

Porady

- **Między długim zwolnieniem a urlopem lepiej wysłać pracownika na badania kontrolne** C2
- **Nie wszystkie przyczyny choroby zawodowej są istotne** C2

Stanowisko MRiPS

- **Zgoda lekarza pozwala zmienić zasady czasu pracy niepełnosprawnego** C3

Ubezpieczenia i Świadczenia

- **Płatnik łatwiej zrestrukturyzuje zadłużenie wobec ZUS** D1
- **Jak oskładać umowy zlecenia po zwiększeniu minimalnego wynagrodzenia** D3

KADRY i PŁACE

D O D A T E K D L A P R E N U M E R A T O R Ó W

Kasjer musi zwrócić uwagę klientom nienoszącym maseczek

AKTUALNOŚCI Dyscyplinowanie kupujących pracodawca może nakazać wszystkim pracownikom, a nie tylko osobom z działu ochrony. Zatrudniony nie może odmówić wykonania takiego polecenia

Patrycja Otto
patrycja.otto@infor.pl

Rząd nie planuje zwiększać obostrzeń w związku z pandemią. Stawia na większe przestrzeganie i egzekucję obowiązujących restrykcji. A to przekłada się na liczbę mandatów – informowaliśmy w DGP we wtorek (nr 226 „Mandatów covidowych przybywa”). Pisaliśmy wówczas, że tylko od sierpnia tego roku, czyli przez około cztery miesiące, policja nałożyła ponad 116,5 tys. mandatów. I niemal 316 tys. razy pouczyła Polaków o konieczności zasłaniania ust i nosa. Dlatego część pracodawców nakazuje pracownikom (m.in. pracującym w placówkach handlowych i usługowych) zwracać uwagę klientom i żądać od nich chodzenia w maseczkach. Rola to niewdzięczna, bo tego rodzaju interakcje kończą się nierzadko nieprzyjemnie. Nic więc dziwnego, że pracownicy woleliby ich uniknąć. Stąd pytanie: czy obowiązek dyscyplinowania klientów chodzących bez maseczek można nałożyć na każdego pracownika? I czy zatrudniony może odmówić wykonywania takich poleceń?

Tylko ustne upomnienia

Nie ma wątpliwości co do samego prawa pracowników sklepów i galerii handlowych do zwracania uwagi klientom, że nie mają założonych maseczek. Wynika ono z par. 25 rozporządzenia Rady Ministrów z 6 maja 2021 r. w sprawie ustanowienia określonych ograniczeń, nakazów i zakazów w związku z wystąpieniem stanu epidemii (Dz.U. z 2021 r. poz. 861; ost.zm. Dz.U. z 2021 r. poz. 1967). Nakazuje ono zakrywanie ust i nosa w miejscach publicznych, w tym w obiektach handlowych, usługowych i na targowiskach. – Rozporządzenie to pozostawia jednak obowiązek egzekwowania nakazu odpowiednim służbom, w szczególności policji, straży miejskiej czy Państwowej Inspekcji Sanitarnej – zauważa Agata Majewska, radca prawny w Ślązak, Zapiór i Wspólnicy Kancelaria Adwokatów i Radców Prawnych. Dodaje jednak, że istotny jest przy tym obowiązujący od 29 listopada 2020 r. art. 46bb ustawy z 5 grudnia 2008 r. o zapobieganiu oraz zwalczaniu zakażeń i chorób zakaźnych u ludzi (t.j. Dz.U. z 2021 r. poz. 2069). Wskazuje on bowiem, że nieprzestrzeganie obowiązku stanowi uzasadnioną przyczynę odmowy sprzedaży. – Oznacza to, że przedstawiciel punktu usługowego może zgodnie z prawem upomnieć, a nawet odmówić realizacji usługi, w tym wejścia do sklepu, osobie, która odmawia założenia maseczki – mówi Agata Majewska. Dodaje, że zamieszczenie informacji o konieczności zakrywania ust i nosa stanowi początkowy warunek do

skutecznego skorzystania z oferty sprzedaży przez kupującego.

Ale nie wszyscy są tego zdania. Magdalena Zwolińska, partner w kancelarii NGL Wiater, uważa, że pracownik mimo wszystko nie może odmówić klientowi wstępu do sklepu. Według niej byłoby to działanie nieuprawnione nawet w przypadku niestosowania się przez niego do obowiązujących przepisów nakazujących zakrywanie ust i nosa w sklepie. – Przepisy nie przyznają też żadnych uprawnień pracownikom, które mogłyby im służyć do dyscyplinowania klientów nieprzestrzegających nakazów. Co prawda, mając na względzie chęć zapewnienia bezpieczeństwa klientom sklepu, mogą zwracać uwagę osobom niezakrywającym ust i nosa, że naruszają obowiązujące w tej kwestii przepisy, jednak nie są uprawnieni do egzekwowania tych nakazów – podkreśla mecenas Zwolińska.

Słabość regulacji w tym aspekcie dostrzegają też inni eksperci, którzy zwracają uwagę na to, że pracownicy nie powinni stosować siły bądź przymusu fizycznego, a więc dyscyplinowanie klienta powinno odbywać się w formie ustnych upomnień. – W celu egzekwowania obowiązku mogą wezwać służby porządkowe. Jeżeli w sklepie pracują ochroniarze, wówczas mogą oni upomnieć bądź ewentualnie wyprosić klienta ze sklepu, jednak nie powinni stosować przymusu lub siły w stosunku do niesubordynowanych klientów. Chyba że zachowują się agresywnie, stanowiąc tym samym realne zagrożenie dla pozostałych klientów czy też personelu – zauważa Aneta Żuradzka, radca prawny KBZ Żuradzka & Wspólnicy.

Z kolei Bartosz Wszeborowski, prawnik z Kancelarii PSC Paruch Chruściel Schiffter Stępień | Littler Global, idzie z interpretacją przepisów dalej. Uważa, że pracownicy mają nie tylko prawo, lecz wręcz obowiązek dyscyplinowania klientów bez maseczek. Jego zdaniem wynika to z art. 207 par. 1 k.p., mówiącego o obowiązkach dbałości przez pracodawcę za stan bezpieczeństwa i higieny pracy w zakładzie w zestawieniu z art. 211 pkt 7 k.p., który z kolei nakazuje współdziałać pracownikowi z pracodawcą i przełożonymi w jego wypełnianiu.

Nie można zapominać przy tym, że dbałość o dobro zakładu pracy, a w tym przypadku o niwelowanie ryzyka rozprzestrzeniania się wirusa, a tym samym o stan zdrowia osób przebywających na terenie zakładu usługowego, jest jednym z podstawowych obowiązków pracownika. – Tak więc polecenie pracodawcy, by pracownicy sklepu weryfikowali to, czy klient zakłada maseczkę, a nawet odmówili mu obsługi, gdy jej nie ma, należy co do zasady uznać za dozwolone i wynikające z obowiązku pracowniczego podporządkowania – podkre-

śla raz jeszcze Agata Majewska i przypomina, że pracodawca może w związku z tym wymagać od pracownika sklepu, aby zwracał on uwagę na przestrzeganie noszenia maseczek przez klientów, bo może wydać pracownikowi każde wiążące go polecenie, które dotyczy pracy i nie jest sprzeczne z przepisami prawa lub umową o pracę.

– Co więcej, nie jest wymagane, by zwracanie uwagi klientom bez maseczek musiało zostać wpisane do umowy o pracę lub do zakresu obowiązków. Można to porównać do sytuacji, gdy pracodawca w sposób formalny, na piśmie, nie musi wskazywać pracownikom obowiązku zwracania uwagi na próby kradzieży, niszczenia asortymentu czy informowania klientów o obowiązkach korzystania ze sklepowego koszyka w trakcie robienia zakupów – tłumaczy mecenas Majewska.

Prawo do odmowy

Jeśli więc dyscyplinowanie klientów można uznać za obowiązek, to czy pracownik może odmówić jego wykonania? Zdaniem prawników, gdy polecenie zostało w jasny sposób zakomunikowane przez pracodawcę, to w takich okolicznościach pracownik musi się do niego zastosować. Tylko co to znaczy „zakomunikowany w jasny sposób”? Jak tłumaczy Agata Majewska, pracodawca może to uczynić przez ustne polecenie, lecz dla celów dowodowych najlepiej zrobić to na piśmie lub chociażby w postaci e-maila lub zarządzenia skierowanego do zespołu. Podobnie uważa Aneta Żuradzka, wskazując na art. 100 k.p., zgodnie z którym pracownik jest obowiązany stosować się do poleceń przełożonych dotyczących pracy, jeżeli nie są one sprzeczne z przepisami prawa lub umową o pracę. A weryfikowanie obowiązku noszenia maseczki nie tylko do takich nie należy, a wręcz ma na celu troskę o przestrzeganie rządowego nakazu. – W związku z tym odmowa zwracania uwagi klientom nieprzestrzegającym obowiązku zasłaniania ust i nosa jedynie ze względu na chęć uniknięcia nieprzyjemnych sytuacji z klientami nie znajduje uzasadnienia – zauważa ekspertka.

Konsekwencje dla załogi

Pracodawcy mają też możliwość wyciągnięcia konsekwencji w stosunku do pracowników, którzy odmówią dyscyplinowania klientów. Mogą ich pociągnąć do odpowiedzialności dyscyplinarnej, w szczególności w postaci upomnienia. Nie jest to natomiast według ekspertów przewinienie, które mogłoby skutkować rozwiązaniem umowy o pracę. – Przepisy k.p. pozwalają pracodawcy zastosować karę upomnienia lub nagany w szczególności za nieprzestrzeganie ustalonej organizacji i porząd-

ku w procesie pracy, przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy. Co więcej, za to ostatnie uchybienie możliwe jest również nałożenie kary finansowej – maksymalnie w wysokości jednodniowego wynagrodzenia pracownika za pojedyncze uchybienie – tłumaczy Agata Majewska.

Poza tym, jak dodaje Bartosz Wszeborowski, pracodawcy przysługuje rozwiązanie umowy za wypowiedzeniem, a w skrajnych przypadkach, gdy np. dochodzi do ostentacyjnego ignorowania poleceń pracodawcy dotyczących zwracania uwagi klientom, nawet bez wypowiedzenia.

W praktyce możliwe są również bardziej „miękkie” działania, jak np. obniżenie lub pominięcie w premii lub nieprzyznanie nagrody, obniżenie oceny okresowej itp. – Biorąc jednak pod uwagę specyfikę, z jaką mamy do czynienia, szczególnie oczekiwanym i być może najbardziej efektywnym sposobem jest uświadamianie pracowników (a także samych klientów), jakie znaczenie dla bezpieczeństwa – w tym również ich samych – ma zakrywanie ust i nosa w zamkniętych przestrzeniach – tłumaczy Agata Majewska.

Eksperti jednak uważają, że rozliczając pracowników z obowiązku dopilnowania, by w sklepie przebywały tylko osoby w maseczkach, należy pamiętać o nagraniach, jakie pojawiły się w mediach, na których utrwalono agresywne zachowania klientów w odpowiedzi na upomnienie o zakrycie ust i nosa. Dlatego pracodawcy powinni mieć na uwadze obawy pracowników co do bezwzględnej weryfikowania noszenia maseczek przez klientów, a ewentualna odmowa personelu w tym zakresie z pewnością powinna być przedmiotem analizy okoliczności faktycznych, jakie jej towarzyszyły. – Trudno bowiem wymagać, by pracownik miał narażać własne bezpieczeństwo i zdrowie w konfrontacji z agresywnym klientem odmawiającym założenia maseczki lub opuszczenia punktu usługowego – stwierdza Alicja Majewska.

Co z pracodawcą

Przepisy nie przewidują wprost nakazu dla samego pracodawcy – nie zobowiązują go do polecenia swoim pracownikom egzekwowania obowiązku zasłaniania ust i nosa przez klientów. Nakaz ten można jednak wyinterpretować z przepisów dotyczących bhp. Pracodawca powinien dbać o bezpieczeństwo i higienę pracy, bo to na nim spoczywa ten obowiązek i to on będzie ponosił ewentualną odpowiedzialność za nieprzestrzeganie uregulowań oraz ustawowych obowiązków, nie tylko kodeksowych, ale także wynikających z ustawy o zapobieganiu oraz zwalczaniu zakażeń i chorób zakaźnych u ludzi.