegółowe wskazane w wypowiedzeniu twierdzenia.

W ocenie Sądu podanej treści wypowiedzenia nie sposób zarzucić braku konkretności. Przyczyna, jaka leżała u podstaw podjęcia przez stronę pozwaną decyzji o wypowiedzeniu powódce stosunku pracy została uszczegółowiona w stopniu wystarczającym dla potrzeb związanych z możliwością odwołania się od nich przez powódkę i możliwości zakwestionowania realności ich nastąpienia. Pozwany wskazał precyzyjnie przyczynę wypowiedzenia, a na jej poparcie wskazał zakres zrealizowanego przez powódkę planu sprzedażowego, oraz ilość zrealizowanych przez nią połączeń telefonicznych z rozbiciem na poszczególne dni. Tym samym przyczyna wypowiedzenia została sformułowana przez pozwanego jak najbardziej konkretnie, a sama powódka mogła z łatwością się o niej dowiedzieć i ją zrozumieć.

W świetle art. 22 k.p. przez nawiązanie stosunku pracy pracownik zobowiązuje się do wykonywania pracy określonego rodzaju na rzecz pracodawcy i pod jego kierownictwem oraz w miejscu i czasie wyznaczonym przez pracodawcę. W umowie o pracę pracownik zobowiązuje się do świadczenia pracy na rzecz pracodawcy, zaś pracodawca do zatrudniania pracownika za wynagrodzeniem.

Wskazać należy, że zgodnie z orzecznictwem Sądu Najwyższego pracodawca ma prawo decydowania o rodzaju i sposobie realizacji prowadzonej działalności, a jego decyzje w tym zakresie nie podlegają ocenie sądu pracy w aspekcie oceny zasadności wypowiedzenia pracownikowi umowy o pracę. Pracodawca ma prawo do doboru pracowników realizujących jego działalność (wyrok Sądu Najwyższego z 2 października 2002 roku I PKN 374/2001). Przyczyna uzasadniająca wypowiedzenie może polegać na niezawinionym, zgodnym z prawem działaniu pracownika, jeżeli tylko można ustalić, że słuszny interes pracodawcy przemawia za zwolnieniem pracownika z pracy za wypowiedzeniem (wyrok z 28 kwietnia 1997 r., I PKN 118/97). Jednocześnie rozwiązanie umowy o pracę za wypowiedzeniem z nieprzydatnymi zawodowo lub nieporadnymi pracownikami, którzy z przyczyn przez siebie niezawinionych nie mogą sprostać obowiązkowi pracowniczemu, jest uzasadnione (wyrok Sądu Najwyższego z dnia 1 października 1998 r. I PKN 363/98)

W toku postępowania strona pozwana poprzez zaoferowane dowody zarówno osobowe z zeznań świadka M. K. (1), jak również korespondujące z nimi dowody z dokumentów, w szczególności w postaci korespondencji e-mail powódki z M. K. (1) wykazała, iż wypowiedzenie umowy o pracę zostało dokonane zarówno bez naruszenia formalnych przepisów prawa oraz pozostaje także merytorycznie uzasadnione i - wbrew twierdzeniom powódki - nie można mu postawić zarzutu pozorności.

Przeprowadzone przez Sąd dowody wskazują jednoznacznie, że praca powódki zarówno przed zwolnieniem lekarskim w okresie od października do grudnia 2013 r. jak i od chwili powrotu ze zwolnienia lekarskiego w lipcu 2014 roku - nie była efektywna.

Sąd dał więc w tym zakresie wiarę zeznaniom M. K. (1), która wskazała na znaczne pogorszenie pracy powódki od początku lipca 2014 roku, co w konsekwencji spowodowało zmianę charakteru pracy powódki ze sprzedaży bezpośredniej na sprzedaż telefoniczną.

Jednocześnie Sąd miał na uwadze przy ocenie zeznań świadka, że relacje między świadkiem, a powódką były dość napięte, a sam świadek jako przełożona powódki miała co do niej wysokie wymagania. Tym niemniej o pogorszeniu pracy powódki w okresie od lipca 2014 roku świadczą również zeznania świadka D. B.. Świadek, jako koleżanka powódki bardzo wysoko oceniała jej pracę i wskazywała na wysokie kwalifikację powódki. Zaznaczyła jednak, że zauważyła, iż powódka zaczęła mieć problem w kontaktach z klientami. Jednocześnie sama powódka nie wykazała, by problem ten w istocie spowodowany był przez samego pracodawcę. Wskazywała bowiem na niskiej jakości bazę telefoniczną klientów, jednak, jak wykazało przeprowadzone postępowanie dowodowe, bazy klientów były przyznawane pracownikom losowo i tworzone przez analityków pozwanej. Jednocześnie jak wskazała M. K. (1) baza ta była tylko pewnym początkiem pracy konsultanta, gdyż do jego obowiązków należało nieustanne poszerzanie bazy i pozyskiwanie nowych klientów dla pozwanego. Tym samym pozycja powódki w porównaniu z innymi pracownikami była podobna, ale pomimo tego, powódka nie realizowała nawet minimalnych standardów telepracy.

Powódka zarzuciła stronie pozwanej, że w czasie, gdy przebywała ona na zwolnieniu lekarskim, jej stali klienci zostali przekazani do innych pracowników. W ocenie Sądu, zasadne było przekazanie dotychczasowych klientów innym pracownikom w sytuacji, w której pozwana przez ponad pół roku przebywała na zwolnieniu lekarskim. Trzeba bowiem uznać, że pozwany nie mógł pozwolić sobie na tak długi okres pozostawiania kontrahentów bez obsługi. Spowodować mogło to bowiem rezygnację z jego usług, a tym samym bezpośrednią stratę finansową.

Ponadto odnosząc się do twierdzeń powódki, jakoby pracę utrudniał jej brak samochodu służbowego, co miało stawiać ją w niekorzystnej pozycji względem innych pracowników wskazać należy, że nie sposób przyjąć, by miało to wymierny wpływ na efektywność pracy powódki. Jak wynika bowiem zarówno z zeznań M. K. (1) i samej powódki był jej udostępniany samochód służbowy na każde zaplanowane spotkanie. Jednocześnie w umowie o pracę zawartą z pozwanym nie wskazano by samochód taki powódce w istocie winien być przypisany.

Odnosząc się z kolei do pracy wykonywanej przez powódkę, jako sprzedawcę telefonicznego wskazać należy, że sama powódka nie zaprzeczyła by wyliczenie czasu pracy wykazane w wypowiedzenie nie było autentyczne. Wskazała jedynie, że wymagania pracodawcy były niemożliwe do zrealizowania. Tymczasem jak wynika z korespondencji e-mail powódki z M. K. (1) powódka od początku była poinformowana o charakterze jej pracy, o jej godzinach, o liczbie koniecznych połączeń telefonicznych, oraz o długości ich trwania. Wiedział również, że średnio dziennie musi zawrzeć umowy na kwotę 1000 złotych.

Jednocześnie powódka nie zrealizowała wymagań pracodawcy ani pod kątek ilości wykonywanych połączeń, ani czasu ich trwania, ani zawartych umów.

Nie ma przy tym znaczenia okoliczność podnoszona przez powódkę, iż nie była ona na takie stanowisko przeszkolona pomimo zgłaszania takiej potrzeby. Jak wynika bowiem z zeznań M. K. (1) i D. B. szkolenia takie nie były dla pracowników przeprowadzane, gdyż w ocenie pracodawcy wystarczającym było szkolenie, jakie jest odbywane przez pracowników przed przystąpieniem do pracy w sprzedaży bezpośredniej. Sprzedaż telefoniczna nie odbiega bowiem znacznie od sprzedaży bezpośredniej. Jednocześnie sama powódka w razie wątpliwości liczyć mogła na pomoc M. K. (1), D. B., bądź trenera telesprzedaży. Otrzymała również wszystkie niezbędne materiały szkoleniowe, konieczne do przeprowadzania rozmów z klientami.

Ponadto w związku z rozpoczęciem pracy w telesprzedaży normy jej pracy zostały dla niej obniżone do 80 rozmów telefonicznych dziennie, oraz 1000 złotych z zawartych z klientami umów. Tymczasem powódka wykonywała jedynie od 19 do 49 połączeń dziennie, a dzienny czas trwania wynosił od 00:14:34 do 01:08:12. Tym samym zdarzały się dni, w których podczas całodziennego pracy powódka zrealizowała jedynie 19 połączeń o łącznym czasie trwania niespełna 15 minut. Odbiegało to więc daleko od tego, czego oczekiwał od niej pracodawca. Niewątpliwie więc praca powódki nie była dla pozwanego korzystna i nie przynosiła mu wymiernych efektów zarówno pod względem ilości klientów, zawartych umów, oraz wartości zawartych kontraktów. Stopniowo generowało to więc zamiast zysku stratę dla pracodawcy. Co więcej, bardzo słabe wyniki pracy powódki nie wynikały z przyczyn obiektywnych, lecz z postawy

powódki, która w rzeczywistości ani nie wykonywała ilości wymaganych wizyt u klientów, a następnie, po przekazaniu jej telepracy, wymaganych ilości połączeń z klientami.

Jednocześnie nie ma racji powódka wskazując, że w istocie osiągała ona zdecydowanie wyższe wyniki sprzedażowe. Powódka w żaden sposób nie udowodniła podnoszonej przez siebie okoliczności, nie przedstawiając sądowi w tym zakresie żadnych dowodów. Po pierwsze wskazać należy, że umowy, które miały zostać niesłusznie anulowane przez pozwanego zawarte zostały przez powódkę jeszcze przed zmianą jej pracy na telesprzedaż. Większość z nich zawarta została jednocześnie jeszcze w 2013 roku. Tym samym już choćby z tego powodu trudno stwierdzić by miało to mieć wpływ na wyniki pracy powódki w okresie od lipca do sierpnia 2014 roku.

Nie dał Sąd również wiary powódce, które wskazywała, że umowy te zostały anulowane niezasadnie.

W tym to względzie sąd dał wiarę M. K. (1), która wskazała, że u strony pozwanej stosowany jest ich wewnętrzny system kompletowania zamówienia, a dołączone przez powódkę do akt dokumenty w postaci umów nie stanowią oficjalnego wzoru dokumentów koniecznych do podpisu przez klienta.

Jednocześnie nie należy do oceny Sądu badanie wewnętrznych procedur funkcjonujących u pracodawcy. Ma on bowiem prawo ustalać je według swojego uznania, a obowiązkiem pracowników jest stosowanie się do nich. Również świadek D. B. wskazała na praktykę stosowania przez konsultantów starych druków firmowych w okresie gdy one nie obowiązywały. Mogli to oni wówczas robić, choćby dla swoich celów, jednak musieli spełnić pozostałe wymogi wskazane przez pracodawcę. Wymogów takich powódka jednak nie spełniła. Nie przedłożyła jednocześnie dla Sądu dokumentów wskazujących na prawidłowe zrealizowanie zamówienia, pomimo przedłożenie kserokopii zawieranych przez nią umów. Tym samym w tych okolicznościach Sąd uznał za wiarygodne zeznania M. K. (1), która wskazała, że dopiero na etapie przekazania zamówienia do produkcji okazało się, że zamówienie jest niekompletne, co doprowadziło do anulowania kilku umów zawartych przez powódkę.

Ponadto powódka nie wykazała, jaki miałyby mieć wpływ na realizację planu pracy, stawianego jej przez pracodawcę fakt, że strona pozwana dokonała anulowania kilku wskazanych przez powódkę umów, nawet jeśli byłoby to rzeczywiście nieuzasadnionym działaniem pracodawcy. Nawet gdyby uwzględnić wskazane przez powódkę anulowane umowy zawarte przez nią, to i tak, nie można uznać, aby zrealizowała ona wymagany plan sprzedaży. Powódka wprawdzie w swoich zeznaniach wskazała, że szacuje, że faktycznie anulowano jej umowy na łączną kwotę około 15.000 zł, lecz jednocześnie nie wykazała w żaden sposób, aby faktycznie takie działania strony pozwanej miały miejsce.

Niezależnie jednak od powyższego, należy wskazać, że w ocenie Sądu, zarzuty powódki, że strona pozwana celowo działała anulując zawarte przez nią umowy, aby zmniejszyć jej wynik sprzedaży, nie są ani logiczne, ani zgodne z doświadczeniem życiowym. Gdyby bowiem zdobyte przez powódkę zlecenia na świadczenie przez stronę pozwaną usług byłyby możliwe do wykonania, strona pozwana jako firma handlowa z pewnością zrealizowałaby takie usługi, gdyż jest to zgodne z jej celem działania, jako firmy handlowej, a nadto, anulowanie zleceń zdobytych przez powódkę w rzeczywistości było działaniem wbrew interesom strony pozwanej. W tym zakresie Sąd dał wiarę świadkowi M. K. (1), że anulowanie niektórych zleceń było konieczne, gdyż działania powódki były niezgodne z procedurami wewnętrznymi lub też realizacja zdobytych zleceń nie była możliwa przez stronę pozwaną w takiej postaci, w jakiej powódka przedstawiła to klientowi.

W ocenie Sądu, postępowanie dowodowe nie wykazało, aby powódka była traktowana przez przełożoną w jakiś odmienny, deprecjonujący ją sposób, który uniemożliwiłby jej realizację obowiązków. Świadek M. K. (1) wykazała dlaczego powódce po zwolnieniu lekarskim nie został powierzony samochód służbowy, tj. wskazała, że powódka udając się na zwolnienie lekarskie nie zwróciła tego samochodu służbowego stronie pozwanej, lecz wymagało to udania się przez pracownika strony pozwanej do miejscowości zamieszkania powódki po ten samochód.

Okoliczności w postaci stawiania dodatkowych wymagań powódce, jak choćby pisanie raportów dziennych nie miały przełożenia na niemożność wykonywania przez nią swoich podstawowych obowiązków. Były jednocześnie

uzasadnione tym, że pracodawca chciał sprawdzić dlaczego powódka ma tak niską wydajność pracy. Z kolei okoliczność braku samochodu służbowego nie utrudniała powódce kontaktu z klientem, zwłaszcza wobec sytuacji, że praktycznie nie miała ona takich spotkań. Ponadto z treści korespondencji e-mail powódki z M. K. (1) nie wynika by przełożona odnosiła się do nie w sposób niewłaściwy, bądź by ignorowała jej prośby o pomoc w sprawie realizacji zadań.

Reasumując w ocenie Sądu podstawy wypowiedzenia wskazane przez pracodawcę były rzeczywiste i uzasadnione. Dotychczasowa postawa powódki, w tym w szczególności brak realizacji planu sprzedażowego i ilości wymaganych połączeń skutkowałą wypowiedzeniem stosunku pracy przez stronę pozwaną.

Mając powyższe na uwadze, Sąd orzekł jak w pkt I wyroku.

O kosztach zastępstwa prawnego Sąd orzekł jak w punkcie II sentencji wyroku zgodnie z art. 98 k.p.c. i obciążył nimi powódkę jako stronę przegrywającą. Wysokość kosztów Sąd ustalił na podstawie § 12 ust. 1 pkt. 1 Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 września 2002 r. w sprawie opłat za czynności adwokackie oraz ponoszenie przez Skarb Państwa kosztów nieopłaconej pomocy prawnej udzielonej z urzędu.

Jednocześnie Sąd zaliczył brakujące koszty sądowe w postaci opłaty od pozwu na rachunek Skarbu Państwa (art. 96 ust. 1 pkt 4 w zw. z art. 113 ust. 1 w zw. z art. 35 ust. 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. Nr 167, poz. 1398 ze zm.) gdyż nie było podstaw do obciążania nimi pozwanego jako strony wygrywającej niniejszy spór – punkt III sentencji wyroku.