

## UZASADNIENIE

Powódka E. Ś. domagała się w niniejszej sprawie uznania wypowiedzenia umowy o pracę za bezskuteczne, a także zasądzenia na jej rzecz kosztów procesu według norm przepisanych. W uzasadnieniu swojego stanowiska powódka argumentowała, iż przyczyny wypowiedzenia umowy o pracę wskazane przez pracodawcę były niekonkretne i nie uzasadniały rozwiązania umowy o pracę (pozew – k. 3-4).

W odpowiedzi na pozew pozwany (...) sp. z o.o. z siedzibą w W. wniósł o oddalenie powództwa w całości oraz zasądzenie od powódki na rzecz pozwanego kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych. Pozwany argumentował, iż przyczyny wypowiedzenia umowy o pracę były w pełni uzasadnione i znajdowały odzwierciedlenie w zaistniałych okolicznościach faktycznych (odpowiedź na pozew – k. 20-35).

W piśmie z dnia 15 czerwca 2018 r. powódka zmodyfikowała powództwo wnosząc o zasądzenie od pozwanego na jej rzecz odszkodowania w wysokości trzymiesięcznego wynagrodzenia (tj. kwoty 9600 zł) wraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie z tytułu naruszenia przepisów o wypowiedzaniu umów o pracę (pismo – k. 183).

W piśmie z dnia 6 listopada 2018 r. pełnomocnik pozwanego złożył spis kosztów wnosząc o zasądzenie na rzecz pozwanego kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych oraz kosztów dojazdu pełnomocnika na rozprawy w dniach: 24 października 2017 r., 20 lutego 2018 r., 15 czerwca 2018 r., 26 listopada 2018 r. – łącznie w kwocie 3.797,88 zł (pismo – k. 194-195).

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

E. Ś. była zatrudniona w (...) sp. z o.o. z siedzibą w W. na podstawie kolejno zawieranych umów o pracę na czas określony od dnia 16 września 2013 r. do dnia 31 października 2014 r., zaś od dnia 1 listopada 2014 r. na podstawie umowy o pracę na czas nieokreślony na stanowisku specjalisty do spraw obsługi pacjenta.

(umowy o pracę – k. 1, 16, 18 akta osobowe, część B)

E. Ś. pracując w dziale telefonicznej opieki nad pacjentem zajmowała się kontaktem z pacjentami korzystającymi ze sprzętu medycznego. Pracodawca na początku każdego roku kalendarzowego ustalał cele premiowe do zrealizowania. W ramach swoich zadań premiowych E. Ś. była odpowiedzialna za sprzedaż – zdobywanie pacjentów konkurencji (stanowiło to 80% wartości celów premiowych). E. Ś. miała za zadanie zapoznawać pacjentów z ofertą pracodawcy. Drugim celem było zdobywanie/kierowanie pacjentów do sieci dystrybucji (sklepy). Odbiór w jednym ze sklepów (w W. lub w K.) był premiowany. Kolejnym celem premiowym było zadowolenie pacjentów (utrzymanie pacjenta), aby nadal używali sprzętu (...) sp. z o.o. – m.in. poprzez odpowiedni dobór sprzętu. E. Ś. skorygowano cel indywidualny ze względu na jej krótszy wymiar czasu pracy zakładając, iż ma zdobyć 135 pacjentów. E. Ś. zdobyła 75 pacjentów co stanowiło najgorszy wynik w zespole. Część pracowników przekroczyła zakładane minimalne cele. Drugi cel także nie został przez nią osiągnięty – zdobyła 35 pacjentów do sieci sklepów.

(zeznania świadków: A. N. – k. 133-135, K. M. – k. 156v-157, E. S. – k. 176-177, zeznania reprezentanta pozwanego H. N. – k. 198-199)

E. Ś. przydzielono obszar o znacznym potencjale sprzedażowym (województwo (...)). Nie powinna napotkać problemów ze zrealizowaniem założonych celów. Niektórzy z pracowników przekraczali zakładane cele, zaś niektórym brakowało jedynie 2-3 pacjentów do osiągnięcia oczekiwanego wyniku.

(zeznania świadków: A. N. – k. 133-135, E. S. – k. 176-177)

Przełożeni E. Ś. zwracali jej uwagę na pogarszające się wyniki. E. Ś. nie wykazywała zaangażowania w poprawę wyników. Nie była zainteresowana osiągnięciem celów.

(zeznania świadka A. N. – k. 133-135)

Do pracy E. Ś. były zgłaszane zastrzeżenia. Dotyczyły one różnych kwestii, m.in. niepoprawnej weryfikacji pacjentów i umieszczania zbyt lakonicznych komentarzy w systemie. W opisie powinno znaleźć się jak najwięcej szczegółów rozmowy z pacjentem. Komentarze miały kluczowe znaczenie dla dalszej pracy. W komentarzach sporządzanych przez E. Ś. znajdowało się niewiele informacji, były one niepełne. Często bywało, iż brakowało konkretnej informacji jakiego sprzętu używa pacjent. W konsekwencji pracownik zajmujący się sprzedażą musiał ponownie weryfikować danego pacjenta.

(zeznania świadków: K. M. – k. 156v-157, A. N. – k. 133-135, E. S. – k. 176-177, M. W. – k. 177-178, zeznania reprezentanta pozwanego H. N. – k. 198-199, zasady rozliczania pacjentów – k. 53-54, standardy obsługi klienta – k. 93-96)

Jakość rozmów E. Ś. z pacjentami nie była zadowalająca. Rozmowy miały oschły, pozbawiony empatii charakter. Przebiegały w sposób automatyczny, wyuczony. W tym zakresie pomimo upomnień przełożeni nie zauważyli poprawy.

(zeznania świadków: A. N. – k. 133-135, K. M. – k. 156v-157, E. S. – k. 176-177, zeznania reprezentanta pozwanego H. N. – k. 198-199)

E. Ś. zajmowała się kontaktami z pacjentami na terenie działania regionalnego przedstawiciela medycznego A. M., która zgłaszała uwagi odnośnie pracy E. Ś.. Uwagi dotyczyły kluczowych aspektów – sposobu rozmowy z pacjentem i braku pozyskania dokładnych informacji. Informacje umieszczane przez E. Ś. w systemie były lakoniczne i nie pomagały w ocenie sytuacji. Często A. M. musiała ponownie kontaktować się z pacjentem. Praca E. Ś. negatywnie wpływała na osiągnięte przez A. M. wyniki.

(zeznania świadka A. M. – k. 175-176)

W trakcie długich weekendów i w okresie świątecznym wyznaczeni pracownicy musieli wykonywać pracę podczas dyżurów. Pomędzy E. Ś. a pozostałymi członkami zespołu dochodziło do starć, bowiem powódka zawsze chciała mieć wolne w tym czasie. W sytuacji, w której została wyznaczona na dyżur nie stawiała się i przedstawiła pracodawcy zwolnienie lekarskie.

(zeznania świadków: A. N. – k. 133-135, K. M. – k. 156v-157, M. W. – k. 177-178, zeznania reprezentanta pozwanego H. N. – k. 198-199)

E. Ś. niewłaściwie wykonywała polecenia dotyczące raportu w sprawie zaplanowania czasu pracy. E. Ś. przesłała raport niepoprawnie wypełniony. Podczas spotkania ustalono jak ma go wypełnić, jednakże nie zastosowała się do tych zaleceń.

(zeznania świadka A. N. – k. 133-135)

Oświadczeniem z dnia 24 kwietnia 2017 r. pracodawca rozwiązał z E. Ś. stosunek pracy z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia, który upływał z dniem 31 lipca 2017 r. Jako przyczyny tej decyzji pracodawca wskazał:

1. brak osiągnięcia przez pracownika zakładanych i wymaganych przez pracodawcę rocznych wyników ilościowo-jakościowych, przy uwzględnieniu faktu ich dostosowania tj. proporcjonalnego zmniejszenia z uwagi na wymiar czasu pracy pracownika wynikający z jego niepełnosprawności, które to wyniki są obiektywnie możliwe do spełnienia,
  - a) brak realizacji przez pracownika zakładanego poziomu konwersacji: wynik pracownika w postaci 75 pacjentów przy zakładanym poziomie 115 – realizacja 65% wymaganego poziomu,

b) brak realizacji przez pracownika zakładanego poziomu (...) do (...): wynik pracownika w postaci 35 pacjentów przy zakładanym poziomie 41 pacjentów – realizacja 85% wymaganego poziomu,

2. utratę zaufania do pracownika uniemożliwiającą jego dalsze zatrudnienie, spowodowaną dokonywaniem przez pracownika zamiany dyżurów w ostatniej chwili, co skutkowało destabilizacją i problemami pracodawcy z zapewnieniem obsady stanowisk pracy oraz stanem niepewności pracodawcy co do kwestii stawiennictwa i obecności w pracy pracownika zgodnie z zaplanowanym harmonogramem i grafiką pracy,

3. niewłaściwe wykonywanie powierzonych pracownikowi obowiązków pracowniczych dotyczących rozmów pracownika z pacjentami, polegające na:

a) jakości rozmów pracownika z pacjentami, która jest poniżej oczekiwań, wyrażającej się m.in. w:

- udzielaniu pacjentom zdawkowych i niewłaściwych porad,

- nieudzielaniu potrzebnych pacjentom informacji,

- niesłuchaniu tego co mówi pacjent,

- używaniu oschłego tonu głosu, brakiem kreatywności i sympatycznego podejścia do pacjenta,

c) nienależytym wypełnianiu przez pracownika poleceń służbowych wydawanych przez pracodawcę,

d) jawnym okazywaniu przez pracownika niechęci do pozostawania na dyżurze w okresach świątecznych,

e) odmawianiu wysłania przez pracownika raportu w oczekiwanej przez pracodawcę formie, stosowanej powszechnie przez pozostałych pracowników,

f) popełnianiu błędów w raportowaniu (m.in. brak zaznaczania konkurencji przy weryfikacji nowo operowanego pacjenta).

(wypowiedzenie – k. 6)

Ustalenia faktyczne w niniejszej sprawie Sąd poczynił w oparciu o wskazane wyżej dokumenty, w tym akta osobowe powódki, a także zeznania przywołanych wyżej świadków oraz zeznania stron.

Sąd uznał za wiarygodne dowody z dokumentów, gdyż nie były one kwestionowane przez strony i nie budziły wątpliwości Sądu w świetle zgromadzonego w sprawie materiału dowodowego.

W przekonaniu Sądu zeznania świadków były logiczne, spójne i rzeczowe. Relacja świadków na temat okoliczności niniejszej sprawy w przeważającej mierze była zgodna i korespondowała z pozostałym zgromadzonym w sprawie materiałem dowodowym. W istocie zarówno świadkowie jak i strona pozwana w sposób nieodmienny przedstawili fakty istotne dla rozstrzygnięcia sprawy, w szczególności charakter wykonywanych przez powódkę zadań oraz jakość świadczonej pracy, a także stopień realizacji celów przez powódkę.

Przy ustalaniu stanu faktycznego Sąd pominął zeznania A. D., gdyż okazały się nieprzydatne dla rozstrzygnięcia sprawy.

Sąd nie dał wiary zeznaniom powódki, ponieważ w znacznej części nie korespondowały z pozostałym materiałem dowodowym zgromadzonym w sprawie. Powódka w swoich zeznaniach starała się zmarginalizować znaczenie zastrzeżeń kierowanych pod jej adresem.

**Sąd zważył, co następuje:**

Powództwo nie zasługiwało na uwzględnienie.

Stosownie do 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.

Zgodnie z art. 30 § 4 k.p. w oświadczeniu pracodawcy o wypowiedzeniu umowy o pracę zawartej na czas nieokreślony lub o rozwiązaniu umowy o pracę bez wypowiedzenia powinna być wskazana przyczyna uzasadniająca wypowiedzenie lub rozwiązanie umowy.

Z oświadczenia pracodawcy powinno wynikać w sposób niebudzący wątpliwości, jaka okoliczność usprawiedliwia rozwiązanie z nim stosunku pracy. Ocena przyczyny podanej w oświadczeniu pracodawcy o rozwiązaniu umowy o pracę pod względem jej konkretyzacji - a także rzeczywistości - dokonywana jest z perspektywy adresata oświadczenia pracodawcy, czyli pracownika. To pracownik ma wiedzieć i rozumieć, z jakiego powodu pracodawca rozwiązał z nim umowę o pracę (tak Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 9 marca 2010 r., I PK 175/09).

Ocena zasadności wypowiedzenia zależy od okoliczności każdego indywidualnego przypadku. Gdy przyczyna rozwiązania umowy o pracę jest konkretnie wskazana, wówczas zasadność przyczyny wypowiedzenia musi być oceniana przez pryzmat zaistniałych w konkretnej sytuacji okoliczności. W konsekwencji podane przyczyny wypowiedzenia podlegają weryfikacji w toku postępowania sądowego pod kątem stwierdzenia ich zgodności, bądź niezgodności z rzeczywistością (prawdziwością), a następnie ich zasadności, czyli tego, czy mogły usprawiedliwić wypowiedzenie o pracę konkretnemu pracownikowi (por. wyrok Sądu Najwyższego z dnia z dnia 11 kwietnia 2006 r., I PK 164/05).

Niewątpliwie jedną z okoliczności ocenianych jako uzasadniająca wypowiedzenie umowy o pracę jest nieosiągnięcie określonych przez pracodawcę wyników. Pracodawca ma bowiem prawo w sposób zasadny wypowiedzieć umowę o pracę w sytuacji, gdy pracownik nie osiąga wyników pracy porównywalnych z innymi pracownikami (por. wyrok Sądu Najwyższego z dnia 2 października 1998 r., I PRN 69/96).

Jak wynika z utrwalonego orzecznictwa Sądu Najwyższego pracodawca posiada swobodę w doborze pracowników w sposób zapewniający najlepsze wykonywanie zadań (wyrok Sądu Najwyższego z dnia 2 września 1998 r., I PKN 271/98).

Przyczynami wypowiedzenia powódce umowy o pracę podanymi w wypowiedzeniu były: brak osiągnięcia przez pracownika zakładanych i wymaganych przez pracodawcę wyników, utrata zaufania do pracownika uniemożliwiająca jego dalsze zatrudnienie, a także niewłaściwe wykonywanie powierzonych pracownikowi obowiązków.

Materiał dowodowy zgromadzony w niniejszej sprawie wskazuje, iż sformułowane wobec powódki zarzuty odpowiadały rzeczywistości. E. Ś. faktycznie nie osiągnęła zakładanych wyników. Powódka pomimo proporcjonalnego zmniejszenia zakładanych celów nie była w stanie ich osiągnąć. Powódka nie osiągnęła zarówno celu w postaci zdobycia nowych pacjentów w ciągu roku (obniżony cel indywidualny - 135 pacjentów, zdobyła - 75) jak również celu w postaci przekierowania pacjentów do sieci dystrybucji pracodawcy (cel - 41 pacjentów, zdobyła - 35). E. Ś. uzyskała najniższy wynik w całym zespole. Jednocześnie część pracowników przekroczyła wówczas zakładane cele. Świadczenie zgodnie potwierdzali, iż powódka była pracownikiem o najsłabszych wynikach i najmniejszym wkładzie w realizację całościowego wyniku przez zespół. Zgodnie z zeznaniami bezpośredniej przełożonej powódki - A. E. Ś. co kwartał osiągała coraz gorsze wyniki i była w związku z tym upominana. Jednakże nie przyniosło to poprawy. A. N. zeznała także, iż powódka de facto nie rozumiała istoty zakładanych celów. Nawet przy postulowanym przez powódkę jeszcze dalej idącym obniżeniu celów wyniki osiągnięte przez powódkę nie były zadowalające.

Z zeznań przesłuchanych w niniejszej sprawie świadków również wynika, iż przełożeni i współpracownicy kierowali w stosunku do powódki szereg innych zastrzeżeń. Potwierdziły się zarzuty dotyczące jakości rozmów prowadzonych

przez powódkę z pacjentami. W tym zakresie największe niezadowolenie z pracy powódki wyrażała A. M. - regionalny przedstawiciel medyczny. Uwagi dotyczyły kluczowych aspektów, takich jak sposób rozmowy z pacjentem czy niezyskiwanie wymaganych danych. Informacje zamieszczane w systemie przez E. Ś. były lakoniczne, co skutkowało koniecznością ponownego skontaktowania się z pacjentem w celu uzupełnienia danych. Powyższe uchybienia wpływały negatywnie na realizację celów regionalnego przedstawiciela. A. M. oceniła E. Ś. jako najsłabszego pracownika zajmującego się kontaktami telefonicznymi z pacjentami, z jakim miała okazję współpracować w całym okresie zatrudnienia (11 lat pracy). Świadek K. M. także wskazała na uchybienia powódki w zakresie sporządzania komentarzy z rozmów przeprowadzonych z pacjentami. Świadek zeznała, iż w komentarzach powódki znajdowało się niewiele informacji i ciężko było z nich cokolwiek wywnioskować. Świadek potwierdziła, że trzeba było weryfikować i uzupełniać komentarze. Świadek M. W. także wskazała, iż komentarze sporządzone przez E. Ś. były niewystarczające, krótkie oraz brakowało w nich istotnych informacji. Podkreślenia wymaga, iż pomimo licznych upomnień komentarze powódki nie uległy poprawie.

Zebrany materiał dowodowy wykazał również, że powódka w okresach świątecznych i trakcie długich weekendów nie była dyspozycyjna. Powódka prezentowała postawę, która prowadziła do sporów w zespole, gdyż zawsze chciała mieć wolne w tym czasie. W momencie, gdy powódka została wyznaczona do odbycia dyżuru - przedstawiła pracodawcy zwolnienie lekarskie.

W świetle zgromadzonego w sprawie materiału dowodowego stwierdzić trzeba, że pracodawca wymienił konkretne przyczyny podjęcia decyzji o rozwiązaniu z powódką umowy o pracę. W ocenie Sądu w okolicznościach niniejszej sprawy przyczyny wskazane przez pracodawcę stanowiły wystarczającą i uzasadnioną podstawę do rozwiązania umowy o pracę.

O kosztach procesu orzeczono na podstawie art. 98 k.p.c. na zasadzie odpowiedzialności za wynik sporu. Stawka minimalna kosztów zastępstwa procesowego została ustalona na podstawie § 9 ust. 1 pkt 1 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 22 października 2015 r. w sprawie opłat za czynności adwokackie (180 zł). Sąd nie uwzględnił jednakże kosztów przejazdów pełnomocnika pozwanego we wnioskowanej wysokości. W ocenie Sądu jako koszty niezbędne należało przyjąć standardowy koszt przejazdu komunikacją publiczną (w tym przypadku bilet PKP TLK na trasie S.-W. kosztuje 74 zł), gdyż tylko w takim zakresie można uznać, że powódka powinna się liczyć z ich poniesieniem.

SSR Anna Bulanda

Zarządzenie: (...).