

UZASADNIENIE

wyroku z dnia 12 października 2015 r.

Pozwem z dnia 7 października 2014 r. skierowanym przeciwko (...) S.A. w (...), powód M. P.wniósł o uznanie wypowiedzenia umowy o pracę za nieuzasadnione i zasądzenie odszkodowania w wysokości 3-miesięcznego wynagrodzenia w wysokości 13.500 zł brutto oraz zasądzenie od pozwanego kosztów procesu. Uzasadniając swoje żądanie powód zakwestionował zasadność i prawdziwość podanej przez pracodawcę przyczyny, wskazując, iż wypowiedzenia nastąpiło wyłącznie z przyczyn leżących po stronie pracodawcy, a powód działał zgodnie z procedurami i w stanie wyższej konieczności (pozew k. 3 – 4).

W odpowiedzi na pozew pozwany (...) S.A. w W.wniósł o oddalenie powództwa w całości jako niezasadnego zarówno co do zasady, jak i wysokości oraz zasądzenie od powoda kosztów procesu według norm przepisanych, w tym kosztów zastępstwa procesowego. W uzasadnieniu pozwany nawiązując do dokonywanych zmian organizacyjnych podniósł, iż nie miały one wpływu na decyzję o rozwiązaniu umowy z powodem, a przyczyna podana w oświadczeniu ma swoje pokrycie w rzeczywistości i leży po jego stronie, gdyż powód stosował w swojej pracy praktykę obciążania innych pracowników obowiązkami, które powinien wykonywać osobiście (odpowiedź na pozew k. 19 – 20).

Treścią pisma z dnia 12 listopada 2014 r. strona powodowa zmodyfikowała powództwo w zakresie jego wysokości żądanego odszkodowania do 20.116,92 zł (pismo k. 39 – 42).

Wobec powyższego strona pozwana wniosła ponownie o oddalenie powództwa w całości (pismo k. 50 – 51).

Sąd ustalił następujący stan faktyczny:

Powód M. P.był zatrudniony w pozwanym (...)S. A. w W.na okres próbny od dnia 7 listopada 2011 r. do dnia 31 stycznia 2012 r. a od dnia 1 lutego 2012 r. na podstawie umowy na czas nieokreślony, ostatnio na stanowisku starszego specjalisty w Biurze (...) (umowy: k. B1/1, B1/2 akt osobowych część B).

U pozwanego obowiązywała procedura Polityki Personalnej oraz regulamin organizacyjny regulujący zakres działania i strukturę Departamentu (...) (regulamin z zał. k. 53 – 61, polityka personalna k. 62 – 87).

Do zakresu zadań powoda należała m.in. telefoniczna obsługa klientów w zakresie udzielania informacji dotyczących banku i produktów, przyjmowanie zleceń wykonania operacji bankowych, wykonywanie określonych procedurami operacji w systemie bankowym i aplikacji wspomagających, wykonywanie telefonów do klientów, sprzedaż produktów bankowych w trybie rozmów przychodzących/wychodzących, monitoring realizacji kartowych w kontekście bezpieczeństwa realizowanych przez klientów transakcji, obsługa interakcji mailowych z innymi pracownikami banku oraz klientami zewnętrznymi, obsługa klientów bankowości (...)w przypadku osób dedykowanych do obsługi tego segmentu klienta, wsparcie członków zespołu w skomplikowanych przypadkach dotyczących obsługi klienta, przyjmowanie skarg i reklamacji klientów, przygotowywanie materiałów szkoleniowych oraz skryptów rozmów na zlecenie przełożonego, opiniowanie procedur i procesów wdrażanych w (...) (zakres zadań k. B1/3).

Po połączeniu się pozwanego banku z P., około 1 roku do maja 2014 r. trwały prace nad wdrożeniem nowego systemu komputerowego. Zdarzało się, że system zawieszał się z powodu przeciążenia. Identyfikacja klienta odbywała się w systemie C., a wszystkie transakcje były dokonywane w systemie G., natomiast pozostały z P.system H.działał równoległe z pozostałymi (zeznania świadka M. S. (1)k. 145 – 147, D. Ż. (1)k. 147 – 148, M. S. (2)k. 152 – 153, zeznania powoda k. 153 – 154).

Praktyką u pozwanego było wyznaczanie planu sprzedażowego (tzw. listu bonusowego), przeznaczonego do wykonania przez pracowników jednostki, do której należał powód (list bonusowy k. 113).

U pozwanego istniała procedura o nazwie (...) - obsługa przelewów (...), która opis wyła sposób postępowania pracowników pracujących tak jak powód, przy obsłudze telefonicznej klientów, w sytuacji, kiedy klient chciał złożyć telefonicznie taką dyspozycję. (procedura k. 131 – 139)

Od marca 2014 r. pracownicy pozwanego odbywali specjalistyczne szkolenia w zakresie dokonywania przelewów. Wykonywanie przelewów za pomocą operatora odbywało się według procedury, która polegała najpierw na identyfikacji klienta poprzez podanie jego numeru (...), następnie po zalogowaniu się pracownika do ogólnego systemu wykonywał on transakcję i potwierdzał (R-obsługa przelewów w (...) 10.0 k. 131 – 139, zeznania świadka A. L. k. 124v – 126, M. S. (1) k. 145 – 147, D. Ż. (1) k. 147 – 148, zeznania powoda k. 153 – 154).

W tym czasie zauważono, że jakość pracy powoda w tej dziedzinie odstaje od poziomu pozostałych, a przełożona M. S. (2) otrzymała informację, że powód zakłócał przebieg jednego ze szkoleń (zeznania świadka A. L. k. 124v – 126, M. S. (1) k. 145 – 147, M. S. (2) k. 152 - 153).

Rozmowy operatorów są nagrywane i wrywkowo odsłuchiwane przez specjalny dział. Treść rozmowy oceniana jest pod względem funkcjonalnym, czy pracownik poprawnie udziela informacji, czy postępuje zgodnie z procedurami banku oraz, czy jego zachowania są zgodne ze standardami obsługi. Przyjęto, iż popełnienie przez pracownika czterech błędów dyskwalifikowało go przy przyznawaniu premii, do otrzymania której należało uzyskać minimum 80% w każdym z trzech obszarów oceny. Każdy pracownik przeprowadzał około tysiąca rozmów w ciągu miesiąca (zeznania świadka A. L. k. 124v – 126, M. S. (1) k. 145 – 147, D. Ż. (1) k. 147 – 148).

W wypadku awarii sieci komputerowej pozwanego w trakcie rozmowy telefonicznej z klientem, pracownicy call center zwykle przekierowywali taką rozmowę do innego pracownika, zgłaszając następnie problem przełożonemu poprzez zmianę w telefonie statusu na „awarię”. Analizując system można stwierdzić, czy operator przełącza rozmowę do innego operatora, jak również, czy zakończenie rozmowy nastąpiło po stronie operatora, czy klienta. (R-obsługa przelewów w (...) 10.0 k. 131 – 139, zeznania świadka A. L. k. 124v – 126, M. S. (1) k. 145 – 147).

W dniach 1, 5, 8, 11, 13 sierpnia 2014 r. miały miejsca sytuacje przekierowania przez powoda rozmów telefonicznych klientów do innych pracowników, aby to oni wykonali zlecenia przelewu środków. Powód nie zgłaszał w tym czasie problemów z korzystaniem z systemu.

W związku z powyższym, pracodawca prowadził postępowania wyjaśniające, którego częścią było przesłuchiwanie nagrań z tych połączeń oraz sprawdzanie z czyjej inicjatywy następowało rozłączenie połączenia.

W rezultacie okazało się, że rozmowy powoda z klientami odbywały się bardzo szybko, zwykle w przypadku próśb klientów o dokonanie przelewu stwierdzał on, że nie ma formatki przelewowej i przekierowywał rozmowę do innego pracownika (zeznania świadka A. L. k. 124v – 126, M. S. (2) k. 152 - 153).

W innym przypadku zlecenia przez klienta przelewu, który wykonywał powód klient długo wyczekiwał na realizację i w obawie przed niewykonaniem przelewu na czas, prosił o ewentualne przełączenie do innego operatora (zeznania świadka A. L. k. 124v – 126).

Wobec wystąpienia powyższych zdarzeń, które pracodawca uznał za niestosowne zachowania pracownika na takim stanowisku oraz kilkukrotnych napomnieniach powoda i braku zmian w zachowaniu, pracodawca utracił do niego zaufanie i podjął decyzję o rozwiązaniu umowy o pracę (zeznania świadka A. L. k. 124v – 126, M. S. (2) k. 152 - 153).

W związku z planowanym rozwiązaniem stosunku pracy z D. Ż. (2) i M. P., pozwany zwrócił się do działającego na terenie banku związku zawodowego o informację o podleganiu ochronie. W odpowiedzi organizacja związkowa poinformowała, iż pracownicy nie są jej członkami (wydruk e-mail a/o C).

Na spotkaniu w dniu 22 września 2014 r. w obecności m.in. A. L., pozwany rozwiązał z powodem umowę o pracę z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia, który upłynął w dniu 31 października 2014 r. Przyczyną

wskazaną przez pracodawcę jest utrata zaufania do powoda z powodu celowego przekazania innym pracownikom telefonicznych zleceń przelewu środków, które powód powinien sam wykonać, co pracodawca uznał za niespełnienie wymagań na zajmowanym przez powoda stanowisku (oświadczenie a/o C, zeznania świadka A. L. k. 124v – 126).

W tym czasie pozwany bank wkraczał w nową fazę rozwoju i planował m.in. wdrożenie nowego modelu operacyjnego, w ramach którego około 800 procesów miało być przeniesionych do Centrum (...) w K.do końca 2015 r. (informacja k. 44, zeznania świadka D. Ż. (1)k. 147 – 148).

Miesięczne wynagrodzenie powoda liczone jak ekwiwalent za urlop wypoczynkowy wynosiło 6.705,64 zł brutto (zaświadczenie k. 21).

Powyższy stan faktyczny Sąd ustalił na podstawie: wskazanych wyżej dowodów. Zdaniem Sądu dowody z dokumentów oraz dokumentów prywatnych stanowią wiarygodny materiał dowodowy, gdyż ich treść jest jasna i oczywista, nie budzi wątpliwości. Strony ponadto nie kwestionowały treści, ani prawdziwości złożonych dokumentów.

Ustając stan faktyczny Sąd oparł się również na zeznaniach świadków: A. L. (k. 124v – 126), M. S. (1) (k. 145 – 147), D. Ż. (1) k. 147 – 148), M. S. (2) (k. 152 – 153) oraz powoda k. 153 – 154 w zakresie, w jakim korespondowały z pozostałym materiałem dowodowym.

Sąd dał w pełni wiarę zeznaniom występujący w sprawie świadków, ponieważ są one zrozumiałe, logiczne i korespondują ze zgromadzonym w sprawie materiałem dowodowym, w konsekwencji czego zeznania tych świadków należy oceniać jako miarodajne i pozwalające na poczynienie na ich podstawie w pełni wyczerpujących ustaleń faktycznych odnośnie specyfiki pracy powoda i zdarzeń z jego udziałem. Z dystansem Sąd odniósł się do zeznań świadka D. Ż. (3), których treść co prawda korespondowała z zeznaniami pozostałych, jednakże nie miał on dokładnych informacji odnośnie jakości przeprowadzanych przez powoda rozmów.

Pozostając w sferze ocen dotyczących osobowych źródeł dowodowych, Sąd uwzględnił zeznania powoda i co do zasady uznał je za wiarygodne, gdyż nie pozostawały w sprzeczności ze zgromadzonym w sprawie materiałem dowodowym.

Sąd postanowił oddalić wnioski dowodowe strony powodowej zgłoszone w piśmie procesowym a dnia 12 listopada 2014 r., dotyczące zobowiązania pozwanego do przedłożenia dokumentów dotyczących zasad przyznawania nagrody oraz wykazu zmian w zatrudnieniu z uwagi na to, że istotne dla rozstrzygnięcia sprawy fakty zostały już wystarczająco udowodnione, a uwzględnienie kolejnych dowodów spowodowałoby zwłokę w wydaniu orzeczenia.

Sąd zważył, co następuje:

W ocenie Sądu powództwa M. P. nie zasługuje na uwzględnienie.

Jedną z podstawowych zasad procesu cywilnego jest zasada kontradyktoryjności. Oznacza to, iż ten kto, powołując się na przysługujące mu prawo, żąda czegoś od innej osoby, obowiązany jest udowodnić okoliczności faktyczne uzasadniające to żądanie, a także, że sąd orzekający nie jest obciążony odpowiedzialnością za rezultat postępowania dowodowego, którego dysponentem są strony (por. wyrok SN z dnia 07 października 1998 r., II UN 244/98, OSNP 1999/20/662).

Zgodnie z art. 6 k.c. ciężar dowodu faktu spoczywa na osobie, która z faktu tego wywodzi skutki prawne, czyli w niniejszej sprawie na powodzie. Uzupełnieniem tego przepisu są odpowiednie regulacje zawarte w kodeksie postępowania cywilnego – art. 3 i art. 232. Stosownie do w/w przepisów to strony zobowiązane są dawać wyjaśnienia co okoliczności sprawy zgodnie z prawdą oraz wskazywać dowody potrzebne do rozstrzygnięcia sprawy. Stosownie do art. 3 k.p.c. strony i uczestnicy postępowania obowiązani są dawać wyjaśnienia co do okoliczności sprawy zgodnie z prawdą i bez zatajania czegokolwiek oraz przedstawiać dowody. Art. 232 k.p.c. stanowi, że strony są zobowiązane wskazywać dowody dla stwierdzenia faktów, z których wywodzą skutki prawne. Zgodnie zaś z art. 233 § 2 k.p.c.

sąd ocenia wiarygodność i moc dowodów według własnego przekonania, na podstawie wszechstronnego rozważenia zebranego materiału.

W rozpoznawanej sprawie należało się przede wszystkim odnieść do kwestionowanej przez powoda przyczyny, którą pozwany pracodawca podał w oświadczeniu o wypowiedzeniu umowy o pracę, a na podstawie zebranych w sprawie dowodów ocenić, stanowiska której ze stron zasługują na aprobatę.

Zgodnie z treścią art. 30 § 4 KP wypowiedzając umowę o pracę zawartą na czas nieokreślony pracodawca ma obowiązek zawsze wskazać na piśmie przyczynę wypowiedzenia. Przyczyna ta powinna być sformułowana w sposób konkretny, a ponadto powinna być rzeczywista (por. np. wyrok SN z dnia 13.05.1998r., I PKN 105/98, OSNAP 1999/10/335, wyrok SN z dnia 01.10.1997r., I PKN 315/97, OSNAP 1998/14/427, wyrok SN z dnia 4 grudnia 1997 r. I PKN 419/97 OSNAP 1998/20/598).

Jednocześnie w orzecznictwie jak i doktrynie prawa pracy powszechnie akceptowany jest pogląd, że istnieje różnica między przyczyną wypowiedzenia, o której mowa w art. 30 § 4 k.p. a uzasadnionym wypowiedzeniem o którym mowa w art. 45 § 1 k.p. Z brzmienia tych przepisów oraz ustalonych poglądów judykatury wynika, że podana przyczyna jest tylko częścią uzasadnienia (choć najważniejszą) i że przyczyna ta, nawet, gdy jest prawdziwa, może nie uzasadniać wypowiedzenia. Podanie prawdziwej przyczyny nieuzasadniającej wypowiedzenie nie narusza art. 30 § 4 k.p., choć może naruszać art. 45 § 1 k.p. Ustawodawca używa w art. 30 § 4 k.p. określenia "przyczyna wypowiedzenia" w innym znaczeniu niż naturalne. Oznacza ono powód, który zdaniem pracodawcy uzasadnia wypowiedzenie. Powód ten musi być prawdziwy (rzeczywiście istnieć), choć może jednak nie być wystarczający. Pracownik może go kwestionować, powołując się na okoliczności dotyczące jego pracy (staż, stosunek do obowiązków pracowniczych, kwalifikacje), wskazujące na niezasadność wypowiedzenia (vide wyrok Sądu Najwyższego z dnia 1 kwietnia 2014 roku, I PK 244/13).

Zgodnie z przyjętym w doktrynie poglądem, użycie przez ustawodawcę w art. 45 § 1 kp zwrotu „wypowiedzenie nieuzasadnione” statuuje powszechną ochronę przed wypowiedzeniem umowy o pracę na czas nieokreślony. Pracownicy chronieni są przed samowolnym wypowiedzaniem umów o pracę, albowiem oświadczenie woli pracodawcy w tym zakresie może być dokonane tylko z uzasadnionych powodów. Kodeks pracy zerwał bowiem z tradycyjną koncepcją wypowiedzenia jako czynności niezależnej od przyczyn, które skłoniły pracodawcę do rozwiązania umowy. Wymóg istnienia uzasadnionych powodów stanowi przesłankę materialnoprawną dopuszczalności wypowiedzenia, ograniczającą pod względem prawnym (a nie tylko faktycznym) swobodę rozwiązywania umów o pracę z inicjatywy pracodawcy (tak L. Florek [w:] Kodeks pracy. Komentarz pod red. nauk. prof. dr hab. T. Zielińskiego, Dom Wydawniczy ABC, 2001, s. 314). Z drugiej strony zarówno w orzecznictwie jak i literaturze przyjmuje się, że przyczyna wypowiedzenia nie musi mieć szczególnej wagi, ponieważ wypowiedzenie umowy jest zwykłym sposobem rozwiązania stosunku pracy (tak: SN w wyrok z dnia 4 grudnia 1997 r. w sprawie I PKN 419/97, OSNP 1998/20/598).

W orzecznictwie sądowym przyjęto zasadę, że przyczyna rozwiązania stosunku pracy musi być rzeczywista i sformułowana w sposób konkretny. Sposób podania przyczyny powinien być na tyle jednoznaczny i szczegółowy, by pracownik dokładnie wiedział, jakie fakty i przesłanki spowodowały podjęcie przez pracodawcę decyzji o wypowiedzeniu umowy o pracę. Konstrukcja taka ma na celu ochronę pracownika przed arbitralnym zachowaniem się pracodawcy oraz umożliwienie pracownikowi oceny słuszności wypowiedzenia i w tym kontekście rozważenie celowości kwestionowania wypowiedzenia w postępowaniu sądowym. Dla pracodawcy ma to zaś takie znaczenie, że w razie zakwestionowania wypowiedzenia przed sądem nie może on uzupełniać wskazanej przyczyny lub powoływać innych zarzutów, niż te które wskazał w uzasadnieniu oświadczenia o wypowiedzeniu umowy o pracę. Wymóg konkretności oznacza też, że nie wystarczy ogólnikowy zwrot, że pracodawca nie jest zadowolony z efektów pracy pracownika lub utracił do niego zaufanie, jeśli uzasadnienie takie nie jest połączone z wykazaniem konkretnych okoliczności, które taki ogólny wniosek uzasadniają.

Ustawodawca nie opracował żadnego katalogu przyczyn uzasadniających wypowiedzanie umów, jak również określenia sytuacji, w których wypowiedzenie takie byłoby nieuzasadnione. Przesłanki zasadności wypowiedzenia (oraz kryteria wypowiedzenia nieuzasadnionego) opierają się bowiem na ocenach pozaustawowych. (L.Florek [w:] op. cit., s. 314)

Mamy tutaj bowiem do czynienia z klauzulą generalną. Ocena zasadności wypowiedzenia zależy zatem od okoliczności każdego indywidualnego przypadku. Nie da się skatalogować wszystkich przyczyn uzasadniających wypowiedzenie umowy o pracę (tzw. katalog pozytywny) ani określić w sposób wyczerpujący sytuacji, w których wypowiedzenie powinno być uznane za nieuzasadnione (tzw. katalog negatywny). Posłużenie się przez ustawodawcę ogólnymi pojęciami - jak każde unormowanie oparte na klauzuli generalnej - zapewnia maksymalną elastyczność w stosowaniu prawa i umożliwia dostosowanie poszczególnych rozstrzygnięć do okoliczności, w jakich dane oświadczenie o wypowiedzeniu umowy o pracę zostało złożone przez podmiot zatrudniający. Ustawodawca przyjął w zasadzie słuszne założenie, że wszystkich przyczyn przemawiających w życiu codziennym za rozwiązaniem umowy o pracę z zachowaniem okresu wypowiedzenia nie da się z góry przewidzieć i wymienić w ustawie.

Jedną z okoliczności powszechnie ocenianych w doktrynie prawa jako uzasadniająca wypowiedzenie umowy o pracę jest utrata zaufania do pracownika, jednakże podlega ona ocenie w oparciu o ogólnie obowiązujące regulacje w zakresie prawidłowego wypowiedzania umów o pracę. W ocenie Sądu w pojęciu „zaufanie” tkwi ex definitione pierwiastek subiektywny. Jest to bowiem stan wyrażający się przekonaniem o możliwości polegania na kimś, poczuciem pewności, a więc stan z pogranicza sfer racjonalnej (intelektualnej) i psychicznej (emocjonalnej). Zaufanie przy tym jest stopniowalne – od absolutnego (bezwzględne, bezwarunkowe itp.) do ograniczonego. Ogólnego, powszechnego wzorca „zaufania” nie ma i utworzyć się go nie da. Pełna jego obiektywizacja nie jest wobec tego możliwa. Nasilenie elementów obiektywnych i subiektywnych charakteryzujących indywidualny stan „zaufania” (lub braku zaufania albo utraty zaufania) może mieć znaczenie w zakresie jego oceny w kontekście skutków, jakie prawo z nim łączy. Utrata zaufania do pracownika może więc, ze względu na jej silne zobiektywizowanie, uzasadniać wypowiedzenie umowy o pracę, lub odwrotnie – nie stanowić uzasadnionej przyczyny wypowiedzenia ze względu na jej nadmierną subiektywizację (wyrok SN z dnia 25 listopada 1997 r., I PKN 385/97, OSNAPiUS 1998/18/538, wyrok SN z dnia 14 lipca 1999 r. w sprawie I PKN 148/99, OSNP 2000/19/711).

Sąd podziela pogląd wyrażony w wyroku Sądu Najwyższego, zgodnie z którym podanie w oświadczeniu o wypowiedzeniu umowy o pracę przyczyny opisanej wyłącznie jako „utrata zaufania do pracownika” może być uznane za zbyt ogólne i niekonkretne. Aby argumentację taką obronić przed sądem, musi ona mieć bowiem oparcie w faktach, a więc wynikać z przesłanek natury obiektywnej i racjonalnej, a nie być tylko rezultatem arbitralnych lub subiektywnych uprzedzeń pracodawcy do pracownika.

Nadużycie zaufania musi wiązać się zawsze z takim zachowaniem pracownika, które może być obiektywnie oceniane jako naganne, choćby nawet nie można było mu przypisać subiektywnego zawinienia. Obiektywna naganność zaufania pracownika jako podstawa utraty do niego zaufania ze strony pracodawcy musi być oceniana w kontekście wszelkich okoliczności faktycznych (por: SN w wyroku z dnia 25 listopada 1997 r., I PKN 385/97, OSNP 1998/18/538). W konsekwencji powodem utraty zaufania do pracownika, koniecznego z uwagi na rodzaj wykonywanej przez niego pracy, która sprawia, że pracodawca nie może go nadal u siebie zatrudniać, może być zawinione naruszenie obowiązków pracowniczych istotnych z uwagi na określone właściwości umówionej pracy, jak również taka sytuacja może zaistnieć również wtedy, gdy wprawdzie winy pracownikowi przypisać nie można – bądź nie da się jej udowodnić – jednakże w sensie obiektywnym jego zachowanie nosi cechy naruszenia obowiązków pracowniczych, a nawet i w takich sytuacjach, w których do naruszenia powinności pracowniczych w ogóle nie dochodzi (np. w przypadku popełnienia określonego przestępstwa poza zakładem pracy). Należy się bowiem zgodzić się z poglądem, iż utrata zaufania do pracownika może uzasadniać wypowiedzenie umowy o pracę, mimo że jego zachowanie nie nosi cech zawinienia, jeżeli w konkretnych okolicznościach jest usprawiedliwiona, w tym znaczeniu, że od pracodawcy nie można wymagać, by nadal darzył pracownika niezbędnym zaufaniem (por. wyrok Sądu Najwyższego z 7 września 1999 roku sygn. I PKN 257/99).

W ocenie Sądu za słuszny należy uznać pogląd, iż uzasadniać wypowiedzenie może zarówno jednorazowe zdarzenie ważące negatywnie na ocenie rzetelności i sumienności pracownika oraz właściwego wykonywania przez niego obowiązków, jak też wielokrotne, powtarzalne jego naganne "drobne" zachowania, które u obciążonego ryzykiem

pracodawcy, powodują utratę zaufania do pracownika (tak: SN w wyrok z dnia 4 grudnia 1997 r. w sprawie I PKN 419/97, OSNP 1998/20/598).

Wobec powyższego podanie przez pracodawcę jako przyczyny rozwiązania umowy o pracę będzie miało szansę zostać uznane przez Sąd jako zasadne, gdy po pierwsze pracownik będzie dokładnie wiedział jakie to konkretnie okoliczności spowodowały utratę zaufania, a po drugie jeżeli okoliczności te znajdą odzwierciedlenie w rzeczywistości. Podkreślić przy tym należy, że surowsze wymogi znajdują zastosowanie w odniesieniu do pracowników szczebla kierowniczego, gdzie przy ocenie okoliczności należy brać pod uwagę zakres odpowiedzialności i wyższe wymagania co do ich stanowiska. Utrata zaufania do pracownika na stanowisku kierowniczym uzasadnia wypowiedzenie mu umowy o pracę również wtedy, gdy nie można pracownikowi przypisać winy, jednakże obiektywne jego zaufanie ma cechy naruszenia obowiązków pracowniczych w zakresie dbałości o dobro lub mienie pracodawcy (wyrok SN z dnia 10 sierpnia 2000 r., I PKN 1/00, OSNP Nr 5/2002, poz. 112). W podobnym tonie wypowiedział się Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 15 grudnia 1976 r., uznając za uzasadnione wypowiedzenie w przypadku, jeżeli pracownik na stanowisku kierowniczym nie wykonując należycie swoich obowiązków naraża, chociażby nieumyślnie lub nawet bez winy a tylko z powodu nieudolności, zakład pracy na poważniejsze straty lub szkody, których można uniknąć przy prawidłowym kierownictwie (I PRN 125/76, OSP 1997/11/186).

Różne czyny pracownika bądź też zaniechania określonych działań mogą w konkretnych okolicznościach doprowadzić do utraty zaufania pracodawcy. Mogą to być m.in.: działania wymierzone przeciwko pracodawcy. Na podstawie analizy orzecznictwa sądowego można dla przykładu podać kilka sytuacji odnośnie przyczyny „utrata zaufania do pracownika”, które zdaniem Sądu Najwyższego uzasadniały wypowiedzenie umowy o pracę. Są wśród nich nienależyte wykonywanie powierzonych obowiązków, niemożność porozumienia się i współpracy przełożonego z pracownikiem wynikająca z ich odmiennej wizji prowadzenia zakładu pracy, która przejawia się w sposobie wykonywania obowiązków pracowniczych (zob. wyrok SN z 12.7.2001 r., I PKN 539/00, OSNP Nr 11/2003, poz. 267); brak entuzjazmu i aprobaty decyzji przełożonego wyrażający się w publicznym kwestionowaniu decyzji pracodawcy w obraźliwy sposób (zob. wyrok SN z 23.9.2004 r., I PK 487/03, Pr.Pracy Nr 5/2005).

Przesłankami wypowiedzenia powodowi umowy o pracę była negatywna ocena pracy i utrata zaufania pracodawcy do powoda, związane z niesatysfakcjonującą jakością wykonywania obowiązków pracowniczych i powierzonych powodowi zadań na zajmowanym stanowisku w zakresie telefonicznej obsługi klientów. Jednocześnie w treści oświadczenia o wypowiedzeniu umowy wskazano szczegółowo sytuacje, przekierowywania przez powoda zleceń na innych pracowników, zamiast osobistego ich wykonywania, co uzasadniało taką właśnie ocenę pracy powoda zaprezentowaną przez pracodawcę.

Jak wynika z poczynionych przez Sąd w niniejszej sprawie ustaleń faktycznych, pracodawca powierzył powodowi stanowisko, którego specyfiką jest częsty telefoniczny kontakt z klientem i wykonywanie przekazywanych tą drogą zleceń. Stopień osiągnięcia odpowiedniego poziomu obsługi był możliwy do sprawdzenia na bieżąco, jak również istniała możliwość podjęcia przez powoda odpowiednich działań korygujących po napomnieniu go przez przełożonych. Tymczasem powód nie spełnił pokładanych w nim oczekiwań i nie wykazywał żadnej chęci poprawy wymaganego na tym stanowisku poziomu, przeprowadzając rozmowy telefonicznie za szybko i często obarczając innych pracowników zleceniami, które sam – jak twierdził – nie był w stanie wykonać.

Powyzsza okoliczność ma szczególne znaczenie jeśli zważyć, że pracodawcą jest instytucją finansowa, czyli bardzo szczególny podmiot gospodarczy, na którym w obrocie prawnym i gospodarczym spoczywa znacznie większa niż na innych uczestnikach rynku odpowiedzialność z racji obracania powierzonymi jej środkami finansowymi klientów, ponadto ze zgromadzonego w sprawie materiału dowodowego wynika, iż pracodawca zapewnił pracownikom odpowiednie szkolenia i udostępnił stosowne regulacje i procedury, w oparciu o które odbywała się m.in. obsługa, zatem powód nie miał podstaw do zlecenia czynności innym, gdyż leżały one w jego zakresie, zatem w ocenie Sądu nie było obiektywnych podstaw do dokonywania takich przekierowań ani ze względu braku wiedzy powoda o dokonywaniu przelewów, ani z powodu awarii, które niewątpliwie miały miejsce, lecz nie zostało udowodnione przez powoda, że akurat we wskazane przez pracodawcę dni, coś takiego się wydarzyło i uzasadniało wykonanie zleceń

przez innych pracowników. W tym miejscu dla Sądu również nie miał znaczenia podnoszony przez powoda fakt, iż z poprzednich rozmów nie wynikało, aby popełniał błędy, gdyż statystycznie, przy tak dużej ilości wykonywanych przez powoda połączeń, z pewnością większość miała poprawny przebieg, jednakże istotnym jest również, że sam pracodawca wyznaczył poziom błędnych sytuacji do czterech, co miało wpływ na przyznane pracownikom dodatkowe gratyfikacje.

W konsekwencji należy stwierdzić, że w toku niniejszego postępowania pozwany wykazał, iż negatywna ocena pracy powoda oraz utrata zaufania do niego nie były wynikiem arbitralnych ocen lub subiektywnych uprzedzeń i znajdowała oparcie w przesłankach natury obiektywnej oraz racjonalnej (por. wyrok SN z dn. 25.11.1997, sygn. akt I PKN 385/97, publik w OSNP 1998/18/538). W ocenie Sądu, pozwany udowodnił bowiem, iż przyczyny niskiej oceny pracy powoda i utraty zaufania przez pozwanego do powoda były natury obiektywnej i przejawiały się na wielu płaszczyznach powierzonych powodowi zadań.

Mając zatem na uwadze przywołaną wyżej przyczynę wypowiedzenia należy stwierdzić, że decyzja pracodawcy była zgodna z prawem i uzasadniona, a dowody, które przedstawiła strona powodowa nie są w ocenie Sądu wystarczające, aby uznać, że powództwo jest zasadne.

Rozstrzygnięcie o kosztach postępowania nastąpiło w oparciu o treść art. 98 § 1 k.p.c., na zasadzie odpowiedzialności za wynik sporu, przy czym w zakresie kosztów zastępstwa procesowego strony pozwanej w wysokości 60 zł biorąc pod uwagę wysokość wynikającą z § 11 ust. 1 pkt 1 Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 września 2002r. w sprawie opłat za czynności radców prawnych oraz ponoszenia przez Skarb Państwa kosztów nieopłaconej pomocy prawnej udzielonej z urzędu (Dz. U. z 2002r. nr 163, poz. 1349 z. zm).

SSR Rafał Młyński

Zarządzenie: (...).