

Sygn. akt IV P 97/12

WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 30 października 2012 r.

Sąd Rejonowy w Lubinie Wydział IV Pracy

w składzie:

Przewodniczący:	<i><u>SSR Agata Mularska-Karamon</u></i>
Ławnicy:	Marta Błaszczyk, Marta Działkowiak
Protokolant:	Sylwia Rosa

po rozpoznaniu w dniu 30 października 2012 r. w Lubinie

na rozprawie sprawy

z powództwa A. S.

przeciwko (...) sp. z o.o. we W.

o odszkodowanie, ustalenie i nakazanie wydanie świadectwa pracy

I. zasądza od strony pozwanej (...) sp. z o.o. we W. na rzecz powódki A. S. (1) kwotę 7.500,00 zł brutto (siedem tysięcy pięćset złotych) z ustawowymi odsetkami liczonymi od dnia uprawomocnienia się wyroku do dnia zapłaty - tytułem odszkodowania,

II. oddala powództwo w pozostałym zakresie,

III. umarza postępowanie w zakresie cofniętego powództwa,

IV. zasądza od strony pozwanej na rzecz powódki kwotę 60,00 zł tytułem zwrotu kosztów zastępstwa procesowego,

V. nakazuje stronie pozwanej uiścić na rzecz Skarbu Państwa (kasa Sądu Rejonowego w Lubinie) kwotę 375,00 zł tytułem zwrotu opłaty sądowej od uiszczenia której powódka była zwolniona.

UZASADNIENIE

Powódka A. S. w pozwie skierowanym przeciwko (...) sp. z o.o. we W. wniosła o zasądzenie odszkodowania w kwocie 7.926 zł w związku z nieuzasadnionym wypowiedzeniem umowy o pracę. Nadto domagała się ustalenia, że była zatrudniona do dnia 30.06.2012r. i zasądzenia wynagrodzenia w związku z zastosowaniem niewłaściwego okresu wypowiedzenia w kwocie 5.284zł. W toku postępowania roszczenie o zapłatę wynagrodzenia i ustalenie cofnęła.

W uzasadnieniu podała, że była zatrudniona u strony pozwanej w Aptece (...)w markecie (...) w L. od grudnia 2005r. Strona pozwana wypowiedziała powódce umowę o pracę wskazując jako przyczynę brak realizacji poleceń służbowych oraz niespełnienie oczekiwań pracodawcy w zakresie świadczonej pracy. Zarzucono również niekompetencję i

nieodpowiednie podejście do pacjentów, wskazano, że ocenę o powódce potwierdza badanie tajemniczego klienta. Powódka podniosła, że była cenionym pracownikiem, regularnie otrzymywała premie uznaniowe, nie otrzymywała kar porządkowych. Klientów traktowała miło i nie było na nią skarg.

Strona pozwana wniosła o oddalenie powództwa, zarzucając, że praca powódki od dłuższego czasu oceniania była negatywnie, o czym świadczy korespondencja mailowa. Zarzuciła, że powodem zwolnienia były ciągle skargi pacjentów dotyczące braku wiedzy, zaangażowania w pracę zespołu, powolna obsługa pacjentów. Powódka nie potrafiła odczytywać recept. Nadto wskazano, że pozostawiła insulinę poza lodówką. Nie miała podstawowej wiedzy farmaceutycznej i podejścia do pacjenta. Nie realizowała poleceń służbowych. Na skutek wielokrotnych sygnałów, co do negatywnej oceny powódki, podjęto decyzję o wypowiedzeniu umowy.

Sąd ustalił następujący stan faktyczny:

Powódka A. S. była zatrudniona u strony pozwanej w (...) sp. z o.o. we W., w Aptece (...) w L. od 1.12.2005r. na podstawie umowy na czas określony, a następnie od lutego 2008r. na czas nieokreślony, na stanowisku technika farmacji.

Wynagrodzenie powódki liczone jak ekwiwalent za urlop wynosiło 2500 zł brutto. Powódka regularnie otrzymywała premie o charakterze uznaniowym, ostatnia w wysokości 850 zł.

Strona pozwana pismem z dnia 22 marca 2012r. wypowiedziała powódce umowę o pracę, wskazując jako przyczynę: brak realizacji poleceń służbowych oraz niespełnienie oczekiwań pracodawcy w zakresie świadczonej pracy. W uzasadnieniu podano, że wykonywane przez powódkę czynności wskazują na brak podstawowej znajomości wiedzy farmaceutycznej, co zostało potwierdzone badaniem tajemniczego klienta. Decyzję o zwolnieniu powódki podjęto na podstawie relacji byłego kierownika apteki U. J.B.. Aktualny kierownik apteki A. O. nie przekazywała pracodawcy zastrzeżeń do pracy powódki. Wypowiedzenie powódce umowy o pracę nie było konsultowane z A. O.. Wypowiedzenie powódce umowy zaskoczyło kierownika apteki. W okresie zanim kierownictwo apteki objęła U. J.B. (do czerwca 2010r) nie było żadnych zastrzeżeń do pracy powódki.

Dowód; - znajdujące się w a/o:

- umowy o pracę,
- pismo z dn. 22.03.2012r.,
- zaświadczenie zarobkach,
- zeznania powódki,
- zeznania świadka:
- I. K. W., k. 106,
- A. O., k. 108

Klienci apteki byli zadowoleni z obsługi farmaceutycznej powódki. Była miła dla klienta, obsługiwała sprawnie, potrafiła doradzić i zaproponować tańszy odpowiednik danego leku. Nie odmawiała wykonywania poleceń służbowych. Jeżeli w aptece nie było danego leku, powódka proponowała jego zamówienie. Od klienta zależało, czy wyraził na to zgodę.

Dowód; - zeznania świadków;

- J. B., k. 85 v.,
- D. D., k. 86,

- H. T., k. 86,
- J. Z., kj. 86v.,
- częściowo U. J. B., k. 87
- częściowo A. O., k. 108

Na pracę powódki nie było skarg.

Dowód; - zeznania świadków:

- K. H., k. 86
- I. S., k. 107

W aptece zatrudniano stażystów i pomoc apteczną, którzy zajmowali się uzupełnianiem leków na półkach. To należało również do obowiązków wszystkich pracowników apteki. Pomoc apteczna zajmowała się przyjęciem towaru. Powódka, nie otrzymała wyraźnego polecenia, że jest odpowiedzialna za dostawę towaru, w którego partii była insulina, która następnie nie została schowana do lodówki.

Dowód; - zeznania świadków:

- K. H., k. 86-87,
- częściowo U. J. B., k. 87,
- zeznania powódki, k. 109

W przypadku zaistnienia trudności z odczytaniem recepty pracownice apteki konsultowały się między sobą. Rozpytywały pacjenta jakie leki zażywa, jakie ma schorzenia. W razie wątpliwości telefonowały do lekarza.

Dowód; - zeznania świadków:

- A. O., k.108,
- I. S., k., 107,
- zeznania powódki, k. 109

Przełożona powódki U. J.B.nie lubiła powódki. Zwraçała jej uwagę w zakresie noszonego stroju, komentowała sposób obsługi klienta, stojąc za plecami powódki w obecności klienta. Zwraçała się do powódki w sposób obraźliwy. Wyśmiewała ją. Zaprzestała wydawania jej poleceń służbowych. Polecała kontaktowanie się z powódką poprzez pracownika zatrudnionego na stanowisku pomocy aptecznej K. K.. Udzielenie urlopu powódce uzależniała od wyrażenia zgody na tenże urlop przez K. K.. Takie sytuacje spowodowały, że powódka zrobiła się nerwowa, bała się przychodzić do pracy. Podjęła leczenie psychiatryczne.

K. K.w trakcie zatrudnienia uczyła się w studium farmaceutycznym. Naukę ukończyła w czerwcu 2011r. Kierownik apteki U. J.B.planowała jej dalsze zatrudnienie na stanowisku stażysty, kiedy ta ukończy szkołę.

U. B. zdarzało się rzucić receptą. Po odejściu jej z pracy atmosfera poprawiła się.

- Dowód; - częściowo zeznania świadka U. J. B.,k. 87,
- zeznania powódki, k. 108

- zaświadczenie lekarskie, k. 71, 83, 84

Przełożona powódki U. B. w okresie od czerwca 2011r. do września 2011 r. wysłała pocztą elektroniczną do swoich przełożonych informacje na temat powódki, wskazując , że jest niezadowolona z jej pracy. W dniu 9.06.2011r. wskazała, że powódka jest odpowiedzialna za pozostawienie insuliny poza chłodziwą. Wskazywała, że powódka nie potrafi odczytać recepty, że przy jej okienku tworzą się kolejki, nie angażuje się w pracę zespołu, dokonała niewłaściwej transakcji kartą (różnicę wyrównała), Jednocześnie wskazywała na zaangażowanie w pracę pomocy aptecznej K. K., dopytując o umowę dla niej. Nadto podawała, że w momencie zatrudnienia K. K. to zostanie zwolniona powódka.

Dowód; - wydruki z poczty elektronicznej, k. 44-48

Na polecenie dyr. personalnego I. K. W. zlecono wykonanie kontroli pracy powódki za pomocą tzw. „badania tajemniczego klienta”. Badanie takie przeprowadzono w dniu 16.02.2012r.

Negatywnie oceniono wygląd zewnętrzny powódki. Wskazano, że wszyscy pracownicy sprawiali wrażenie aktywnych i pomocnych, życzliwych i pracowitych (w momencie wejścia do apteki nie było innych klientów). Wskazano, że powódka bardzo uprzejmie powitała klienta. Klient poinformował, że zatelefonowała jego żona i poprosiła o lek na przeziębienie. Powódka zaproponowała (...), kiedy klient zapytał o inny lek zaproponowała (...)(...). Na zapytanie, czy może go stosować dziecko, po upewnieniu się ile dziecko ma lat, udzieliła informacji na podstawie ulotki. Nie proponowała dodatkowych leków na katar , gorączkę czy ból gardła. Ostatecznie klient poprosił o (...)i zakupił ją w blisterze w wielkości promocyjnej zaproponowanej przez powódkę.

Dowód: - wydruk z poczty elektronicznej, k. 58,

- badanie testowe z opisem, k. 49-57

Sąd zważył, co następuje:

Powództwo zasługiwało na uwzględnienie.

Powódka po ostatecznym sprecyzowaniu swoich roszczeń domagała się zasądzenia odszkodowania za nieuzasadnione wypowiedzenie jej umowy o pracę. Zgodnie z treścią art. 45 kp w razie ustalenia, że wypowiedzenie umowy o pracę zawartej na czas nieokreślony jest nieuzasadnione lub narusza przepisy o wypowiedaniu umów o pracę , sąd pracy orzeka stosownie do żądania pracownika o bezskuteczności wypowiedzenia albo o odszkodowaniu.

Odnosnie przyczyny wypowiedzenia wskazanej w piśmie wypowiadającym umowę o pracę wskazać należy, że ta przyczyna została wskazana nazbyt ogólnie. Z treści art. 30 § 4 kp w piśmie wypowiadającym umowę o pracę zawartej na czas nieokreślony należy wskazać przyczynę wypowiedzenia. Przyczyna ta musi być jednak konkretna na tyle, aby na wypadek postępowania sądowego z powództwa pracownika Sąd miał możliwość jasnego zakreslenia ram postępowania dowodnego, bez możliwości dokonywania przez zakład pracy wskazywania coraz to nowych przyczyn wypowiedzenia w ramach ogólnie podanej przyczyny. Zbyt ogólnie wskazana przyczyna nie może być uznana za wypełnienie wymogu wskazanego w art. 30 § 4 pk. Zatem już z tego względu uznać należało, że w tym zakresie naruszono przepisy kp. Sąd jednak przeprowadził postępowanie dowodowe, które nie wykazało , aby powódce można było zarzucić nieprawidłowości wskazane w piśmie wypowiadającym umowę o pracę.

W piśmie wypowiadającym umowę wskazano : brak realizacji poleceń służbowych, brak wiedzy farmaceutycznej i brak odpowiedniego podejścia do pacjenta, przez co nie spełnianie oczekiwań pracodawcy, co zostało potwierdzone badaniem tajemniczego klienta. Z tak ogólnie sformułowanej przyczyny nie wynika, jakie zarzuty stawia pracodawca powódce. W odpowiedzi na pozew strona pozwana wskazała, na czym polegały wskazane w piśmie zarzuty. W ocenie Sądu jednak nie można w okolicznościach niniejszej sprawy uznać, aby stanowiło to li tylko doprecyzowanie zarzutów. W ocenie Sądu są to nowe zarzuty, które w większości nie zostały podane w piśmie wypowiadającym umowę, co jest niedopuszczalne.

Odnosnie przyczyny wskazanej w piśmie jako niewykonywanie poleceń służbowych wskazać należy, że Sąd opierając się na zeznaniach częściowo A. O. (aktualnego przełożonego powódki) oraz świadków H. i S. a nadto powódki uznał, że brak było podstaw, aby uznać tę przyczynę za zasadną. Żaden ze świadków nie potwierdził, aby kiedykolwiek była taka sytuacja, w której powódka odmówiłaby wykonania polecenia służbowego. Zeznania tych świadków w tym zakresie były ze sobą zgodne . Zatem Sąd nie dał wiary zeznaniom świadka U. B., co do faktu niewykonywania przez powódkę poleceń . Ta zresztą zeznała, że brak zaangażowania powódki w pracę spowodował, że nie wydawała jej poleceń. Sama powódka wskazała, że U. B. nie wydawała jej poleceń i kontaktowała się z nią przez innych pracowników.

Z pisma pracodawcy nie wynika również na czym polegało niespełnianie oczekiwań pracodawcy. Pojęcie to jest tak ogólne, że trudno jest się do niego odnieść.

Wskazanie w piśmie wypowiadającym umowę o pracę zarzutu braku wiedzy farmaceutycznej w ocenie Sądu nie zostało przez stronę pozwaną wykazane. Wypowiedzenie nie wskazuje z czego wynikał, i w jaki sposób, przejawiał się brak wiedzy farmaceutycznej powódki. Słuchani świadkowie strony pozwanej okoliczności takich nie wykazali. Współpracownicy powódki na ten temat nie chcieli się wypowiadać i wyczuwało się wyraźną obawę świadków składających takie zeznania. Przełożone powódki U. B. i A. O. wskazywały na brak wiedzy, ale nie podały żadnych konkretnych przypadków , które taki brak wiedzy mogłyby potwierdzić.

Słuchani w charakterze świadków J. B., D. D., H. T. i J. Z. zgodnie zeznali, że z obsługi powódki w aptece byli zawsze bardzo zadowoleni.

Zatem brak potwierdzonych jakichkolwiek skarg pacjentów i przykładów na brak wiedzy w ocenie Sądu nie może skutkować negatywnie dla powódki.

Oceniając przedłożoną ocenę tzw. „tajemniczego klienta” (k. 49-57) wskazać należy, iż w ocenie Sądu nie potwierdza ona zarzutów strony pozwanej wskazanych w piśmie wypowiadającym umowę o pracę. Ocena ta zdaniem Sądu została sporządzona na potrzeby dokonania powódce wypowiedzenia. Z treści maila (kl. 58) wynika, że ocena ta miała dotyczyć powódki w kontekście wcześniejszych zarzutów wskazywanych w wiadomościach przesyłanych drogą elektroniczną. Ocena nie dotyczyła tylko powódki ale i oceny Apteki jako całości. Powódka została opisana jako osoba o „ włosach sztucznie rozjaśnionych do koloru słomiany blond, które były w nieładzie i wyglądały na przetłuszczone z widocznym odrostem oraz z aparatem ortodontycznym na zębach”. Już taki sposób opisanie powódki daje podstawy dla uznania subiektywności opinii. Powódka oceniona została jako bardzo miła i uprzejma (a zatem nie sposób uznać, że nie miała odpowiedniego podejścia do pacjenta). Nie sposób również uznać, że obsługa pacjenta była nieprawidłowa. Skoro klient poprosił o lek na przeziębienie dla żony, to powódka zaproponowała (...) (z opisu ulotki leku , ogólnie dostępnej) wynika, iż jest to lek o działaniu przeciwzapalnym, przeciwbólowym, przeciwgorączkowym, stosowanym w przeziębieniach. Działanie tego leku jest powszechnie znane i sposób jego działania nie wymusza na farmaceutce dokładnego informowania pacjenta o tymże. Skoro klient poprosił o inny lek, zaproponowała (...) (...) (podobnie lek na przeziębienie o dość szerokim spektrum działania). Zapytana czy można podać go dziecku, spytała o wiek dziecka (a zatem słusznie). Posłużenie się ulotką w zakresie przeciwwskazań, w ocenie Sądu nie może być poczytane za błąd. Upewnienie się czy podaje się właściwy lek, jest jak najbardziej prawidłowe. Niejednokrotnie nawet lekarze sprawdzają sposób działania leku i przeciwwskazania przy zapisywaniu leku.. Brak propozycji w zakresie odrębnych leków o działaniu wybiórczym :przeciwgorączkowo, czy też na katar, było w ocenie Sądu zbyt dobre. Sposób postępowania powódki nie różnił się niczym od normalnej codziennej obsługi w aptece.

Z badania klienta wynikało, że pozostała obsługa była pomocna , życzliwa i pracowita, a wchodząc do apteki nie było ani jednego klienta . Zatem rodzi się pytanie, w jaki sposób można było wyciągnąć powyższy wniosek. Zdziwienie także budzi wskazanie, że obsługa powódki spowodowała, że ustawiła się kolejka. W takim wypadku pozostała pracowita i życzliwa obsługa apteki winna obsłużyć tychże klientów a tego nie zrobiła.

Odnosząc się do wydruków z poczty elektronicznej wysyłanej przez U. B. wskazać należy, że koncentrowały się one w okresie czerwiec- wrzesień 2011r. (po roku od objęcia stanowiska kierownika apteki przez U. B.) a zatem był

to okres, w którym pomoc apteczna K. K.kończyła studium farmaceutyczne i U. B.planowała zatrudnienie jej na stanowisku stażysty. Z treści maili wynika jasno, że sporządzone były one po to, aby ukazać powódkę jako złego pracownika a K. K., jako szczególnie uzdolnioną. Treść tych maili, jeżeli chodzi o zarzuty stawiane powódce, ocenić należy , jako bardzo ogólnikowe. Nie wynikają z nich konkretne zarzuty do jej pracy. Zauważyć, należy, iż kwestia pomyłki w rozliczeniu transakcji kartą (uchybienie powódki) została przez powódkę naprawiona poprzez wyrównanie powstałego w ten sposób niedoboru. Nadto zarzuty dotyczące pozostawienia insuliny poza lodówką dotyczy okresu sprzed 9.06.2011r. I w zasadzie oprócz tego maila, w którym U. B.obciąża odpowiedzialnością za to powódkę, brak jest jakichkolwiek innych dowodów, że to powódka była za to odpowiedzialna. Strona pozwana nie wskazała, jakiej daty dotyczy nieprawidłowość, kto był wówczas na zmianie, i komu wydano polecenie odbioru towaru. Z zeznań świadków wynikało bowiem, że za odbiór towaru odpowiedzialni byli pracownicy zatrudnieni , jako pomoc apteczna. Zauważyć należy, że trak wskazana przyczyna nie ma swojego odzwierciedlenia w piśmie wypowiadającym umowę o pracę.

Treść maili wskazywała również na to, że powódka nie potrafi odczytać recepty i nie prosi w tym względzie o pomoc innych pracowników. W ocenie Sądu nie można czynić zasadnego zarzutu z tegoż powodu. Fakt nie zwracania się o pomoc, nie może być utożsamiany z niemożnością odczytania recepty (większość z nich jest aktualnie sporządzana komputerowo). Zeznania powódki w tym względzie były dla Sądu logiczne.

Na marginesie wskazać należy, że słuchana w charakterze świadka U. B. nie wiedziała, z jakich przyczyn zwolniono powódkę i do konkretnych zarzutów nie potrafiła się ustosunkować. Aktualna przełożona powódki, wskazała zaś, że nie zgłaszała przełożonym zastrzeżeń do pracy powódki , jednocześnie wskazywała, na nikłą wiedzę farmaceutyczną powódki. W ocenie Sądu skoro kierownik apteki miałby istotnie takie zastrzeżenia i byłyby one uzasadnione, winna o tym poinformować przełożonych. Skoro tego nie zrobiła, to w ocenie Sądu zarzuty stawiane powódce nie były prawdziwe. Okoliczność otrzymywania premii może to potwierdzić. Zauważyć należy, iż powódka w swoich zeznaniach zarzucała, że była nie lubiana przez U. B., która ją wyśmiewała i poniżała, co powodowało stres i konieczność podjęcia leczenia. Świadek S. wskazywała na złą atmosferę w pracy, nerwowość kierowniczkę U. B. i poprawę tej atmosfery po odejściu jej z pracy.

Konkludując, Sąd uznał, że przyczyna wypowiedzenia jest nazbyt ogólna, pozostałe przyczyny nie zostały wykazane przez zakład pracy. Zatem na podstawie art. 45kp i art. 47¹ kp Sąd zasądził na rzecz powódki odszkodowanie w wysokości 3 miesięcznego wynagrodzenia (za okres wypowiedzenia) , z odsetkami od dnia uprawomocnienia się wyroku (art. 481kc). Ponad zasądzoną kwotę Sąd powództwo oddalił. Powódka nie kwestionowała zaświadczenia o zarobkach.

W zakresie cofniętego powództwa Sąd na podstawie art. 203 i 355 kpc postępowanie umorzył. Kosztami zastępstwa procesowego obciążono stronę pozwaną na podstawie art. 98 kpc. Kosztami sądowymi na podstawie art. 113 ukse w zw. z art. 98 kpc.