

Zatrudniając Ukraińców, trzeba myśleć o konsekwencjach

Przedsiębiorca musi się liczyć z tym, że to on odpowie za pomyłki wynikające z nieznośności języka polskiego. Chodzi nie tylko o zapłatę roszczeń, lecz także straty wizerunkowe

Jakub Styczyński
jakub.styczynski@infor.pl
@JakubStyczynski

Pracownik fast foodu pomylił się i wydał nie ten zestaw. Nie pomogły tłumaczenia, że Ukraińiec nie znał polskiego. Klient zwrócił zestaw i zażądał tego, który zamawiał. Niedostatecznie znający język Ukraińiec zatrudniony jako pracownik sklepu RTV sprzedał klientowi telewizor, twierdząc, że ma on kartę sieciową. Okazało się, że pracownik źle zrozumiał instrukcję. Rozzłoszczony klient po kilku dniach odniósł rozpakowany telewizor. Takie sytuacje zdarzają się coraz częściej. W obu przypadkach to przedsiębiorca będzie musiał ponieść konsekwencje wprowadzenia klienta w błąd.

Ponad 1,4 mln zezwoleń

Zatrudnianie pracowników z zagranicy wielu przedsiębiorców uważa za atrakcyjne. Jak wynika ze statystyk Ministerstwa Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej, w ub.r. wydano przybyšom z zagranicy prawie 130 tys. zezwoleń na stałą pracę (głównie Ukraińcom), a ponadto zarejestrowano ponad 1,3 mln oświadczeń pracodawców o zamiarze powierzenia pracy cudzoziemcowi.

Firmy chętnie ich zatrudniają, zwłaszcza gdy są to młodzi, pełni zaangażowania ludzie, którzy chętnie zgadzają się na pracę za

niższe stawki. Rzecz w tym, że niekiedy obejmują posady, które wiążą się z bezpośrednią obsługą klientów i realizacją ich zamówień. A w takich wypadkach o pomyłkę wynikającą z niezrozumienia języka nietrudno. Jeden z czytelników relacjonuje nam wręcz, że w barze typu fast food zatrudniającym obcokrajowców notorycznie otrzymuje zupełnie inne zamówienie, niż oczekiwał. Ryzyko dla przedsiębiorcy rośnie, gdy cudzoziemiec zatrudniony jest w call center, przy sprzedaży RTV i AGD czy w firmie świadczącej usługi transportowe. W takich przypadkach rośnie bowiem prawdopodobieństwo wyrządzenia poważnej szkody klientowi, wprowadzenia w błąd lub ograniczenia praw konsumenckich. Przykładowo wyobraźmy sobie sytuację, kiedy klient spieszy się na ważne spotkanie, a kierowca z powodu niezrozumienia wiezie go w zupełnie inne miejsce. Albo sprzedawca przytakuje w odpowiedzi na pytanie, czy dany sprzęt elektroniczny posiada atrakcyjną funkcję, która jest kluczowa dla decyzji o jego zakupie.

Liczenie się z błędami

Ekspertci przestrzegają: to właściciel firmy odpowiada za błędy swoich pracowników z zagranicy.

- Zgodnie z art. 120 par. 1 kodeksu pracy to na pracodawcy spoczywa odpowiedzialność cywilnoprawna za szkody wyrządzone przez jego pracowników przy wykonywaniu przez nich obowiązków pracowniczych - mówi Adrian Prusik, radca prawny z kancelarii prawa pracy Wojewódka i Wspólnicy. Wyjątkiem są

sytuacje, gdy pracownik wyrządzi szkodę przy okazji wykonywania pracy, ale jest to czynność niezwiązana z jego zakresem obowiązków, np. pobije klienta.

Podobnie uważa adwokat Karolina Schiffter, senior associate, head of Global Mobility & Immigration Practice w kancelarii Raczkowski Paruch. Wyjaśnia, że przedsiębiorca ma dowolność w doborze pracowników. Zatem w przypadku gdy decyduje się na zatrudnianie osób nieznających na odpowiednim poziomie języka polskiego, powinien się liczyć z ewentualnymi problemami w komunikacji, zwłaszcza jeśli praca wymaga operowania językiem polskim. - Istotne jest więc zapewnienie odpowiedniego nadzoru nad pracownikami, regularne ich szkolenie i wprowadzenie jasnych procedur - dodaje mecenas Schiffter.

Niemniej, jak zaznacza mecenas Prusik, pracodawca, który naprawi szkodę, może wysuwać roszczenia regresowe wobec pracownika. Zgodnie z art. 120 par. 2 kodeksu pracy, jeśli ta szkoda była wyrządzona przez pracownika nieumyślnie - odpowiedzialność będzie jednak ograniczona kwotowo do wysokości trzymiesięcznego wynagrodzenia.

Przedsiębiorca może być również pociągnięty do odpowiedzialności za działania zatrudnionego na umowę cywilnoprawną. Zgodnie z art. 474 kodeksu cywilnego właściciel firmy ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone przez osoby, którym powierzył wykonanie zobowiązania, jak za własne działania. Mecenas Prusik zaznacza, że część orzecznic-

OPINIA EKSPERTA



ZBIGNIEW WAFFLARD

communications director w EWL Group, firmie zajmującej się wynajmem, zatrudnianiem, leasingiem pracowników z Europy Wschodniej i Azji

Odpowiedzialność za błędy związane z niewłaściwą interpretacją zapisów w umowie przez zatrudnionego pracownika cudzoziemca spoczywa na pracodawcy. Jest on bowiem stroną odpowiedzialną za jego zatrudnienie, określa zakres kompetencji na danym stanowisku i dokonuje wyboru kandydatów spełniających te wymagania. Wymagania te powinny być określone z wyłączeniem możliwości wystąpienia przypadków ograniczenia praw konsumenckich ze strony pracowników, powinny też zostać skutecznie zweryfikowane przez pracodawcę na etapie procesu rekrutacyjnego. Wyłomienie, że dla pracownika język polski nie jest podstawowym językiem, nie może stanowić uzasadnienia.

ta rozróżnia szkody wyrządzone przy wykonywaniu obowiązków od szkód wyrządzonych przy okazji wykonywania obowiązków pomocnika przedsiębiorcy (por. wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z 4 kwietnia 2014 r., sygn. akt I ACa 1137/13).

- Osoby zatrudnionej na umowie cywilnoprawnej nie będą chroniły przepisy kodeksu pracy, chociażby co do ograniczenia kwotowego odpowiedzialności - twierdzi mecenas Adrian Prusik.

Tłumaczenia nie pomogą

Mecenas Schiffter ostrzega, że przedsiębiorca nie może się tłumaczyć przed klientem, iż jego pracownik nie zrozumiał umowy.

- To może mieć jedynie znaczenie dla odpowiedzialności regresowej przedsiębiorcy, która będzie znacząco ograniczona do

wysokości trzymiesięcznego wynagrodzenia - tłumaczy ekspertka. Czy zatem dobrym rozwiązaniem będzie zatrudnienie Polaka do nadzorowania pracy zagranicznych pracowników, ale bez narażania się na zarzuty o dyskryminację? Zdaniem mecenasa Adriana Prusika należy pamiętać, by o doborze pracownika nadzorującego decydowały kompetencje (w tym przypadku językowe). To nie oznacza, że o taką pracę nie może się ubiegać obcokrajowiec faktycznie biegle władający językiem polskim. - Pracodawca, który odrzuca kandydaturę cudzoziemca z tego względu, że nie jest narodowości polskiej, lub z uwagi na jego pochodzenie etniczne, jest narażony na zarzut dyskryminacji zgodnie z art. 11³ kodeksu pracy - konkluduje mecenas Prusik.