

Sygn. akt VI P 150/18

## WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 7 czerwca 2019 r.

Sąd Rejonowy Gdańsk-Południe w Gdańsku VI Wydział Pracy i Ubezpieczeń Społecznych

w składzie:

Przewodniczący:	SSR Beata Piórek
Ławnicy:	Alicja Furtak - Rozbicka Hanna Gozdek
Protokolant:	st. sekr. sądowy Monika Kłosek

po rozpoznaniu w dniu 24 maja 2019 r. w Gdańsku na rozprawie

sprawy z powództwa M. D.

przeciwko (...) Sp. z o.o. w W.

o odszkodowanie

I. Oddała powództwo

II. Zasądza od powódki M. D. na rzecz pozwanego (...) (...)

Sp. z o.o. w W. kwotę 720 zł (siedemset dwadzieścia złotych) tytułem zwrotu kosztów zastępstwa procesowego.

**Sygn. akt VI P 150/18**

## UZASADNIENIE

Powódka M. D. pozwem z dnia 15 marca 2018 r. wystąpiła przeciwko pozwanemu (...) sp. z o.o. z siedzibą w W. o zasądzenie na jej rzecz 18 000 zł tytułem odszkodowania za nieuzasadnione rozwiązanie umowy o pracę na czas nieokreślony za wypowiedzeniem oraz kosztów procesu, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych.

W uzasadnieniu pozwu powódka podała, że dnia 26 czerwca 2014 r. pomiędzy nią a pozwanym doszło do zawarcia umowy o pracę na czas nieokreślony na stanowisku kierownika sklepu. Miejscem wykonywania pracy był sklep o nr (...) w G.. Wysokość wynagrodzenia została ustalona na kwotę 6000 zł brutto.

Powódka wskazała, że do jej zadań w szczególności należało:

- a) **dbanie o dobre imię i interesy pracodawcy;**
- b) oddanie pracodawcy wszystkich efektów swojej pracy;

- c) dbałość o tworzenie odpowiedniej atmosfery, opartej na zaufaniu, wzajemnej pomocy i lojalności;
- d) należytego współdziałania w procesie pracy z innymi osobami;
- e) bycia dyspozycyjnym, w granicach określonych uzasadnionymi potrzebami pracodawcy;
- f) terminowości w wykonywaniu zadań wynikających z potrzeb pracodawcy oraz organizacji procesu pracy, a także do jak najefektywniejszego wykorzystania czasu pracy;
- g) stałego podnoszenia kwalifikacji zawodowych;
- h) ochrony mienia pracodawcy, z którego pracownik korzysta i wykorzystywania tylko w celach określonych w umowie, a także zgodnie z jego właściwościami i przeznaczeniem.

Powódka podała, iż od dnia 8 kwietnia 2016 r. do 6 grudnia 2016 r. przebywała na zwolnieniu lekarskim, od dnia 6 grudnia 2016 r. do 4 grudnia 2017 r. przebywała na urlopie macierzyńskim, natomiast od dnia 5 grudnia 2017 r. do 28 lutego 2018 r. przebywała na zaległym urlopie wypoczynkowym, z bieżącego urlopu wykorzystywała 3 dni robocze. Przed zakończeniem urlopu i powrotem do pracy, dnia 8 lutego 2018 r. skontaktowała się z pracownikiem pozwanej – J. D. z działu HR celem ustalenia szczegółowych warunków pracy po powrocie, wymaganych badań oraz grafiku, który to powinna otrzymać na siedem dni przed przystąpieniem do świadczenia pracy. Powódka podała, że zdziwił ją fakt, że wszystkie stanowiska kierowników sklepów (...) na terenie G. były zajęte. J. D. poinformowała powódkę, iż skontaktuje się z nią 20 lutego 2018 r. w celu przekazania niezbędnych informacji. Powódka wskazała, że dopiero 26 lutego 2018 r. otrzymała informację przez wiadomość SMS, iż jest proszona o przyjscie w pierwszym dniu po powrocie do biura na godzinę 9.00.

Dnia 1 marca 2018 r., tj. pierwszego dnia po urlopie macierzyńskim powódka podała, że otrzymała rozwiązanie umowy o pracę za wypowiedzeniem. Przyczyną wypowiedzenia umowy o pracę była utrata zaufania, spowodowana ponadprzeciętną – w porównaniu do innych pracowników lub klientów spółki – liczbą reklamacji towarów zakupionych u pracodawcy w okresie od grudnia 2015 r. do grudnia 2016 r. Zdaniem pracodawcy dokonane reklamacje rodziły uzasadnione podejrzenie świadomego wykorzystania przez M. D., do własnych celów oraz ze szkodą dla pracodawcy, poufnych informacji o polityce reklamacyjnej firmy, pozyskanych przez powódkę w związku z wykonywaniem pracy na stanowisku kierownika sklepu. Powódka nadmieniła, że ww. dokumentu nie podpisała.

Powódka zaznaczyła, że od dnia wykonywania przez nią pracy na rzecz (...) sp. z o.o. w W., tj. od dnia 1 lipca 2014 r. żadna ze współpracujących z nią osób nie wносиła skargi, nie miała zastrzeżeń do wykonywanych przez nią obowiązków. Względem powódki ostatnią ocenę pracowniczą przeprowadzono w marcu 2015 r.. Z oceny wynikało, iż spełnia pokładane w niej oczekiwania na zajmowanym stanowisku, miała rozplanowaną ścieżkę rozwoju.

W ocenie powódki okoliczności podnoszone przez pracodawcę, jako przyczyna utraty zaufania, skutkująca rozwiązaniem umowy o pracę za wypowiedzeniem z dnia 1 marca 2018 r. nie są uzasadnione. Powódka wskazała, iż kwestionuje liczbę dokonanych reklamacji. Dokonywane przez nią reklamacje dotyczyły towarów kupowanych przez nią dla swojego użytku, jak również dla najbliższych członków rodziny. Powódka podała, że dokonując reklamacji podlegała tym samym zasadom, co każdy inny klient korzystających z usług pozwanej spółki. Dodatkowo powódka zaznaczyła, że dokonywała zakupów przy użyciu karty pracowniczej, nie widząc potrzeby w jakikolwiek sposób „ukrywania”, czy też „zatajania” reklamowanych towarów. Każdorazowo zwrotów, czy też reklamacji zgłaszanych przez powódkę dokonywało dwóch pracowników pozwanego – osoba odpowiadająca kompetencjom powódki przy obecności świadka – innego pracownika.

Następnie powódka nadmieniła, że każdorazowo dokonywała reklamacji ubrań oraz zwrotu towarów zakupionych zgodnie z procedurami przewidzianymi przez pozwaną. Nigdy w trakcie dwóch lat, do momentu skorzystania przez powódkę z urlopu macierzyńskiego, pracodawca nie rozmawiał z nią i nie zwracał jej uwagi na jakiegokolwiek nieprawidłowości w zakresie dokonywanych przez nią reklamacji. Reklamacje dokonywane przez powódkę nie

odbiegały w żadnym stopniu od reklamacji dokonywanych przez jakiegokolwiek innego pracownika pozwanej. Powódka podkreśliła, że powoływanie się przez pozwaną na okoliczność, iż świadomie wykorzystywała do własnych celów poufne informacje o polityce reklamacyjnej firmy nie jest prawdą. Powódka podała, że jak każdy inny klient sklepu, dokonywała zwrotu towarów zgodnie z dostępną informacją w zakresie reklamacji ubrań.

Na marginesie powódka podniosła, że w związku z posiadaną przez nią zniżką pracowniczą na zakup ubrań u pozwanej, naturalnym jest to, że dokonywała ona licznych zakupów towarów oraz na takich samych zasadach jak inni klienci sklepu dokonywała zwrotów i reklamacji.

W ocenie powódki, przywołane przez pracodawcę okoliczności wykorzystywania przez nią informacji poufnych na temat reklamacji jest bezzasadne i niczym nieuzasadnione, bowiem korzystała dokładnie z takich samych praw jak każdy inny konsument, a to od pracowników pozwanej zależało rozpatrzenie danej reklamacji/zwrotu. (pozew, k. 3-9)

Pozwany (...) sp. z o.o. w W. w odpowiedzi na pozew z dnia 30 kwietnia 2018 r. wniósł o oddalenie powództwa w całości oraz zasądzenie na jego rzecz kosztów postępowania, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych.

W uzasadnieniu pozwany wskazał, że powódka była u niego zatrudniona na stanowisku kierownika sklepu, począwszy od dnia 1 lipca 2012 r. w oparciu o kolejne umowy o pracę, początkowo na podstawie umowy o pracę na trzymiesięczny okres próbny, następnie na podstawie kolejnych umów o pracę na czas określony, a od dnia 1 lipca 2014 r. na postawienie umowy o pracę na czas nieokreślony.

Pozwany podał, że pracownicy dokonują zakupów towarów należących do pozwanego przy użyciu indywidualnej karty pracowniczej i korzystają ze stałego rabatu na ich zakup w wysokości 25%. Wszystkie transakcje dokonywane przez pracownika są rejestrowane w systemie. Pozwany podał, że obowiązuje u niego „Regulamin zwrotu, wymiany, reklamacji towaru (w sklepach stacjonarnych spółki (...))”, który stanowi formalną podstawę do dokonywania reklamacji i zwrotów towarów u niego zakupionych, zarówno przez klientów, jak i pracowników. **W przypadku reklamacji towaru pozwany zwraca osobie reklamującej pieniądze (koszt zakupu wadliwego towaru), natomiast reklamowany towar jest przeznaczony do zniszczenia.** Co najistotniejsze, wedle pozwanego, obowiązuje bardzo liberalna polityka rozpatrywania reklamacji. Obowiązuje, bowiem w tym przedmiocie wewnętrzna niepisana dyrektywa, iż każda reklamacja powinna zostać przyjęta i rozpatrzona pozytywnie. Jedynie skrajnie oczywiste przypadki niezasadnych reklamacji są rozpatrywane negatywnie. Stanowi to jednak promil wszystkich przyjętych reklamacji. Pozwany podał, że pracownicy pełniący funkcje kierownicze są świadomi liberalnych zasad rozpatrywania reklamacji. Informacji o tak liberalnym podejściu do reklamacji nie posiadają zaś szeregowi pracownicy pozwanego. Pozwany podał, iż wiedza na ten temat, nie jest również przekazywana klientom.

Pozwany wskazał, że w grudniu 2016r. Dział Bezpieczeństwa przeprowadził analizę reklamacji dokonywanych przez pracowników na przestrzeni minionego roku. Średnia liczba reklamacji na pracownika w tym okresie wyniosła 4,4 - przy poziomie zatrudnienia 6781 osób. W przypadku powódki była to natomiast liczba 125. Pozwany wskazał, że w dniu 1 marca 2018r. wręczył powódce wypowiedzenie umowy o pracę z uwagi na utratę zaufania spowodowaną dokonaniem przez nią ponadprzeciętnej - w porównaniu z innymi pracownikami lub klientami pozwanego- liczby reklamacji towarów zakupionych u pozwanego, co zrodziło u niego uzasadnione podejrzenie świadomego wykorzystania przez pracownika, do własnych celów oraz ze szkodą dla pracodawcy, poufnych informacji o polityce reklamacyjnej, pozyskanych przez powódkę w związku z wykonywaniem przez nią pracy na stanowisku kierownika sklepu. Powódka odmówiła potwierdzenia przyjęcia wypowiedzenia.

Pozwany podniósł, że liczba zrealizowanych przez powódkę w okresie od 1 grudnia 2015r. do 31 grudnia 2016r. **reklamacji jest zaskakująco wysoka. Powódka reklamowała zakupione u pozwanej towary 125 razy (to oznacza, że przeciętnie dokonywała niemal 10 reklamacji miesięcznie)**, podczas gdy znacząca większość pracowników sklepu, w którym wykonywała pracę, nie zrealizowała żadnych reklamacji lub dokonała ich zaledwie kilka lub kilkanaście. Nadto, przeciętna liczba reklamacji zrealizowanych przez ogół pracowników pozwanego

w omawianym okresie wyniosła 4,4, co oznacza że liczba reklamacji przeprowadzonych przez powódkę jest niemal trzydziestokrotnie większa niż średnia.

Pozwany podkreślił, że powódka była wśród pracowników pozwanego jedną z rekordzistek, jeśli chodzi o liczbę reklamacji zrealizowanych w badanym okresie – **zaledwie dwie osoby spośród 6781 zatrudnionych u pozwanego miały większą liczbę reklamacji niż powódka.**

Pozwany podniósł, iż powódka wielokrotnie reklamowała zakupione towary po upływie znacznego czasu - ponad stu dni od dnia **zakupu (tylko 24 reklamacje zostały przeprowadzone po upływie mniej niż 100 dni od dnia zakupu)**, niejednokrotnie (47 razy) reklamacja była dokonywana po upływie ponad 300 dni, w tym kilkakrotnie niemal dwa lata po dokonaniu zakupu (**tj. 627, 628, 630, 655, 660, 673, 679, 684, 692, 726, 727, 729, 739 dni po dokonaniu zakupu**). W ocenie pozwanego trudno sobie wyobrazić ukrytą wadę towaru, niewidoczną w dniu zakupu, która ujawnia się po upływie roku lub blisko dwóch lat od daty zakupu towaru. Przykładowo czterynastokrotnie powódka reklamowała bieliznę w większości przypadków po ponad stu dniach od zakupu, czterokrotnie reklamowała obuwie chłopiące: 6 grudnia 2015 r. buty dla małego chłopca kupione 140 dni wcześniej, 24 czerwca 2016 r. buty dla małego chłopca kupione 201 dni wcześniej, 3 września 2016 r. buty dla małego chłopca kupione 122 dni wcześniej i 25 października 2016 r. buty dla małego chłopca kupione 218 dni wcześniej. W ocenie pozwanego wskazuje to raczej na częste, powtarzalne wymienianie obuwia dziecięcego na większe. Powszechnie, bowiem wiadomo, że małe dzieci bardzo szybko wyrastają z noszonych przez siebie rozmiarów ubrań i obuwia. W ocenie pozwanego, ponadprzeciętna liczba reklamacji dokonanych przez powódkę nie znajduje przy tym żadnego obiektywnego usprawiedliwienia.

W ocenie pozwanego, w rezultacie całokształt powyższych okoliczności przesądził o uznaniu, iż powódka w sposób ewidentny korzystała z liberalnych zasad reklamacji obowiązujących u pozwanego, sprzecznie ze społeczno-gospodarczym przeznaczeniem tego uprawnienia tj. w celu sezonowej wymiany garderoby na nową, jako że dzięki odzyskaniu pieniędzy za zakup reklamowanych towarów mogła dokonać nowych zakupów (w sieci pozwanego lub poza nią). Dla pozwanego oznacza to natomiast stratę, ponieważ rzeczy reklamowane są utylizowane. Ponadto pozwany wskazał, że powódkę, jako osobę pełniącą funkcje kierownicze powinna cechować nienaganna postawa etyczna i z tego względu jej postępowanie nie mogło być tolerowane.

Pozwany podkreślił, iż nie twierdzi że „Regulamin zwrotu, wymiany, reklamacji towaru (w sklepach stacjonarnych spółki (...))” stanowi informację poufną. Regulamin ten jest bowiem powszechnie dostępny w sklepach pozwanego. Informację poufną stanowi natomiast polityka reklamacyjna pozwanego - to jest to, w jaki sposób Regulamin reklamacji jest realizowany w praktyce. Pozwany podał, iż zgodnie z postanowieniami 2.6.1 Regulaminu Pracy podczas trwania stosunku pracy oraz po jego zakończeniu pracownik pozwanego zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszelkich dotyczących pozwanego informacji, których ujawnienie mogłoby narazić pozwanego na szkodę bądź utratę dobrego imienia. Zgodnie zaś z 2.6.2 lit. (d) cyt. Regulaminu Pracy tajemnicą objęte są wszelkie inne, nieudostępnione do publicznej wiadomości informacje, dotyczące pozwanego. Pozwany podniósł, że osoby spoza firmy pozwanego nie mają wiedzy o tym, że prezentuje on liberalne podejście do zgłaszanych reklamacji i uwzględnia (zasadniczo) wszystkie zgłaszane reklamacje.

Tymczasem powódka, jako osoba zatrudniona na kierowniczym stanowisku i uczestnicząca w rozpatrywaniu reklamacji zgłaszanych, zarówno przez klientów, jak i innych pracowników sklepu, taką wiedzę miała, była jej ona bowiem niezbędna do wykonywania obowiązków pracowniczych, tj. zatwierdzania reklamacji.

Pozwany wykrył proceder nadużywania liberalnej polityki realizowania reklamacji przez część swoich pracowników, w tym tych należących do kadry kierowniczej- zarządzającej jego sklepami i w konsekwencji podjął stosowne decyzje kadrowe, rozpatrując każdą sprawę indywidualnie. W ocenie pozwanego, przeprowadzona przez powódkę ponadprzeciętna liczba reklamacji towarów zakupionych, sugerująca korzystanie przez nią z poufnych informacji o liberalnej polityce reklamacyjnej do własnych celów, doprowadziła do utraty zaufania, kluczowego w przypadku pracowników zatrudnionych na stanowiskach kierowniczych. Była to jedyna i wyłączna przyczyna rozwiązania z powódką umowy o pracę.

Do całkowitej utraty zaufania do powódki doszło po analizie danych dotyczących reklamacji pracowniczych, tj. na przełomie roku 2016 i 2017, jednakże wówczas powódka była chroniona przed rozwiązaniem stosunku pracy z uwagi na korzystanie z uprawnień związanych z rodzicielstwem. Pozwany podał, iż z tego względu wypowiedzenie umowy o pracę było możliwe dopiero po zakończeniu korzystania przez powódkę z urlopów, co nastąpiło 1 marca 2018 r.. Wypowiedzenie umowy o pracę odsunęło się w czasie z uwagi na długotrwałe korzystanie przez pracownika z ochrony przed wypowiedzeniem z uwagi na jego niezdolność do pracy. (odpowiedź na pozew, k. 29-36)

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

Powódka M. D. (uprzednio K.) była zatrudniona u pozwanego (...) sp. z o.o. w W. począwszy od dnia 1 lipca 2012 r. początkowo na okres próbny, od dnia 1 października 2012 r. kolejno na czas określony, a z dniem 1 lipca 2014 r. na czas nieokreślony.

W oparciu o powyższe umowy o pracę powódka była zatrudniona w pełnym wymiarze czasu pracy, na stanowisku kierownika sklepu.

Powódka pracowała w jednym ze sklepów pozwanego w G..

( **dowód:** umowy o pracę, k. 2B, 11B, 13B, 14B akt osobowych powódki cz. B; świadectwo pracy, k. 1C akt osobowych powódki cz. C )

Zgodnie z postanowieniem 2.6.1 obowiązującego u pozwanego Regulaminu Pracy obowiązującego u pozwanego, podczas trwania stosunku pracy oraz po jego zakończeniu, pracownik zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszelkich dotyczących pozwanego informacji, których ujawnienie mogłoby narazić pozwanego na szkodę, bądź utratę dobrego imienia.

Stosownie zaś do treści pkt 2.6.2. lit. d powyższego Regulaminu tajemnicą objęte są wszelkie inne, nie udostępnione do publicznej wiadomości informacje, dotyczące pracodawcy.

Pracownicy pozwanego są uprawnieni do korzystania z karty rabatowej (...). Jest ona wystawiana imiennie dla każdego pracownika, na jego wniosek i uprawnia do zakupu produktów pozwanego z 25% zniżką. Wszystkie transakcje dokonywane przez pracownika przy użyciu karty są rejestrowane w systemie. Zakupy te mogą być przeznaczane dla pracowników i ich rodzin, a także dla osób trzecich, na warunkach ustalonych przez pracodawcę. Istotą tej karty jest umożliwienie pracownikom zakupu tańszych produktów oraz promocja marki (...).

Warunki posługiwania się pracowniczą kartą rabatową są określone w Regulaminie Pracy obowiązującym u pozwanego (aneks nr (...) do Regulaminu Pracy z dnia 12 października 2016 r.).

Zgodnie z warunkami posługiwania się pracowniczą kartą rabatową (...):

1) każdemu pracownikowi, pracującemu w spółce (...)sp. z o.o. przyznawana jest po upływie 4-tygodniowego okresu pracy, karta rabatowa,

zgodnie z aneksem nr 4 do Regulaminu Pracy z dnia 12 października 2016 r. treść punktu 1 brzmi: 1) każdy pracownik, pracujący w spółce (...) sp. z o.o. jest uprawniony do zniżki pracowniczej;

2) pracownicza karta rabatowa uprawnia do 25% zniżki na odzież, buty i kosmetyki, sprzedawane w sklepach (...) na terenie Polski. Ten rabat dla personelu ma również zastosowanie w wypadku zamówień pocztowych z katalogu i internetowych w krajach, w których takie zamówienia są możliwe,

zgodnie z aneksem nr 4 do Regulaminu Pracy z dnia 12 października 2016 r. treść punktu 2 brzmi: 2) pracownicza karta rabatowa uprawnia do 25% zniżki na zakupy w sklepach należących do Grupy (...) Pracownik może korzystać ze

zniżki w połączeniu z innymi globalnymi i lokalnymi promocjami, jeśli wynika to z warunków takiej promocji. Zniżka nie przysługuje przy zakupie bonów/kart podarunkowych Grupy (...);

3) beneficjenci systemu korzystają także ze zniżki w sklepach (...) za granicą. Jest to zniżka stosowana w danym kraju, zgodnie z aneksem nr 4 do Regulaminu Pracy z dnia 12 października 2016 r. treść punktu 3 brzmi: 3) beneficjenci systemu korzystają ze zniżki we wszystkich sklepach Grupy (...) za granicą. Jest to zniżka stosowana w danym kraju, za wyjątkiem sklepów franczyzowych, w których karty rabatowe nie uprawniają do uzyskania zniżki;

4) rabat przyznaje się na zakupy dokonywane w celu zaspokojenia potrzeb pracowników (...) sp. z o.o., ich współmałżonków lub osoby żyjącej we wspólnym gospodarstwie domowym na zasadzie związku małżeńskiego, a także pozostających na utrzymaniu dzieci,

zgodnie z aneksem nr 4 do Regulaminu Pracy z dnia 12 października 2016 r. treść punktu 4 brzmi: 4) rabat przyznaje się na zakupy dokonywane w celu zaspokojenia potrzeb pracowników (...) sp. z o.o., ich współmałżonków lub partnerów oraz dzieci zamieszkujących z pracownikiem w jednym gospodarstwie domowym;

4.1) okazjonalnie można kupować prezenty dla innych osób, pod warunkiem, że zapłaci za nie sam pracownik, a nie inna osoba. O każdym takim zakupie powinien być poinformowany przełożony pracownika lub kierownik sklepu,

zgodnie z aneksem nr 4 do Regulaminu Pracy z dnia 12 października 2016 r. punkt 4.1 został usunięty, w zamian została zmieniona numeracja, zgodnie z którą treść powyższa została ujęta w punkcie 5;

5) pracownik, może zwrócić się o wydanie dodatkowych kart rabatowych dla osoby zamieszkującej w jednym gospodarstwie domowym, takich jak mąż, żona lub partner. Dodatkową kartę rabatową pracownik może zwrócić zawsze, bez podania powodu. Pracownik ma obowiązek zwrócić dodatkową kartę rabatową w przypadku gdy osoba, dla której została wydana dodatkowa karta rabatowa, nie kwalifikuje się już do jej posiadania,

zgodnie z aneksem nr 4 do Regulaminu Pracy z dnia 12 października 2016 r. treść punktu 5 została ujęta w punkcie 6;

6) kartę, zarówno pracowniczą, jak i dodatkową, może się posługiwać tylko osoba, dla której karta została wystawiona, okazując dowód tożsamości. Należy ją okazać każdorazowo przy zakupie, zwrocie lub wymianie. Na odwrocie zamieszczono informację: „Ta karta jest ważna tylko wraz z powszechnie honorowanym dokumentem tożsamości ze zdjęciem”,

zgodnie z aneksem nr 4 do Regulaminu Pracy z dnia 12 października 2016 r. treść punktu 6 została ujęta w punkcie 8; [...]

8) pracownik może posiadać kartę w ciągu urlopu macierzyńskiego/ojcowskiego i wychowawczego, w okresie służby krajowej i podczas zwolnienia chorobowego,

zgodnie z aneksem nr 4 do Regulaminu Pracy z dnia 12 października 2016 r. treść punktu 8 została ujęta w punkcie 10; [...]

17) każdy pracownik zobowiązany jest do przechowywania wszystkich paragonów zakupu w sklepach(...) przez okres 2 lat oraz o okazanie ich na żądanie pracodawcy. Dotyczy to również zakupów robionych na kartę dodatkową.

zgodnie z aneksem nr 4 do Regulaminu Pracy z dnia 12 października 2016 r. treść punktu 17 została ujęta w punkcie 18; [...]

Powódka również ww kartę rabatową posiadała, jak również dokonywała w oparciu o powyższą zakupów towarów pozwanego.

( **Dowód:** Regulamin Pracy wraz z załącznikami i aneksem- k. 41-53; zeznania świadka A. S. (1) (uprzednio S.), k. 171-174 (nagranie czas: 00:07:24-00:47:36); zeznania świadka A. P., k. 174-177 (nagranie czas: 00:47:37-01:16:15); zeznania świadka A. S. (2), k. 177-179 (nagranie czas: 01:16:16-01:39:19); zeznania świadka K. Ż., k. 179-182 (nagranie czas: 01:39:20-01:12:43); zeznania świadka J. D., k. 182-183 (nagranie czas: 02:13:36-02:28:48); zeznania świadka A. C., k. 184-186 (nagranie czas: 02:28:49-03:17:47); zeznania świadka K. P., k. 248-149v (nagranie czas: 00:02:04-01:24:28); zeznania powódki, k. 249v-252 (nagranie czas: 00:25:02-01:11:27))

U pozwanego obowiązuje Regulamin zwrotu, wymiany, reklamacji towarów (w sklepach stacjonarnych spółki (...)).

Rozróżnia on dwie sytuacje, w których zakupiony towar można oddać do sklepu – zwrot i wymiana towaru oraz reklamacja.

Pierwszą z nich jest możliwość oddania lub wymiany przez klienta zakupionej rzeczy (pełnowartościowego, ometkowanego towaru), w ciągu 28 dni od daty zakupu. Zwrot oraz wymiana towaru może nastąpić tylko po okazaniu paragonu fiskalnego, dodatkowo w przypadku płatności kartą płatniczą, potwierdzenia transakcji z terminala.

Reklamacja dotyczy zaś sytuacji wystąpienia wady, niezgodności towaru z umową. Niezgodność towaru z umową jest pojęciem szerokim, poza wadą towaru, oznacza również brak właściwości, cech określonych w umowie, brak zgodności z opisem, wzorem czy próbką. Sprzedający (...) **odpowiada za niezgodność towaru z umową jedynie w przypadku jej stwierdzenia przed upływem 2 lat od daty zakupu.** Termin ten biegnie na nowo w przypadku wymiany towaru na nowy. W tym przypadku pozwany zwraca osobie reklamującej pieniądze (koszt zakupu wadliwego towaru), natomiast reklamowany towar przeznaczony jest do zniszczenia. O wystąpieniu niezgodności towaru z umową klient musi zawiadomić (...) w ciągu dwóch lat od daty jego zakupu. Przekroczenie tego terminu spowoduje utratę uprawnień i zwalnia (...) z odpowiedzialności. (pkt 1 regulaminu)

Polityka spółki przewiduje doprowadzenie towaru do zgodności z umową, m.in. poprzez wymianę na nowy towar, niewadliwy, objęty procedurą reklamacji, bądź inny towar do kwoty towaru reklamowanego, droższy towar za dopłatą, **zwrot pieniędzy za towar będący przedmiotem reklamacji** lub naprawę, jeżeli będzie możliwa. (pkt 2 regulaminu)

Podstawą do rozpatrzenia reklamacji jest dowód zakupu, w szczególności paragon fiskalny, faktura lub inny równoważny dowód. (pkt 3 regulaminu)

Jeżeli towar jest niezgodny z umową, klient może żądać naprawy lub wymiany towaru na nowy, tj. taki sam towar, w tym samym rozmiarze lub inny towar w tym samym rozmiarze w takiej samej lub wyższej cenie (za dopłatą). (pkt 4 regulaminu)

**Jeśli dochodzi do zwrotu pieniędzy za towar niezgodny z umową, klient otrzymuje kwotę równą zapłaconej, niezależnie od tego, czy cena tego towaru od dnia zakupu wzrosła czy też została obniżona.** (pkt 6 regulaminu)

Zgodnie z pkt 7 powyższej procedury związanej z reklamacją towaru w sklepach stacjonarnych spółki (...) każda zgłoszona przez klienta reklamacja jest rozpatrywana bez zbędnej zwłoki przez kierownika w danym sklepie (...) Każdorazowo niezależnie od sposobu rozpatrzenia zgłoszenia reklamacyjnego wypełniany jest protokół reklamacyjny.

W przypadku pozytywnego rozpatrzenia zgłoszenia reklamacyjnego każdorazowo wypełnianym jest również wewnętrzny formularz zwrotu towaru, który musi zostać podpisany przez klienta oraz pracowników danego sklepu(...) (kasjera, świadka, kierownika). (pkt 9 regulaminu)

Uprawniona do podejmowania decyzji dotyczących reklamacji jest wyłącznie kadra kierownicza każdego sklepu (...). (pkt 13 regulaminu)

Przy każdej pozytywnie rozpatrzonej reklamacji wypełniany jest także druk reklamacji w systemie elektronicznym pozwanego pod hasłem „zwrot”.

Identycznego zapisu w systemie dokonywano również w sytuacji, gdy klient rzecz zwracał, bez reklamacji, na podstawie przyznanego mu przez pozwanego uprawnienia. W przypadku zatem zwykłego zwrotu jak i reklamacji, w systemie widniało jedynie słowo „zwrot”, bez rozróżnienia jego podstawy.

U pozwanego obowiązuje liberalna polityka reklamacyjna, zasadniczo uwzględnia się wszystkie zgłoszone reklamacje. Powyższe stanowi informację poufną.

Liberalna polityka reklamacyjna pozwanego była znana powódce.

W grudniu 2016 r. Dział Bezpieczeństwa Pozwanego przeprowadził analizę reklamacji dokonywanych przez pracowników na przestrzeni minionego roku.

Średnia liczba reklamacji na pracownika w tym okresie wyniosła 4,4 przy poziomie zatrudnienia 6781 osób.

W przypadku powódki liczba reklamacji w analizowanym okresie wyniosła 125.

Powódka była wśród pracowników pozwanego jedną z osób, która zrealizowała największą liczbę reklamacji w badanym okresie (dwie osoby spośród 6781 zatrudnionych u pozwanego miały większą liczbę reklamacji niż powódka).

Powódka wielokrotnie reklamowała zakupione towary po upływie ponad stu dni od dnia zakupu (24 reklamacje zostały przeprowadzone po upływie mniej niż 100 dni od dnia zakupu), 47 razy reklamacja była dokonywana po upływie ponad 300 dni, w tym kilkakrotnie niemal dwa lata po dokonaniu zakupu (tj. 627, 628, 630, 655, 660, 673, 679, 684, 692, 726, 727, 729, 739 dni po dokonaniu zakupu).

Podczas jednej transakcji przy użyciu karty rabatowej pracownik może dokonać zakupu kilku produktów. W okresie od grudnia 2015 r. do grudnia 2016 r., powódka dokonała 92 transakcje zakupowe, na kwotę 8339,13 zł, zaś zwrotów i reklamacji (transakcje ujemne w ilości 60) na kwotę 6012, 92 zł (w tym reklamacji na kwotę 5126, 17 zł).

3 osoby z grupy 666 kierowników dokonały reklamacji w ilości przekraczającej 100. Największa grupa kierowników – 571, dokonała reklamacji w liczbie nie przekraczającej 25.

( **Dowód:** regulamin zwrotu, wymiany, reklamacji towaru - k. 54; zestawienie liczby reklamacji realizowanych przez pracowników pozwanego zatrudnionych w sklepie, w którym pracowała powódka, k. 55; zestawienie reklamacji zrealizowanych przez powódkę w okresie od 1 grudnia 2015 r. do 31 grudnia 2016 r., k.56-57; zestawienie liczby reklamacji zrealizowanych przez pracowników pozwanego, k. 58-95v; protokoły reklamacyjne powódki dotyczące reklamacji zgłoszonych w okresie od grudnia 2015 r. do grudnia 2016 r., k. 135; zestawienie dot. wartości transakcji dokonanych przez powódkę w okresie od grudnia 2015 r. do grudnia 2016 r., k. 138; zestawienie reklamacji za okres od grudnia 2015 r. do grudnia 2016 r. z uwzględnieniem osób zatrudnionych u pozwanego przez cały ten okres, k. 139-166v; zestawienie dokonywanych reklamacji przez kierowników, k. 198; zestawienie reklamacji za okres grudzień 2015 r. do grudnia 2016 r. ze wskazaniem stanowiska pracownika i zastosowanego wobec niego środka, k. 200-216; zeznania świadka A. S. (1) (uprzednio S.), k. 171-174 (nagranie czas: 00:07:24-00:47:36); zeznania świadka A. P., k. 174-177 (nagranie czas: 00:47:37-01:16:15); zeznania świadka A. S. (2), k. 177-179 (nagranie czas: 01:16:16-01:39:19); zeznania świadka K. Ż., k. 179-182 (nagranie czas: 01:39:20-01:12:43); zeznania świadka J. D., k. 182-183 (nagranie czas: 02:13:36-02:28:48); zeznania świadka A. C., k. 184-186 (nagranie czas: 02:28:49-03:17:47); zeznania świadka K. P., k. 248-149v (nagranie czas: 00:02:04-01:24:28); zeznania powódki, k. 249v-252 (nagranie czas: 00:25:02-01:11:27))

Dnia 26 lutego 2018 r. powódka otrzymała informację przez wiadomość SMS, iż jest proszona o przyjście w pierwszym dniu po powrocie z urlopu wypoczynkowego do biura na godzinę 9.00.



( **Dowód:** wiadomości sms, k. 20-22)

W dniu 1 marca 2018 r. pozwany doręczył powódce wypowiedzenie umowy o pracę z zachowaniem 3 miesięcznego okresu wypowiedzenia, który upłynął dnia 30 czerwca 2018 r..

Podstawą rozwiązania umowy o pracę z zachowaniem okresu wypowiedzenia był art. 30 § 1 pkt 2 oraz art. 36 § 1 pkt 3 k.p..

Jako przyczynę powyższego pozwany wskazał na utratę zaufania do pracownika spowodowaną dokonaniem przez powódkę ponadprzeciętnej – w porównaniu z innymi pracownikami lub klientami spółki – liczby reklamacji towarów zakupionych u pracodawcy, tj. 125 reklamacji w okresie od grudnia 2015r. do grudnia 2016 r..

Pracodawca wskazał, że taka sytuacja zrodziła uzasadnione podejrzenie świadomego wykorzystania przez powódkę, do własnych celów oraz ze szkodą dla pracodawcy, poufnych informacji o polityce reklamacyjnej pracodawcy, pozyskanych przez nią w związku z wykonywaniem pracy na stanowisku kierownika sklepu.

Powódka odmówiła przyjęcia wypowiedzenia umowy.

( **Dowód:** wypowiedzenie umowy o pracę - k. 2C akt osobowych powódki)

Wynagrodzenie miesięczne powódki M. D. obliczone jak ekwiwalent za urlop wypoczynkowy wynosiło 6000 zł miesięcznie.

( **Dowód:** zaświadczenie, k. 96)

Przy ustalaniu stanu faktycznego sprawy, Sąd oparł się na treści załączonych do akt sprawy i zgromadzonych w aktach osobowych dokumentów, których wiarygodności i treści żadna ze stron nie kwestionowała.

Dokumenty prywatne Sąd ocenił na podstawie art. 245 kpc, zgodnie z którym dokument prywatny sporządzony w formie pisemnej albo elektronicznej stanowi dowód tego, że osoba, która go podpisała, złożyła oświadczenie zawarte w dokumencie, treści dokumentów strony postępowania nie kwestionowały. Sąd z urzędu nie znalazł podstaw do zakwestionowania ich wiarygodności.

Sąd przy ustalaniu stanu faktycznego oparł się także na zeznaniach świadków w osobie A. P., A. S. (2), K. Ż., J. D., A. C., K. P. oraz częściowo na podstawie zeznań A. S. (1) (uprzednio S.) i przesłuchanej w charakterze strony powódki, którym dał wiarę w zakresie bądź zgodnym ze sobą, bądź uzupełniającym się i zgodnym z treścią załączonych dokumentów, w jakim tworzyły one logiczną całość z pozostałymi dowodami. Ponadto sąd uwzględnił zestawienia sporządzone przez stronę pozwaną w zakresie okresów kontroli, reklamacji, i kwot, na jakie opiewały towary reklamowane gdyż były one zgodne i uzupełniały się z zeznaniami świadków A. S. (2) i K. Ż. .

Świadek A. S. (3), A. P., A. C., K. P. podały, iż pracownicy w zakresie zakupów mieli prawo korzystania z 25% zniżki, jak również wskazywały na zasady korzystania z powyższej karty rabatowej, co zgodne jest z regulaminem obowiązującym u pozwanego .

Zeznania świadka A. P. co do zasady zasługiwały na uznanie ich za wiarygodne, na początku jak była osobą na stanowisku funkcyjnym reklamacji nie było tak dużo, z czasem było ich coraz więcej. Pracownicy zgłaszali reklamacje na takich samych zasadach jak klienci. Świadek wskazała, iż nie zdarzało się, aby reklamacje były odrzucane, co potwierdza wskazywaną przez pozwanego politykę reklamacyjną, reklamacje przyjmowano do 2 lat od zakupu, nie wiedziała nawet jak się reklamacje odrzuca.

Zeznania świadka A. S. (2) również należało uznać za wiarygodne, albowiem były one logiczne, konsekwentne i spójne, nadto znajdowały odzwierciedlenie w pozostałym wiarygodnym materiale dowodowym sprawy. A. S. (2) tworzył zestawienia dotyczące ilości reklamacji dokonywanych przez wszystkich pracowników spółki za okres od grudnia 2015

r. do grudnia 2016.. Świadek potwierdził, iż po numerze karty rabatowej można było zidentyfikować pracownika. Wskazał, iż powódka zgłosiła jedną z największych ilości reklamacji, jeśli chodzi o pracowników w całej Polsce, tj. 125.

Podobnie Sąd ocenił zeznania świadka K. Ż. i uwzględnił je w zakresie w jakim powyższe posłużyły do ustalenia stanu faktycznego w niniejszej sprawie. Świadek zeznawała na okoliczność ustalenia, czy istniały podstawy do utraty zaufania do powódki, w związku z liczbą dokonywanych przez powódkę reklamacji towarów zakupionych w sklepie pozwanego, w szczególności czy istnieją podstawy do ustalenia, że powódka wykorzystywała poufne informacje o polityce reklamacyjnej.

Ww. zeznała, iż A. S. (2) zajmował się badaniem ilość dokonywanych reklamacji i byli zaskoczeni tym, że powódka miała tak dużo zgłoszonych reklamacji.

Świadek wskazała, iż pracownicy pozwanego w zakresie dokonywanych zakupów korzystają z karty rabatowej, obowiązuje również w firmie (...), który określa zasady korzystania z powyższej. Świadek potwierdziła, że jeśli chodzi o procedury związane ze zwrotami, czy reklamacjami to polityka pozwanego w tym zakresie jest bardzo liberalna, tak naprawdę wszystkie reklamacje są przyjmowane. Wskazała, iż kierownicy sklepów byli informowani o tej zasadzie. Co do zasady podczas przyjmowania reklamacji był zawsze obecny kierownik i tylko on mógł rozpoznać reklamację. Ww. podała, iż po ujawnieniu sytuacji z reklamacjami polityka firmy zaostrzyła się, obecnie reklamacje przyjmuje kierownik danego sklepu, tzn. tego w którym pracownik pracuje.

Dodatkowo świadek podała, iż klienci mogli zaobserwować, że reklamacje były rozpatrywane pozytywnie. Sytuacja była znana klientom, zwłaszcza tym co dokonywali reklamacji systematycznie, ale nie podawano oficjalnie informacji, że przyjmowane jest wszystko.

Za wiarygodne Sąd uznał również zeznania świadka J. D., która potwierdziła, że powódka została zwolniona z powodu zbyt dużej ilości reklamacji. Wskazała, iż decyzja o powyższym została podjęta, gdy regionalny manager dostał informację o tym, że powódka jest jedną z osób, która ma największą ilość reklamacji.

Podobnie Sąd uznał ocenił zeznania świadka A. C., która podała, iż posiada wiedzę o nadużyciu polityki firmy od regionalnego managera. Świadek potwierdziła, iż jak powódka była kierownikiem, firma miała liberalną politykę dotyczącą reklamacji. Niepisaną zasadą było przyjmowanie każdej reklamacji. Wiedzę ww. zakresie posiadają tylko kierownicy, gdyż tylko oni mogą reklamację przyjąć i rozpatrzyć. Świadek zeznała, że słyszała, że powódka dokonała jednej z rekordowych ilości reklamacji w Polsce. Podała, iż zdecydowanie nie jest to normalne, aby zareklamować w ciągu 13 miesięcy 125 rzeczy, tj. ok. 10 sztuk na miesiąc.

Dodatkowo świadek podała, że zmieniła się procedura reklamacji i teraz można dokonywać reklamacji tylko w swoim sklepie, aby można było łatwiej wychwycić nadużycia i je zgłosić.

Sąd uznał również za wiarygodne zeznania świadka K. P., albowiem były one spójne z zebrany w sprawie materiałem dowodowym. Świadek była kierownikiem regionalnym w pozwanej spółce. Ww. zeznała, iż posiada wiedzę, iż powódka została zwolniona z powodu bardzo dużej ilości reklamacji zrealizowanych w sklepie. Świadek zeznała, iż firma przyjęła taką politykę, iż przyjmowano wszystkie reklamacje, jest to zasada poufna, niepisana, którą kierownicy otrzymują w trakcie szkolenia.

W ocenie Sądu zeznania świadka A. S. (1) zasługiwały na wiarę w części zgodnej lub uzupełniającej się z zeznaniami świadków podanych powyżej, w zakresie w jakim były logiczne i konsekwentne, zgodne z lub uzupełniające się z tym co zeznał świadek A. P., A. S. (2), K. Ż., J. D., A. C., K. P. w zakresie procedury reklamacji. Potwierdziła fakt, iż reklamacje były przyjmowane przez kierownika. Tak samo jak przy zwrotach i reklamacjach zawsze musiał być obecny manager przyjmujący reklamację i świadek, mógł być to kierownik, który był na zmianie. Zdarzały się sytuacje, gdzie przyjmowane były reklamacje i towar był wymieniany na ten sam.

Świadek nie potwierdziła, iż u pozwanego obowiązywała polityka uznawania wszystkich reklamacji co do zasady, jednak wskazała jednocześnie, że pozwany nie miał rzeczoznawcy do oceny wad, ani nie dokonywał napraw, w pierwszej kolejności zwracano pieniądze za towar, a uznawała większość reklamacji, dlatego zeznania w tej części należało potraktować z ostrożnością, gdyż nie wiadomo na jakiej podstawie pracownicy sklepu mieliby oceniać wady, nie posiadając specjalistycznej wiedzy w tym zakresie, o ile wada nie była oczywista. Zeznanie w tej części w ocenie sądu jako nielogiczne jest niewiarygodne. Podobnie jeżeli chodzi o reklamacje powódki świadek nie posiada pełnej wiedzy w zakresie ogromnej liczby reklamacji powódki, ale poddaje je ocenie, co budzi podejrzenie co do stroniczości świadka.

W ocenie Sądu zeznania powódki M. D. zasługiwały na uwzględnienie w takim zakresie, w jakim powyższe korespondowały z pozostałym wiarygodnym materiałem dowodowym sprawy, zaś w pozostałym zakresie jako niewiarygodne należało pominąć. W ocenie Sądu zasadniczo zeznania powódki nacechowane były subiektywną oceną własnych zachowań, która nie do końca pokrywała się z obiektywną oceną stanu faktycznego sprawy przez sąd. Ww. potwierdziła w trakcie zeznań fakt korzystania z karty rabatowej, jak również dokonywania reklamacji objętych sporem. Przyznała, iż mogło tak być, że robiła ponad 10 reklamacji na miesiąc. Powódka dodała, że przez 5 lat jej czasu pracy nikt nie weryfikował ani zasadności składanych reklamacji, czy składania reklamacji, nie było żadnych zestawień, żadnych wniosków, konsekwencji, ani żadnych rozmów. W powyższym zakresie powódka wskazała, iż decyzje w przedmiocie reklamacji zawsze podejmował kierownik zmiany, pracodawca zaś nigdy nie ograniczał pracowników w sposobie, czy też ilości dokonywanych przez nich reklamacji.

Powyższe nie oznacza jednak w ocenie sądu przyzwolenia na reklamacje bez jakiegokolwiek weryfikacji wad towarów i bez względu na okres, jaki upłynął od zakupu towarów, co miało miejsce w przypadku powódki.

### **Sąd zważył, co następuje:**

Powództwo M. D. nie zasługiwało na uwzględnienie.

W niniejszym postępowaniu powódka domagała się zasądzenia na jej rzecz 18 000 zł tytułem odszkodowania z tytułu bezpodstawnego wypowiedzenia umowy o pracę.

Oświadczeniem z dnia 1 marca 2018 r. pozwany rozwiązał z powódką umowę o pracę, z zachowaniem 3 miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem ustania stosunku pracy na dzień 30 czerwca 2018 r..

Jako przyczynę powyższego, pozwany wskazał na utratę zaufania do pracownika spowodowaną dokonaniem przez powódkę ponadprzeciętnej – w porównaniu z innymi pracownikami lub klientami spółki – liczby reklamacji towarów zakupionych u pracodawcy, tj. 125 reklamacji w okresie od grudnia 2015r. do grudnia 2016 r..

Pracodawca nadmienił, że taka sytuacja zrodziła uzasadnione podejrzenie świadomego wykorzystania przez powódkę, do własnych celów oraz ze szkodą dla pracodawcy, poufnych informacji o polityce reklamacyjnej pracodawcy, pozyskanych przez nią w związku z wykonywaniem pracy na stanowisku kierownika sklepu.

Rozważania prawne należy rozpocząć od generalnego stwierdzenia, że stosunek pracy, jak niemal wszystkie stosunki prawne, jest z natury swej rozwiązywalny. Przepisy prawa pracy poręczają jednak wzmoczoną ochronę pracownika, nakładając na pracodawcę obowiązek uzasadnienia decyzji o wypowiedzeniu umowy o pracę, w przypadku pracownika zatrudnionego na podstawie umowy o pracę zawartej na czas nieokreślony.

Niemniej jednak wypowiedzenie jest normalnym, i przy spełnieniu rygorów ustawowych, w pełni przez prawo dopuszczalnym sposobem rozwiązania z pracownikiem stosunku pracy.

Dlatego zasadność wypowiedzenia przez pracodawcę umowy o pracę na czas nieokreślony powinna być oceniana w płaszczyźnie stwierdzenia, że jest to zwykły sposób rozwiązywania umowy o pracę (wyrok Sądu Najwyższego z dnia 2 października 1996r., I PRN 69/96, OSNAP z 1997, Nr 10, poz. 163).

Przedmiotem sporu w niniejszym postępowaniu była zatem ocena złożonego powódce wypowiedzenia umowy o pracę, w szczególności przyczyny wskazanej przez pozwanego w jego treści, która w ocenie pracodawcy uzasadniała podjętą w tym zakresie decyzję.

Rozpoznając powództwo z art. 45 § 1 kp, Sąd bada po pierwsze to, czy wypowiedzenie jest zgodne z prawem, czyli czy spełniono wymogi formalne.

Dopiero wówczas, gdy Sąd stwierdzi, że wypowiedzenie było poprawne od strony formalnej, aktualizuje się konieczność badania tego, czy wypowiedzenie było uzasadnione. Stylistyka cytowanego przepisu wskazuje, że ustawodawca formułuje to nawet mniej rygorystycznie - Sąd uwzględnia odwołanie pracownika jedynie wówczas, gdy wypowiedzenie „jest nieuzasadnione”.

Podstawowe wymogi formalne wypowiedzenia określa art. 30 § 3, 4, 5 kp.

Wypowiedzenie umowy o pracę na czas nieokreślony dokonywane przez pracodawcę powinno zatem: mieć formę pisemną oraz wskazywać przyczynę wypowiedzenia: konkretną, prawdziwą, rzeczywistą oraz zawierać pouczenie o prawie odwołania do sądu pracy.

Należy również zaznaczyć, iż ocena zasadności wypowiedzenia umowy o pracę powinna być dokonywana przez Sąd w granicach przyczyn podanych pracownikowi przez pracodawcę (art. 30 § 4 k.p.) (wyrok Sądu Najwyższego z dnia 10 listopada 1998r., I PKN 434/98, OSNAP z 1999, Nr 21, poz. 688)

Wymóg „konkretności” wypowiedzenia był wielokrotnie analizowany w orzecznictwie Sądu Najwyższego.

I tak stwierdza się, iż 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 (wyrok Sądu Najwyższego z dnia 10 maja 2000 r., I PKN 641/99, OSNAP z 2001, Nr 20, poz. 618).

Podkreśla się, że konkretność wskazania przyczyny uzasadniającej wypowiedzenie umowy o pracę (art. 30 § 4 kp) należy oceniać z uwzględnieniem innych, znanych pracownikowi okoliczności uściślających tę przyczynę (wyrok Sądu Najwyższego z dnia 2 września 1998r., I PKN 271/98, OSNAP 99.18.577).

Wymóg konkretności jest zatem traktowany przez Sąd Najwyższy nieco liberalniej niż wymóg podania przyczyny w ogóle, w odniesieniu do którego stwierdza się, iż warunku podania pracownikowi w piśmie o wypowiedzeniu umowy o pracę jego przyczyny (art. 30 § 4 kp) nie może zastąpić ocena pracodawcy, że przyczyna ta - mimo że nie została wskazana - była znana pracownikowi (wyrok Sądu Najwyższego z dnia 5 maja 1999r., I PKN 670/98, OSNAP z 2000, Nr 13, poz. 510).

Uogólniając wyżej cytowane wypowiedzi Sądu Najwyższego należy stwierdzić, że przyczyna wypowiedzenia powinna być podana na tyle konkretnie, aby była zrozumiała i komunikatywna dla pracownika, możliwie bez odwoływania się do innych okoliczności zaszłych w trakcie realizacji umowy o pracę, ale wyjątkowo, z uwzględnieniem tych okoliczności, o ile ich związek z przyczyną podaną w wypowiedzeniu jest czytelny dla pracownika, czego przykładem może być sytuacja, gdy przyczyna podana w wypowiedzeniu stanowi uogólnienie zarzutów wcześniej komunikowanych na piśmie (wyrok Sądu Najwyższego z dnia 24 lutego 1998r., I PKN 538/97, OSNAP z 1999, Nr 3, poz. 86), nadto aby sądowa kontrola prawdziwości i zasadności zwolnienia mogła być dokonana w granicach zarzutów podanych w zwolnieniu.

Z oświadczenia pracodawcy powinno jednak wynikać w sposób nie budzący wątpliwości, co jest istotą zarzutu stawianego pracownikowi i usprawiedliwiającego rozwiązanie z nim stosunku pracy. (wyrok Sądu Najwyższego z dnia 15 listopada 2006r., I PK 112/06).

W tym zakresie przy ocenie przyczyn wypowiedzenia pracownikowi umowy o pracę należy mieć na uwadze nie tylko słowny sposób ujęcia przyczyny w oświadczeniu pracodawcy, ale także okoliczności, do których się ono odnosi.

W określonych okolicznościach faktycznych nawet ogólne ujęcie przyczyny może nie doprowadzić do jakichkolwiek wątpliwości co do tego, do jakiego konkretnie zachowania pracownika przyczyna jest odnoszona.

Jeżeli zatem w danych okolicznościach faktycznych ogólne ujęcie przyczyny rozwiązania umowy o pracę nie budzi wątpliwości, w szczególności, gdy nie mogło budzić żadnych wątpliwości u zwalnianego pracownika, co do tego, z jakim zachowaniem, czy też zachowaniami, które miały miejsce w określonym czasie, łączy się ta przyczyna, to należy uznać, że spełnione jest wymaganie z art. 30 § 4 kp.

Wielokrotnie również Sąd Najwyższy w swoich orzeczeniach wskazywał na sens prawny art. 30 § 4 kp. Miedzy innymi w wyroku z dnia 10 października 2000 roku (I PKN 641/99, OSNAPiUS z 2001 roku, Nr 20, poz. 618), stwierdził iż naruszenie art. 30 § 4 kp ma miejsce wówczas, gdy pracodawca nie wskazuje w ogóle przyczyny wypowiedzenia umowy o pracę, bądź gdy wskazana przez niego przyczyna jest niedostatecznie konkretna, a przez to niezrozumiała dla pracownika.

Z kolei w wyroku z dnia 5 listopada 2003r. (I PK 446/02, Wokanda z 2004 roku, Nr 7-8, s.42) Sąd Najwyższy podkreślił, że celem regulacji zawartej w art. 30 § 4 kp, jest umożliwienie pracownikowi obrony przed zwolnieniem z pracy. Ujęcie przyczyn rozwiązania umowy o pracę powinno być na tyle konkretne i precyzyjne, aby umożliwiało pracownikowi rzeczową obronę przed zarzutami w razie ewentualnego procesu.

Z przytoczonych rozważań wynika zatem, iż art. 30 § 4 kp dopuszcza różne sposoby określenia przyczyny wypowiedzenia umowy o pracę, istotne jest jednak, aby z oświadczenia pracodawcy wynikało w sposób nie budzący wątpliwości, co jest istotą zarzutu stawianego pracownikowi i usprawiedliwiającego rozwiązanie umowy o pracę.

Natomiast konkretyzacja przyczyny, wskazanie konkretnego zdarzenia, czy ciągu zdarzeń, konkretnego zachowania, z którym ten zarzut się łączy, może nastąpić przez szczegółowe, słowne określenie tego zdarzenia w treści oświadczenia o wypowiedzeniu umowy o pracę lub wynikać ze znanych pracownikowi okoliczności, wiążących się w sposób nie budzący wątpliwości z podaną przez pracodawcę przyczyną rozwiązania umowy.

Reasumując powyższe rozważania, ocena podanej w wypowiedzeniu umowy o pracę przyczyny pod względem jej konkretyzacji dokonywana jest z perspektywy pracownika.

To pracownik ma wiedzieć i rozumieć, z jakiego powodu pracodawca wypowiedział mu umowę o pracę. (uzasadnienie wyroku Sądu Najwyższego z dnia 15 listopada 2006r., I PK 112/06, Pr.Pracy z 2007 roku, Nr. 5, poz.27).

Podkreślić należy, iż przyczyna wypowiedzenia pracownikowi umowy o pracę ma dwojakie znaczenie: jedno występuje w aspekcie zgodności z prawem czynności pracodawcy, a drugie jej zasadności. (wyrok Sądu Najwyższego z dnia 18 kwietnia 2001r., I PKN 370/00, OSNP Nr 3/2003, poz. 65)

W płaszczyźnie zachowania wymaganej prawem formy wypowiedzenia (art. 30 § 4 kp) obowiązek pracodawcy sprowadza się do podania przyczyny wypowiedzenia umowy o pracę na piśmie zawierającym jego oświadczenie w taki sposób, by jego adresat poznał motywy leżące u podstaw takiej decyzji.

Sprostanie wymaganiom określonym w art. 30 § 4 kp polega zatem na wskazaniu przyczyny w sposób jasny, zrozumiały i dostatecznie konkretny (wyrok Sądu Najwyższego z dnia 10 maja 2000r., I PKN 641/99, OSNP z 2001 roku, Nr 20, poz. 618).

W drugiej płaszczyźnie chodzi natomiast o to, by wskazana przyczyna mogła być uznana za uzasadniającą wypowiedzenie umowy o pracę. (uzasadnienie do wyroku Sądu Najwyższego z dnia 3 sierpnia 2007r., I PK 79/07, M.P.Pr. 2007/12/651)

Na uwagę zasługuje również pogląd Sądu Najwyższego wyrażony w orzeczeniu z dnia 13 października 1999r. (I PKN 304/99, OSNP 2001/4/118), iż podanie w oświadczeniu o wypowiedzeniu umowy o pracę przyczyny pozornej (nierzeczywistej, nieprawdziwej) jest równoznaczne z brakiem wskazania przyczyny uzasadniającej wypowiedzenie w pojęciu art. 30 § 4 kp.

Natomiast zgodnie z orzeczeniem Sądu Najwyższego z dnia 6 grudnia 2001r. (sygn. akt I PKN 715/00 – Pr.Pracy 2002/10/34) wypowiedzenie umowy o pracę stanowi zwykły sposób jej rozwiązania. Przyczyna wypowiedzenia nie musi w związku z tym mieć szczególnej wagi, czy nadzwyczajnej doniosłości.

Nie oznacza to jednak przyzwolenia na arbitralne, dowolne i nieuzasadnione lub sprzeczne z zasadami współzycia społecznego wypowiedzenie umowy o pracę. Nadto przyczyny wypowiedzenia nie muszą charakteryzować się znaczną wagą, ani powodować szkód po stronie pracodawcy. Nie jest też wymagane udowodnienie zawinionego działania pracownika. (wyrok Sądu Najwyższego z dnia 3 sierpnia 2007r., I PK 79/07, M.P.Pr. 2007/12/651)

Zgodnie z powyższą regulacją postępowanie sądowe winno koncentrować się wokół przyczyny wskazanej przez pracodawcę w oświadczeniu o wypowiedzeniu umowy o pracę i konieczności ustalenia wymaganego przez nią przymiotu prawdziwości i konkretności, a przede wszystkim ustalenia, czy uzasadniała ona wypowiedzenie pracownikowi umowy o pracę.

Podnieść należy, iż ciężar udowodnienia przyczyny spoczywa na pracodawcy (wyrok Sądu Najwyższego z dnia 5 lutego 1998 roku, I PKN 519/97, OSNAPi US 1999, Nr 2 poz. 48, podobnie wyrok Sądu Najwyższego z dnia 17 lutego 1998 roku, I PKN 524/97).

Wymóg zaś „prawdziwości” przyczyny wypowiedzenia nie budzi wątpliwości, chodzi o to, by okoliczność podana w wypowiedzeniu faktycznie miała miejsce.

Pewne wątpliwości może nasuwać kryterium „rzeczywistości” podanej przyczyny wypowiedzenia. Otóż chodzi o to, by prawdziwa (istniejąca) okoliczność podana w wypowiedzeniu, była jednocześnie przyczyną rzeczywistą, czyli tą okolicznością, która w danej sytuacji skłoniła pracodawcę do zwolnienia pracownika. Rzecz w tym, by pracodawca nie „ukrywał” rzeczywistej przyczyny zwolnienia pracownika, przytaczając jakąś inną, faktycznie występującą okoliczność, pozbawioną jednak znaczenia dla jego konkretnej decyzji o wypowiedzeniu umowy o pracę.

Wskazać należy, iż zgodnie z art. 45 § 1 kp, 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 do pracy na poprzednich warunkach albo o odszkodowaniu.

W przedmiotowej sprawie obowiązkiem Sądu była zatem ocena, czy przyczyny podane przez pracodawcę w treści wypowiedzenia mogły stanowić uzasadnioną podstawę powyższego.

Zdaniem Sądu materiał dowodowy bezsprzecznie potwierdził prawdziwość, rzeczywistość, jak i zasadność podanej w treści wypowiedzenia przyczyny.

Zgodnie art. 100 § 1 k.p. pracownik obowiązany jest wykonywać pracę sumiennie i starannie oraz stosować się do poleceń przełożonych które dotyczą pracy, jeżeli nie są one sprzeczne z przepisami prawa lub umową o pracę. W § 2 pkt 4 kp dodatkowo wskazano, **że pracownik powinien dbać o dobro zakładu pracy, chronić jego mienie oraz zachować w tajemnicy informacje których ujawnienie mogłoby narazić pracodawcę na szkodę.**

Wskazać należy, iż pracownik zawierając umowę o pracę zobowiązuje się dobrowolnie do świadczenia pracy określonego rodzaju pod kierownictwem pracodawcy. Pracodawca jest zatem uprawniony do wyznaczania wymaganych standardów pracowniczej staranności i sumienności oraz wydawania wiążących dla pracownika poleceń,

które konkretyzują obowiązki pracownika w zakresie przydziału zadań, sposobu, miejsca i terminu wykonania przydzielonych zadań.

Stanowiąc zaś o pracowniczym obowiązku dbałości o dobro zakładu pracy, ustawodawca wymienia obok niego także obowiązek ochrony jego mienia oraz obowiązek zachowania w tajemnicy informacji, których ujawnienie mogłoby narazić pracodawcę na szkodę. Nie jest jasne, w jakiej relacji pozostają do siebie te powinności. Można utrzymywać, że mają one odrębną treść, choć pozostają ze sobą w związku merytorycznym i aksjologicznym, służą bowiem respektowaniu tej samej wartości, jaką jest uzasadniony interes pracodawcy jako strony stosunku pracy.

Obowiązek dbałości o dobro zakładu pracy oznacza nakaz dbałości o dobro zakładu pracy w znaczeniu przedmiotowym - potwierdzeniem tego jest wyrok Sądu Najwyższego z dnia 9 lutego 2006 r. (II PK 160/05<sup>1</sup>), w którym wyraźnie stwierdza się, że „dbałość pracownika o dobro zakładu pracy” to dbałość o zakład pracy rozumiany przedmiotowo jako jednostka organizacyjna będąca miejscem pracy, stanowiąca wspólną wartość, „dobro” nie tylko pracodawcy, ale również zatrudnionych pracowników). Powyższe powinno być rozpatrywane w aspekcie szerszej powinności, dbałości o dobro pracodawcy (dbałości o jego interesy majątkowe i niemajątkowe), na którą składają się również obowiązek dbałości o mienie pracodawcy, w oparciu o które funkcjonuje zakład pracy oraz obowiązek dochowania tajemnicy pracodawcy. Możliwe jest też zapatrywanie, zgodnie z którym obowiązek dbałości o dobro zakładu pracy jest równoznaczny z obowiązkiem dbałości o dobro pracodawcy i w związku z tym pozostałe wymienione w komentowanym przepisie obowiązki mają jedynie dopełniające znaczenie, wyrażając pewne szczegółowe aspekty tego obowiązku głównego.

Nie wchodząc w szczegółowe rozważania dotyczące tego ważkiego z punktu widzenia teoretycznego zagadnienia, które obfituje w różne wątki, wydaje się, że z praktycznego punktu widzenia, na podstawie łącznej analizy treści art. 100 § 2 pkt 4 k.p., można stwierdzić, że pracownik powinien powstrzymać się od działań, które są wymierzone w pracodawcę (być względem niego lojalny), powinien podejmować działania, wykraczające poza obowiązek wykonywania pracy określonego rodzaju, jeśli jest to uzasadnione szczególnymi potrzebami pracodawcy oraz powinien chronić mienie pracodawcy oraz dbać o jego niemajątkowe interesy.

W orzecznictwie sądowym można znaleźć wiele przykładów ilustrujących taki sposób pojmowania omawianego obowiązku.

W wyroku Sądu Najwyższego z dnia 2 marca 2011r. (II PK 204/10), podkreślono, że powinności określone w art. 100 § 2 pkt 4 kp są ustanowieniem „szczególnej zasady lojalności pracownika względem pracodawcy”.

Wynika z niej w pierwszym rzędzie obowiązek powstrzymywania się od działań zmierzających do wyrządzenia pracodawcy szkody, czy nawet ocenianych jako działania na niekorzyść pracodawcy. Jak zaznacza Sąd Najwyższy, w ocenie zachowania pracownika należy położyć nacisk nie tyle na zawiniony (niezawiniony) bądź też legalny (bezprawny) charakter jego zachowania, ile raczej na zachowanie przez niego lojalności wobec pracodawcy. Szczególnie dużo miejsca w rozważaniach judykatury poświęca się kwestiom związanym z zachowaniami pracownika, które świadczą o przedkładaniu interesów innych podmiotów, zwłaszcza prowadzących w stosunku do pracodawcy działalność konkurencyjną, bądź też własnego interesu gospodarczego, nad interes pracodawcy. Zgodnie ze stanowiskiem wyrażonym w orzecznictwie zakaz wynikający z wyżej przywołanego przepisu jest dalej idący niż wynikający z zawarcia między pracodawcą i pracownikiem umowy o zakazie konkurencji. W rezultacie, nawet jeśli umowa taka nie została zawarta, pracownika mimo to obowiązuje powinność wynikająca z ogólnego obowiązku dbałości o dobro pracodawcy, zwłaszcza w przypadku zachowań, które mogłyby być kwalifikowane w kategoriach nieuczciwej konkurencji<sup>2</sup>

Z obowiązku dbałości o dobro zakładu pracy i ochrony jego mienia wynika również nakaz powstrzymywania się od aktów szkodzących pracodawcy w inny sposób, nie tylko w aspekcie nieuczciwej konkurencji.

Ponadto podkreślić należy, iż 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 roku, I PRN 69/96, OSNAPiUS 1997, Nr 10, poz. 163). Ponadto, brak oczekiwanej przez pracodawcę dbałości, staranności i uwagi w wykonywaniu obowiązków pracowniczych uzasadnia wypowiedzenie pracownikowi umowy o pracę (wyrok Sądu Najwyższego z dnia 4 grudnia 1997 roku, I PKN 419/97, OSNAPiUS 1998, Nr 20, poz. 598)

Zgodnie z 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 do pracy na poprzednich warunkach albo o odszkodowaniu.

Odszkodowanie przysługuje w wysokości wynagrodzenia za okres od 2 tygodni do 3 miesięcy, nie niższej jednak od wynagrodzenia za okres wypowiedzenia (art. 47<sup>1</sup> k.p.).

W niniejszym postępowaniu, Sąd nie uwzględnił powództwa, uznając go za niezasadne.

W ocenie Sądu całokształt materiału dowodowego pozwolił na uznanie, iż powódka swoim zachowaniem wykorzystwała liberalną politykę reklamacyjną pozwanego, sprzecznie ze społeczno-gospodarczym przeznaczeniem przyznanego jej uprawnienia.

Wskazać należy, iż działania powódki godziły w dobro pracodawcy, doprowadzając bezsprzecznie do szkody w jego mieniu. Towary bowiem reklamowane podlegały utylizacji.

Za takim stanowiskiem przemawia nie tylko ilość reklamowanych przez powódkę towarów, ale również termin w jakim powyższe były dokonywane.

Materiał dowodowy potwierdził, iż średnia liczba reklamacji na pracownika w okresie objętym sporem wyniosła 4,4 przy poziomie zatrudnienia 6781 osób. W przypadku zaś powódki liczba reklamacji w analizowanym okresie wyniosła 125.

Powódka wielokrotnie reklamowała zakupione towary po upływie ponad stu dni od dnia zakupu (24 reklamacji zostały przeprowadzonych po upływie mniej niż 100 dni od dnia zakupu), 47 razy reklamacja była dokonywana po upływie ponad 300 dni, w tym kilkakrotnie niemal dwa lata po dokonaniu zakupu (tj. 627, 628, 630, 655, 660, 673, 679, 684, 692, 726, 727, 729, 739 dni po dokonaniu zakupu).

Materiał zgromadzony w niniejszym postępowaniu pozwolił na ustalenie, iż powódka wykorzystywała poufne informacje o liberalnej polityce reklamacyjnej pozwanego do własnych celów, a tym samym w sposób uzasadniony jej zachowanie doprowadziło do utraty zaufania pracodawcy wobec jej osoby.

Istotne w niniejszej sprawie jest również, iż powódka zajmowała u pozwanego stanowisko kierownicze, a zatem spoczywał na niej szczególny obowiązek dbałości o dobro pracodawcy.

W toku prowadzonego postępowania powódka argumentowała, iż reklamacje i zwroty były traktowane w taki sam sposób zarówno w stosunku do klientów, jak również pracowników, w związku z czym nie można zarzucić jej naruszenia jakichkolwiek obowiązków. W ocenie Sądu takie stanowisko jest jednak całkowicie błędne, albowiem pracownik względem pracodawcy ma zgoła odmienne obowiązki niż klient sklepu. Osoba zatrudniona winna dbać o interes swojego pracodawcy, nie podejmować jakichkolwiek działań powodujących szkodę w jego mieniu.

Bezsprzecznie działania powódki stanowiły uzasadnioną podstawę do utraty zaufania pracodawcy wobec jej osoby. Mając na uwadze powyższe należy uznać, iż decyzja pozwanego o rozwiązaniu z powódką umowy o pracę była w pełni uzasadniona, a wypowiedzenie umowy o pracę nastąpiło zgodnie z przepisami prawa.



Wobec powyższego, w punkcie I wyroku Sąd oddalił powództwo na mocy art. 45 § 1 k.p. i art. 47<sup>1</sup> k.p. a contrario .

Mając na uwadze treść art. 98 k.p.c., na zasadzie odpowiedzialności za wynik procesu, Sąd zasądził od powódki M. D. na rzecz pozwanego (...) Sp. z o.o. w W. kwotę 720 zł (zgodnie z podwójną stawką minimalną z uwagi na zawilość sprawy) tytułem zwrotu kosztów zastępstwa procesowego.

O powyższym orzeczono w punkcie II wyroku.