

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ОРЕНБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Кафедра «Технический сервис»

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ
ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Основы претензионной деятельности

Направление подготовки 27.03.04 Управление в технических системах

Профиль образовательной программы Системы и средства автоматизации
технологических процессов

Форма обучения очная

СОДЕРЖАНИЕ

Конспект лекций	4
Лекция № 1 Понятие претензии.....	4
Лекция № 2 Претензионный порядок защиты гражданских прав.....	6
Лекция № 3 Нормативно-техническая документация, используемая при рассмотрении претензий владельцев.....	11
Лекция № 4, 5 Организация претензионной деятельности в инспекциях гостехнадзора.....	18
Лекция № 6 Рассмотрение претензий владельцев машин и оборудования по поводу ненадлежащего качества проданной или отремонтированной техники в гарантийный период.....	28
Лекция №7 Порядок организации работы по обслуживанию гарантийной техники.....	31
Лекция №8 Контроль качества продукции, выпускаемой машиностроительными предприятиями.....	37
Лекция №9 Контроль качества услуг, оказываемых дилерскими и снабжающими организациями. Контроль за качеством услуг, оказанных ремонтно-техническими предприятиями.....	40
Лекция № 10 Возмещение убытков от простоя техники в гарантийный период.....	47
Лекция №11 Инструментальный контроль параметров техники в процессе претензионной деятельности.....	49
2. Методические указания по выполнению лабораторных работ	56
Практическая работа № ЛР-1, 2 Правила оформления, предъявления и рассмотрения претензий.....	56
Практическая работа № ЛР-3,4 Претензионный порядок урегулирования споров.....	63
Практическая работа № ЛР-5, 6 Нормативно-техническая документация, используемая при рассмотрении претензий владельцев.....	68
Практическая работа № ЛР-7, 8 Нормативные документы по стандартизации и требования к качеству техники, действующие на территории РФ.....	72
Практическая работа № ЛР-9, 10 Номенклатура эксплуатационной и ремонтной документации, входящей в комплект поставляемой агропромышленному комплексу техники.....	82
Практическая работа № ЛР-11, 12 Правила составления телеграммы и акта рекламации по случаям поломки техники в гарантийный период.....	85

Практическая работа № ЛР-13, 14 Порядок составления претензии о возмещении понесённых владельцем расходов на устранение недостатков находящейся на гарантии техники.....	90
Практическая работа № ЛР-15, 16 Проверка органами гостехнадзора организации работы и соблюдения установленного порядка обслуживания машин и оборудования в гарантийный период их эксплуатации.....	92
Практическая работа № ЛР-17, 18 Статьи ГК Российской Федерации, регулирующие качество услуг, оказываемых дилерскими и снабжающими организациями.....	95
Практическая работа № ЛР-19, 20 Расчёт убытков от простоя сельскохозяйственной техники.....	104
Практическая работа № ЛР-21 Инструментальная диагностика поднадзорной техники, необходимая для выполнения претензионной деятельности.....	108

1. КОНСПЕКТ ЛЕКЦИЙ

1. 1 Лекция № 1 (2 часа).

Тема: «Понятие претензии»

1.1.1 Вопросы лекции:

1. Понятие претензии;
2. Основная функция предъявления претензии;
3. Задачи претензионной деятельности.

1.1.2 Краткое содержание вопросов:

1. Понятие претензии.

Претензия – заявленное требование страхователя, правопреемника или третьего лица о возмещении ущерба, следующее за страховым случаем. Порядок предъявления и урегулирования претензии определяются правилами страхования.

Обычно претензия оформляется в письменной форме, на бланке страховщика. В претензии описываются факт и существенные обстоятельства страхового случая, которые при крупных убытках проверяются аджастером.

Претензия – требование кредитора к должнику о добровольном урегулировании спора, связанного с нарушением его имущественных прав и интересов.

2. Основная функция предъявления претензии.

При осуществлении предпринимательской деятельности правильная организация претензионной работы является одним из способов защиты прав и законных интересов хозяйствующего субъекта. Более того, претензия – это первый и обязательный шаг в разрешении спора между спорящими сторонами перед обращением в суд. Действующее законодательство обязывает истца перед обращением в суд направить другой стороне спора претензию, и только при условии не разрешения конфликта по такой претензии, обратиться в суд.

Предъявляя претензию, организация или физическое лицо указывает своему контрагенту на совершение им неправомерных действий или допущенные ошибки и требует их устранения либо исправления.

Порядок организации претензионной работы до 1995 г. регулировался Положением о претензионном порядке урегулирования споров, утвержденным Постановлением Правительства РФ. Федеральным законом «О введении в действие АПК РФ» упомянутое Постановление было отменено, но при этом взамен никакого нормативного акта не принято. В то же время ФЗ сохранял претензионный порядок урегулирования споров, возникающих во взаимоотношениях с транспортными организациями и организациями связи.

Кроме того, АПК РФ 1995 г. предусматривал, что для определенных категорий споров федеральными законами может быть установлен досудебный порядок их урегулирования. Возможность претензионного урегулирования спора сохраняется и в ныне действующем АПК РФ.

Таким образом, в настоящее время порядок претензионного урегулирования споров с транспортными организациями и организациями связи установлен на законодательном уровне. Это означает, что иск может быть заявлен только после предъявления претензии и полного или частичного отказа виновного лица в удовлетворении претензии либо в случае неполучения от него ответа в срок, оговоренный федеральным законом. Если досудебный порядок не соблюден, спор не рассматривается арбитражным судом, а исковое заявление оставляется без рассмотрения. Более того, на основании АПК РФ суд может отнести все судебные расходы на лицо, злоупотребляющее своими процессуальными правами или не выполняющее своих процессуальных обязанностей.

Предъявление претензии как способ быстрого восстановления нарушенного права может быть предусмотрено и в соответствующем разделе договора между контрагентами, где указываются возможные случаи возникновения разногласий и способы их разрешения.

Как показывает практика, претензионное производство позволяет без дополнительных расходов на уплату госпошлины, со значительным сокращением времени истребовать и ликвидировать дебиторскую задолженность, что, несомненно, обеспечивает повышение экономических показателей работы организации.

При этом интересно отметить, что по своему объему претензионная работа в организации превышает исковое производство примерно в 5 – 10 раз.

Нередко и при обращении физическим лицом с претензией к лицу, нарушающему закон, нарушение прекращается, а требования удовлетворяются.

Наиболее распространенными являются претензии:

- возникающие из-за нарушения условий договора поставки (недоставка, недостача, ненадлежащее качество, неоплата или несвоевременная оплата поставленного товара);
- вытекающие из договора перевозки;
- по расчетам за выполненные работы, оказанные услуги, аренду помещений (имущества);
- связанные с нарушением договора строительного подряда, подряда на выполнение проектных работ (поставка материалов более низкого качества, нарушение оговоренного порядка расчетов, завышение объемов выполненных работ, нарушение технологии строительства, нарушение сроков производства строительных работ и их сдачи).

3 Задачи претензионной деятельности.

Как правило, претензионная работа организуется по одному из двух основных вариантов.

При первом варианте в организации создается претензионный отдел (бюро, группа), который занимается предъявлением и рассмотрением претензий. Роль юридической службы в таком случае сводится к осуществлению методического руководства претензионной работой, проверке на соответствие действующему законодательству, договорным и правовым отношениям с контрагентом оснований и предмета претензии, правомочности и сроков ее предъявления.

Второй вариант предполагает возложение обязанностей по ведению претензионной работы на юридическую службу, и тогда структурные подразделения или должностные лица, которым в силу возложенных на них функций стало известно о причинении организации убытков, нарушении ее прав и законных интересов, представляют в юридическую службу соответствующие документы.

В небольших хозяйственных обществах или в том случае, когда объем работы невелик, претензионная работа ведется бухгалтером.

Действующее законодательство не содержит требования какой-либо единой формы претензии. Однако из ее содержания должны быть четко понятны суть и обоснованность претензионных требований.

В претензии как минимум должны присутствовать:

- наименование организации, которой адресована претензия;
- изложение обстоятельств, послуживших основанием для предъявления претензии, и доказательства, подтверждающие их;
- ссылки на соответствующий нормативный акт либо конкретные условия договора;
- сумма претензии и с ее обоснованным расчетом;
- требования заявителя;
- иные сведения, необходимые для урегулирования спора;
- перечень прилагаемых к претензии документов.

К примеру, в случае передачи покупателю меньшего количества товара, чем оговорено в договоре, покупатель вправе потребовать передать недостающее количество товара либо

отказаться от переданного товара и от его оплаты, а если товар оплачен, потребовать возврата уплаченной денежной суммы.

Если покупателю передан товар ненадлежащего качества, он вправе по своему усмотрению потребовать от продавца соразмерного уменьшения покупной цены, или безвозмездного устранения недостатков товара, или возмещения своих расходов на устранение выявленных недостатков. Когда выявлены существенные нарушения, покупатель вправе отказаться от исполнения договора, то есть вернуть товар и потребовать возврата уплаченной за него денежной суммы либо его замены.

К претензии прилагаются документы (если они отсутствуют у другой стороны), подтверждающие предъявленные требования в подлинниках или надлежащим образом заверенных копиях, либо выписки из них (накладные об отпуске товара, договоры, счета-фактуры, платежные поручения и т.п.).

Претензия подписывается руководителем организации, предъявляющей претензию, либо уполномоченным им лицом.

Во избежание разногласий по поводу факта и даты поступления претензии и прилагаемых документов целесообразно претензию отправлять заказным или ценным письмом, либо используя средства связи, которые обеспечивают фиксирование ее отправления, либо вручать под расписку.

Процесс рассмотрения полученных претензий зависит от объема претензионной работы, категории полученной претензии, штатной структуры организации и иных факторов предпринимательской деятельности.

Рассматривается претензия в течение срока, который установлен договором либо указан в тексте претензии.

Если срок не указан, то в соответствии с действующим гражданским законодательством указанный период определяется в 30 дневный срок.

Учитывая требования бухгалтерского учета, отчетности и налогообложения, максимальный срок рассмотрения претензии следует устанавливать в один месяц для того, чтобы результаты рассмотрения были учтены за ближайший отчетный период.

Если необходимые для рассмотрения претензии документы не приложены, они должны быть запрошены у заявителя с указанием срока представления. При неполучении затребованных документов к указанному сроку претензия рассматривается на основании имеющихся документов.

Хозяйственное общество или индивидуальный предприниматель, получившие претензию, обязаны сообщить заявителю о результатах рассмотрения.

При досудебном урегулировании споров для отражения в учете результатов рассмотрения претензии достаточно письменного сообщения об удовлетворении претензии, подписанного руководителем организации.

В ответе на претензию необходимо указать: признанную сумму, срок и способ удовлетворения претензии (номер и дату платежного поручения на перечисление денежных средств, наименование продукции, время отгрузки, реквизиты сопроводительных документов).

При полном или частичном отказе в удовлетворении претензии следует сообщить причины отказа со ссылкой на правовые нормы и доказательства, обосновывающие отказ, и вернуть подлинные документы, которые были приложены к претензии, а также направить документы, отсутствующие у предъявителя требований.

Грамотно поставленное претензионное производство, безусловно, способствует быстрейшему восстановлению нарушенных прав, соблюдению интересов бизнеса, а также предупреждению возникновения в судах, так называемых бесспорных исков.

1.2 Лекция № 2 (2 часа).

Тема: «Претензионный порядок защиты гражданских прав»

1.2.1 Вопросы лекции:

1. Понятие претензионной работы;
2. Правовое регламентирование предъявления и рассмотрения претензий;
3. Порядок предъявления и рассмотрения претензий.

1.2.2 Краткое содержание вопросов:

1. Понятие претензионной работы.

Хозяйственная деятельность любого предприятия, учреждения и организации немыслима без правовой работы в области защиты собственных прав и законных интересов.

Необходимость ведения правовой работы вытекает из сущности предприятий как самостоятельных, хозрасчетных звеньев народного хозяйства в предпринимательских отношениях, с одной стороны, и, с другой – из целей укрепления рыночных отношений между хозяйствующими субъектами.

Для обеспечения защиты этих интересов разработана система норм, призванных в кратчайшие сроки разрешить возникший между контрагентами спор в соответствии с принципами законности и хозяйственного расчета.

Претензионная работа, главной целью которой является устранение или предупреждение отрицательного воздействия на хозяйственную деятельность со стороны контрагентов, будучи основанной на применении правовых норм и правильно организованной, является эффективным средством устранения этих отрицательных результатов. До тех пор, пока не будут устранены причины, отрицательно влияющие на выполнение обязательств одних хозяйствующих субъектов перед другими, будет оставаться необходимость в рассмотрении имущественных и других споров между ними.

Непосредственными задачами претензионной работы являются:

- а) восстановление нарушенных прав и защита законных интересов организаций;
- б) выявление причин и условий, влекущих невыполнение договорных обязательств, выпуск продукции и товаров ненадлежащего качества, хищения имущества и другие нарушения;
- в) предупреждение нарушений плановой и договорной дисциплины, действующего законодательства;
- г) улучшение экономических показателей хозяйственной деятельности организаций;
- д) возмещение за счет виновных лиц ущерба, причиненного организации.

Таким образом, претензионная работа призвана содействовать укреплению экономики хозяйствующих субъектов. Между тем новые условия хозяйствования требуют изменения содержания экономических и правовых взаимоотношений предприятий и организаций в процессе хозяйствования, их правового обеспечения. Так, рыночные отношения, да еще в условиях нестабильного финансового положения в стране, требуют сокращения, как времени для выполнения обязательств по договорам, так и времени для урегулирования спора по поводу этих обязательств. По российскому законодательству, принятому до 1995 года, право на обращение в арбитражный суд у стороны по имущественному спору возникало лишь после принятия сторонами мер по непосредственному урегулированию спора в установленном порядке, т.е. после предъявления претензии. Срок для рассмотрения претензий по общему правилу устанавливался в один месяц, а по транспортному, например, законодательству - до 3 месяцев. И если в эти сроки претензионные требования не удовлетворялись, спор подлежал рассмотрению в арбитражном суде в лучшем случае в течение двух месяцев, а решение вступает в законную силу через месяц после его принятия. В результате полгода, а иногда и больше потерпевшая сторона не может восстановить свои нарушенные права, а виновная - незаконно пользуется имуществом или денежными средствами кредитора. Если же еще учесть современные темпы инфляции, то вырисовывается яркая картина несправедливости в отношениях хозяйствующих субъектов, когда хотя бы один из них недобросовестен. К этой картине надо добавить и еще не менее важное обстоятельство. В процессе перестройки хозяйственного механизма в народном хозяйстве появилось огромное количество

всевозможных «предприятий», которые осуществляют свою деятельность по своим правилам: обещая поставить ту или иную продукцию или товар, получают в качестве предварительной оплаты стоимость товара и начинают свои операции с денежными средствами, получая от их оборота прибыль и забывая об обязательствах по поставкам. Эти предпринимательские структуры с минимальным уставным фондом не имеют, как правило, никаких основных средств, располагаются в жилых помещениях учредителей, т.е. не имеют имущества, которое в необходимых случаях можно было бы изъять для погашения долгов. Когда такие «предприятия» получают от своих контрагентов претензии, последние для них являются сигналом к самому важному действию в их деятельности: либо ликвидироваться, либо снять имеющиеся денежные средства со своего счета в банке и предстать перед судом и своим партнером неимущим, неспособным отвечать по своим же долгам. Ясно, что нужен был выход из такой ситуации.

2. Правовое регламентирование предъявления и рассмотрения претензий.

Распоряжением Президента Российской Федерации «О совершенствовании организации и деятельности арбитражных судов Российской Федерации» предусматривался «пересмотр существующего порядка досудебного урегулирования споров в целях повышения уровня и оперативности судопроизводства по делам, подведомственным арбитражным судам». Разумеется, что речь шла не об оперативности судопроизводства, а об оперативности самого разрешения спора: от момента его возникновения до вынесения и выполнения решения, в котором наибольшая доля по времени приходится на доарбитражный порядок урегулирования споров. Более важным представляется сам факт претензионного порядка урегулирования спора, который в настоящее время становится скорее сигналом к действиям по уклонению от ответственности, чем способом разрешения противоречий, урегулирования спора непосредственно сторонами, без вмешательства юрисдикционных органов с наименьшими потерями и в кратчайшие сроки.

Выход из такой ситуации найден в отказе от претензионного, доарбитражного порядка урегулирования имущественных споров. Новый Гражданский кодекс РФ 1994 г. (часть 1) уже не содержит обязательного требования о доарбитражном порядке урегулирования разногласий. Новый Арбитражный процессуальный кодекс РФ 1995 г. предусматривает, что досудебный (претензионный) порядок урегулирования споров может быть установлен федеральным законом для определенной категории споров либо он может быть предусмотрен договором сторон, и тогда соблюдение претензионного порядка урегулирования разногласий обязательно. Хотя это нововведение опасно, как представляется, значительным увеличением количества судебных исков. Ведь практика свидетельствует, что количество претензий в 8-10 раз больше, чем исков. Но эту проблему можно будет решить увеличением числа судей арбитражных судов. Кроме того, надо полагать при стабилизации экономики, урегулированности и узаконении хозяйственных отношений не будет большого числа нарушений договорных обязательств и хозяйственных споров. И самое главное: при этом будет обеспечена не только оперативность в восстановлении и защите нарушенных прав предпринимательских структур, но и эффективность арбитражного судопроизводства.

До тех пор пока претензионный порядок урегулирования споров действует, хотя и не как общее правило, а скорее в виде исключения, важно знать его содержание.

В претензионной работе, прежде всего, необходимо выяснить соотношение между предъявлением и рассмотрением претензий и исков, между претензионной и исковой работой, между претензией и иском, их взаимосвязь.

Обоснованные претензионные требования подлежат удовлетворению. Если же претензия не удовлетворена и законные интересы участника хозяйственных правоотношений не восстановлены, потерпевшая сторона вправе обратиться с иском в арбитражный суд. Начинается исковое производство. Право на обращение в арбитражный

суд у заявителя наступает лишь в случае полного или частичного отказа в удовлетворении претензии или неполучения в срок ответа на претензию.

В этой связи в юридической литературе верно было сказано, что предъявление и рассмотрение претензий есть составная, неразрывная часть общего процесса рассмотрения спора. Однако неверно полагать, что рассмотрение претензии - это имущественный спор. Характеризуя соотношение, связь претензий и исков, ряд авторов правильно определяют претензионную работу как один из правовых способов защиты прав и законных интересов предприятий (наряду с таким способом, как предъявление исков). Подчеркивают, что претензионная работа дает возможность предупреждать возникновение хозяйственных споров и устранять причины, их порождающие. Однако есть и другая точка зрения по этому вопросу, согласно которой совокупность регулируемых нормами права организационных мероприятий, осуществляемых в целях непосредственного урегулирования с предприятиями-нарушителями возникшего конфликта до обращения в арбитражный суд, называется претензионной защитой хозяйственных прав.

Как видно, общим для этих точек зрения является неразрывность претензионной и исковой частей одного процесса, рассмотрения хозяйственного спора. Действительно так и есть при рассмотрении хозяйственных споров, возникших после предъявления претензий: исковой части процесса, арбитражно-судебному процессу предшествует претензионный порядок. Спор же двух позиций, как нам представляется, возник на почве смешения понятий: когда требования удовлетворяются в результате разрешения хозяйственного спора в арбитражном суде и когда требования удовлетворяются в процессе рассмотрения претензии. В последнем случае дело до судебного спора не дошло. И это подтверждает существующая практика рассмотрения хозяйственных споров в случаях, предусмотренных законодательством, когда предъявление претензии до предъявления иска не требуется.

Появлению двух противоположных точек зрения способствовало и само законодательство. Действовавшие ранее Правила рассмотрения хозяйственных споров государственными арбитражами (1963 г.) с последующими изменениями и дополнениями регулировали не только порядок предъявления и рассмотрения исковых заявлений, но и порядок предъявления и рассмотрения претензий. Следовательно, сам законодатель объединял претензионный и исковой процессы защиты прав и законных интересов предприятий.

Позже были приняты Положение о порядке предъявления и рассмотрения претензий предприятиями, учреждениями и организациями и урегулирования разногласий по хозяйственным договорам и Правила рассмотрения хозяйственных споров государственными арбитражами. Оба эти документа были утверждены постановлениями Совета Министров СССР соответственно от 17 октября 1973 г. и от 5 июня 1980 г. в редакции постановления от 16 апреля 1988 г. Эти два документа достаточно четко разграничивали два самостоятельных института, два самостоятельных и в то же время единых этапа защиты прав и интересов хозяйствующих субъектов.

Предъявляя претензии и иски, предприятия и организации преследуют одну цель - используя правовые средства, обеспечить защиту своих прав и законных интересов.

Правовой характер претензии определяется не только целью ею достигаемой, но и урегулированием порядка ее предъявления и рассмотрения федеральным законом или договором. Претензия служит также средством укрепления государственной и договорной дисциплины.

3. Порядок предъявления и рассмотрения претензий

Поскольку новейшее гражданское законодательство исключило обязательный претензионный порядок разрешения разногласий между сторонами, утратило силу и Положение о претензионном порядке урегулирования споров, которое, в частности, устанавливало конкретные сроки для рассмотрения претензий. Теперь эти сроки будут

устанавливаться в каждом конкретном случае либо федеральным законом, либо хозяйственным договором. Однако поскольку ранее установленные в законодательном порядке сроки рассмотрения претензий (30 дней) являются наиболее оптимальными в условиях нашей страны, есть основания полагать, что этот срок следует устанавливать и сторонам в договорах, и в федеральных законах.

Чтобы эти сроки строго соблюдать, необходимо выработать определенный порядок ведения претензионной работы, регламентируемый упоминавшимся ранее локальным нормативным актом о претензионно-исковой работе.

Исходя из указанного срока (30 дней) рекомендуется следующий порядок организации рассмотрения претензий:

- предъявленная организации претензия незамедлительно передается в службу, ведающую вопросами заключения и исполнения договора, по которому предъявлена претензия. Эта служба, структурное подразделение организации выясняет все обстоятельства, связанные с претензией, и составляет заключение по ней;

- все структурные подразделения предприятия представляют материалы, необходимые для решения вопроса об удовлетворении или отклонении претензии и дачи ответа на нее, по требованию подразделения, готовящего заключение по претензии, в срок, определяемый в каждом конкретном случае по согласованию заинтересованных служб. В случае разногласий между соответствующими службами относительно указанных сроков, необходимые материалы представляются не позже чем в двухдневный срок;

- подразделение, готовящее заключение по претензии, передает заключение на проверку и визирование юриконсульту не позднее 20 дней после поступления претензии;

- юриконсульт визирует заключение по претензии и не позднее чем в пятидневный срок возвращает все документы в структурное подразделение, готовящее заключение по претензии;

- если претензия подлежит удовлетворению, то заключение об этом представляется на подпись руководителю организации или его заместителю. После этого заключение о необходимости удовлетворения претензии передается в подразделение, исполняющее претензионное требование, а также дается соответствующий ответ заявителю претензии;

- если претензия не подлежит удовлетворению, подразделение, готовящее заключение по ней, представляет ответ на подпись руководителю и обеспечивает отправку ответа заявителю претензии.

Предъявление претензий

Как показывает практика, правильное предъявление претензии дает возможность своевременно урегулировать разногласия, восстановить нарушенные законные права и интересы предприятия, организации в более короткие сроки, чем посредством предъявления иска в арбитражный суд.

Необходимые для предъявления претензии материалы готовят заинтересованные службы или должностные лица, на которых возложены функции по осуществлению претензионно-исковой и договорной работы.

При получении материалов для предъявления претензии служба, ведущая претензионную работу, должна проверить:

- наличие права на предъявление претензии;
- полноту полученных материалов и их надлежащее оформление.

При необходимости следует получить дополнительные материалы. Неправильно оформленные материалы возвращаются соответствующему подразделению, службе, должностному лицу с указанием срока для исправления.

Независимо от установленного порядка ведения претензионной работы и формы учета движения претензионных дел необходимо периодически, но не реже одного раза в квартал сверять данные учета претензионных дел с данными учета исковых материалов, чтобы обеспечить своевременное предъявление исковых заявлений по не удовлетворенным полностью или частично претензиям.

1.3 Лекция № 3 (2 часа).

Тема: «Нормативно-техническая документация, используемая при рассмотрении претензий владельцев»

1.3.1 Вопросы лекции:

1. Договор купли-продажи;
2. Договор поставки;
3. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей»;
4. Гарантийные сроки эксплуатации техники, гарантийный талон.

1.3.2 Краткое содержание вопросов:

1. Договор купли-продажи

1. Договор купли-продажи это консенсуальный контракт, по которому одна сторона (продавец) обязуется предоставить вещь (товар) в собственность другой стороне (покупателю), а другая сторона – покупатель обязуется принять этот товар и уплатить за него продавцу установленную в договоре денежную сумму. Договор был направлен на переход права собственности и владения от одного лица к другому на возмездных условиях. Договор носил доверительный характер. Существенными условиями любого договора купли-продажи являлись предмет договора (конкретный товар) и цена.

2. Стороны должны были в обязательном порядке согласовать то, что будет предметом договора купли-продажи. Предметом договора купли-продажи могли быть как вещи телесные (например, дом, зерно), так и нематериальные (например, право требования). Главное, чтобы вещь не была изъята из оборота. Предметом договора могли быть как вещи, уже существующие в натуре, так и те, которые появятся или поступят в собственность продавца только в будущем. Благодаря этому было возможно заключать договоры под отлагательным условием, то есть обязательство из данного договора возникало не с момента заключения договора, а лишь тогда, когда наступало обстоятельство, оговоренное сторонами договора (например, созревание урожая в поле). Предмет договора купли-продажи должен был быть определенным образом индивидуализирован. И поэтому вещи, определенные родовыми признаками, не могли отчуждаться по договору купли-продажи. Подобные вещи отчуждались в форме стимуляции. В связи с этим требовалась индивидуализация вещей, определенных родовыми признаками (если только это было возможно). Такая индивидуализация достигалась путем указания на место хранения данных вещей, особых признаков вещи и т. д. (например, устанавливалось, что предметом договора купли-продажи будет не просто зерно, а зерно, находящееся на конкретном складе продавца).

3. Цена была вторым существенным условием договора купли-продажи. «Договор купли-продажи считается заключенным, когда договорились о цене, хотя бы цена и не была еще уплачена». Цена должна была выражаться только в денежной сумме, так как в противном случае был бы не договор купли-продажи, а договор цены. Цена в договоре должна была быть определенной и реальной.

Определенность цены означала, что обе стороны правильно оценивают размер цены и согласны с ней.

Реальность цены договора означала, что цена должна была по общему правилу соответствовать нормальной (обычной) стоимости аналогичного товара, который обращается на рынке. Такое требование было введено, с тем, чтобы под видом мнимой продажи не совершалось дарение в обход установленной для него процедуры. В эпоху Империи были предприняты попытки принудительного регулирования размера покупной цены. Например, продавец был вправе требовать расторжения договора, если вещь была продана дешевле половины действительной ее стоимости. На практике, однако, данные меры большого распространения не получили.

4. Продавец вещи был обязан:

- гарантировать покупателя от эвикции, то есть передать товар покупателю свободным от прав любых третьих лиц, в том числе действительного собственника;
- поставить товар надлежащего качества либо предупредить покупателя об имеющихся недостатках вещи, и в первую очередь о скрытых недостатках, то есть о тех, которые не могут быть обнаружены при простом осмотре. Покупатель был обязан своевременно принять и оплатить поставленный ему товар. Особенностью договора купли-продажи было то, что покупатель оставался обязанным оплатить товар даже и в том случае, если товар случайно погиб еще до передачи его покупателю. Таким образом, риск случайной гибели проданной вещи лежал на покупателе, что было исключением из общего правила, в соответствии с которым риск случайной гибели вещи всегда нес только ее собственник. В целях обеспечения исполнения договора стороны при его заключении могли договориться о задатке.

Задатком признавалась определенная денежная сумма, которую вносил покупатель в счет оплаты приобретенной им вещи. Если в дальнейшем покупатель отказывался от исполнения договора, то задаток оставался у продавца; если же от исполнения договора отказывался продавец, то он был обязан вернуть покупателю двойную сумму задатка.

5. Было несколько оснований ответственности продавца. Продавец, прежде всего, нес ответственность за эвизию вещи.

Эвизия – это истребование (виндикация) вещи ее действительным собственником или держателем. В результате покупатель лишался права собственности на приобретенную им вещь. При эвизии продавец был обязан вступить в дело на стороне покупателя и защитить его от эвизии. Если это не удавалось, то покупатель был вправе на основании иска взыскать с продавца понесенные им убытки. В частности, покупатель был вправе требовать с продавца двойной суммы покупной цены. Иск на основании эвизии не давался, если покупатель лишился вещи по собственной вине. Например, если будет установлено, что покупатель еще до заключения договора уже знал о лежащих на товаре обременениях. Ответственность продавца наступала также за ненадлежащее качество поставленного товара. Данный вид ответственности формировался постепенно. По цивильному праву продавец нес ответственность только в том случае, если он обещал покупателю, что вещь не имеет каких-либо недостатков, а между тем они у вещи имелись. Аналогично, если продавец знал о недостатках вещи, но умышленно не сообщил о них покупателю. Таким образом, первоначально продавец не отвечал за скрытые и иные недостатки вещи, которые ему были неизвестны. В дальнейшем, в классическую и постклассическую эпоху, было установлено, что продавец несет ответственность за недостатки проданной им вещи и в том случае, когда он не знал, и не мог знать о подобных недостатках. В случае приобретения некачественного товара покупатель был вправе предъявить по своему усмотрению против продавца один из двух исков:

- иск о расторжении договора и возврате уплаченной цены;
- иск об уменьшении покупной цены.

Исковая давность в отношении иска о возврате уплаченной цены была установлена в 6 месяцев, а в отношении уменьшения покупной цены – в один год. Если продавец не передавал вещь, то она в случае удовлетворения иска покупателя изымалась принудительно. Если покупатель в срок не оплачивал приобретенный им товар, то продавец по иску взыскивал с него стоимость проданной вещи, а также проценты за просрочку.

2. Договор поставки

Договор поставки является одной из разновидностей договора купли-продажи. В соответствии со статьей 506 ГК РФ по договору поставки поставщик-продавец, осуществляющий предпринимательскую деятельность, обязуется передать в обусловленный срок или сроки производимые или закупаемые им товары покупателю для использования в предпринимательской деятельности или в иных целях, не связанных с личным, семейным, домашним и иным подобным использованием.

Субъекты договора поставки - это субъекты предпринимательской деятельности. Договор розничной купли-продажи служит для удовлетворения бытовых, домашних, семейных, личных потребностей граждан. В отношениях субъектов розничной купли-продажи предполагается относительное неравенство сторон, в основном основанное на экономических факторах. При этом «слабой» стороне - потребителю законодательно компенсируется это неравенство, например, предоставлено право ссылаться на свидетельские показания в подтверждение факта заключения договора при отсутствии документов об оплате товара.

Во-первых, в отличие от розничной торговли целью приобретения товара является его использование в предпринимательской деятельности и иных целях, не связанных с личным, семейным и иным подобным использованием. Какая же может быть цель? Как правило, договор поставки заключается для предпринимательской деятельности (например, для последующей продажи, промышленной переработки и подобного). Что касается иной деятельности, о которой говорится в статье 506 ГК РФ, здесь речь идет о приобретении товаров для обеспечения деятельности юридического лица или индивидуального предпринимателя, например закупка оргтехники, сантехники, стройматериалов для офиса. Причем особенность в том, что в отличие от розничной купли-продажи покупатель в договоре поставки - коммерческая организация или индивидуальный предприниматель. Таким образом, вторая отличительная черта - это правовой статус покупателя.

Правовой статус покупателя также имеет значение при выборе, какую норму применять - о розничной купле-продаже или о поставке, если товар покупается у продавца, осуществляющего предпринимательскую деятельность в области розничной торговли. Также принимается во внимание количество приобретаемого товара, осведомленность продавца о цели покупки.

Можно сделать вывод, что основными критериями отличия между розничной куплей-продажей и поставкой являются правовой статус покупателя и цель покупки.

Следующая особенность договора - содержание в норме указания на срок передачи товара. В статье сказано, что поставщик обязуется передать товар в обусловленный срок или сроки.

Таким образом, можно отметить, что момент заключения и момент исполнения договора поставки, как правило, не совпадают. Договором может быть предусмотрена как поставка партиями в определенный период времени (обусловленные сроки), так и единовременная поставка (обусловленный срок). Однако договор поставки может быть заключен в отношении одной вещи. Для этого вида купли-продажи более характерно заключение договора на долгий срок, так называемый дялщийся договор, который исполняется частями.

В пункте 5 Постановления Пленума ВАС РФ от 22 октября 1997 г. № 18 «О некоторых вопросах, связанных с применением положений ГК РФ о договоре поставки» (далее - Постановление Пленума ВАС № 18) разъяснено, что при квалификации правоотношения участников спора суд должен исходить из признаков договора поставки, установленных статьей 506 ГК РФ, независимо от наименования договора, сторон, обозначения способа передачи товара в тексте договора.

Срок исполнения договора может быть определен следующими способами:

- указание определенного срока - конкретной даты, дня, месяца;
- определение срока действия договора.

В случае определения срока действия договора необходимо руководствоваться статьей 314 ГК РФ, в соответствии с которой товар должен быть передан в разумный срок в пределах действия договора, или статьей 508 ГК РФ, в которой предусмотрена поставка товаров равными партиями ежемесячно.

«1. В случае, когда сторонами предусмотрена поставка товаров в течение срока действия договора поставки отдельными партиями и сроки поставки отдельных партий (периоды поставки) в нем не определены, то товары должны поставляться равномерными

партиями помесечно, если иное не вытекает из закона, иных правовых актов, существа обязательства или обычаев делового оборота».

Кроме периодов, может быть определен график поставки, например: декадный, суточный, часовой.

Досрочная поставка товаров допускается только с согласия покупателя.

Товары, поставленные досрочно и в случае принятия покупателем, засчитываются в счет количества товаров, подлежащих поставке в следующем периоде.

Главенствующими нормами в правовом регулировании договора поставки являются положения параграфа 3 главы 30 ГК РФ, однако, как и в розничной купле-продаже, при возникновении вопросов, не урегулированных указанными нормами, применяются правила, содержащиеся в разделе «Общие положения о купле-продаже», а также нормы «Общей части обязательственного права» и «Общие положения о договоре».

По общему правилу приоритет принадлежит специальным нормам.

Договор поставки - один из наиболее используемых в хозяйственной деятельности. Кроме того, как упоминалось, он часто заключается на длительный срок. Поэтому в ГК РФ предусмотрены специальные нормы, позволяющие продуктивно устранить, урегулировать разногласия сторон при заключении договора, согласовать несовпадающие интересы. Урегулированию разногласий посвящена статья 507 ГК РФ. Если при заключении договора возникают разногласия между сторонами по каким-либо условиям договора, сторона, предложившая заключить договор и получившая от второй стороны предложение о согласовании этих условий, в соответствии с указанной статьей должна в течение тридцати дней со дня получения предложения принять меры о согласовании условий либо уведомить другую сторону письменно об отказе от заключения договора. Срок может быть иным, например установленным законом или по согласованию сторон. В случае невыполнения данных требований сторона, не принявшая мер по согласованию условий договора поставки и не уведомившая другую сторону об отказе от заключения договора в установленный срок, обязана возместить убытки, вызванные уклонением от согласования условий договора.

3. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей»

Настоящий Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

(в ред. Федеральных законов от 21.12.2004 № 171-ФЗ, от 25.10.2007 № 234-ФЗ)

(см. текст в предыдущей редакции).

Основные понятия, используемые в настоящем Законе:

потребитель – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

(см. текст в предыдущей редакции)

изготовитель – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям;

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

(см. текст в предыдущей редакции)

исполнитель – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору;

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

(см. текст в предыдущей редакции)

продавец – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи;

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 № 212-ФЗ)

(см. текст в предыдущей редакции)

абзац утратил силу. – Федеральный закон от 21.12.2004 № 171-ФЗ;

(см. текст в предыдущей редакции)

недостаток товара (работы, услуги) – несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию;

(в ред. Федеральных законов от 17.12.1999 N 212-ФЗ, от 25.10.2007 № 234-ФЗ)

(см. текст в предыдущей редакции)

существенный недостаток товара (работы, услуги) – неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки;

(в ред. Федеральных законов от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ)

(см. текст в предыдущей редакции)

безопасность товара (работы, услуги) – безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги);

уполномоченная изготовителем (продавцом) организация или уполномоченный изготовителем (продавцом) индивидуальный предприниматель (далее – уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель) – организация, осуществляющая определенную деятельность, или организация, созданная на территории Российской Федерации изготовителем (продавцом), в том числе иностранным изготовителем (иностранном продавцом), выполняющие определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом) и уполномоченные им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества, либо индивидуальный предприниматель, зарегистрированный на территории Российской Федерации, выполняющий определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом), в том числе с иностранным изготовителем (иностранном продавцом), и уполномоченный им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества;

(абзац введен Федеральным законом от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

импортер – организация независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, осуществляющие импорт товара для его последующей реализации на территории Российской Федерации.

4. Гарантийные сроки эксплуатации техники, гарантийный талон

Гарантийный срок на технику и оборудование (далее – продукция) определяется нормативно-технической документацией или договором, заключенным в письменной форме, а также может устанавливаться законодательством.

Гарантийный срок в договоре не может быть меньше, чем в нормативно-технической документации на данный вид продукции или установленный законодательством.

Изготовитель гарантирует качество в целом произведенной (отремонтированной) продукции, включая комплектующие изделия и составные части.

Гарантийный срок на комплектующие изделия и составные части устанавливается соответствующей нормативно-технической документацией, и не может быть меньше гарантийного срока на основную продукцию.

Изготовитель, продавец (поставщик) гарантирует исправную работу реализованной продукции в течение гарантийного срока при соблюдении приобретателем правил ее эксплуатации, транспортировки и хранения, установленных нормативно-технической документацией.

Изготовитель, продавец (поставщик) передает приобретателю вместе с реализованной продукцией необходимую нормативно-техническую документацию и надлежащим образом оформленный гарантийный талон согласно приложению 1.

Гарантийный срок на продукцию исчисляется со дня ввода ее в эксплуатацию, но не позднее 6 месяцев со дня приобретения, а на сельскохозяйственные машины и оборудование сезонного использования - не позднее одного года со дня приобретения, если иное не предусмотрено нормативно-технической документацией или договором.

Дата ввода в эксплуатацию продукции указывается приобретателем в гарантийном талоне. При отсутствии такой отметки гарантийный срок исчисляется со дня приобретения продукции у изготовителя, продавца (поставщика) на основании соответствующих отметок в гарантийном талоне или платежных документов.

Гарантийный срок на продукцию, на которую он не определен нормативно-технической документацией, законодательством РФ или договором, устанавливается 12 месяцев, начиная с момента перехода к приобретателю права собственности на нее.

В случае устранения дефектов в продукции, на которую установлен гарантийный срок, этот срок продлевается на время, в течение которого продукция не использовалась из-за обнаруженных дефектов. При замене продукции в целом гарантийный срок исчисляется заново со дня замены.

Изготовитель, продавец (поставщик) за реализацию некачественной продукции несет ответственность, предусмотренную законодательством РФ и договором.

Независимо от применения санкций, предусмотренных законодательством и договором, а также от сроков восстановления продукции виновной стороной возмещаются убытки.

Приложение 1
к Положению о гарантийном сроке
эксплуатации техники и оборудования

(предприятие-изготовитель, его адрес, телекс, факс, расчетный счет)

ГАРАНТИЙНЫЙ ТАЛОН № _____

1. _____
(наименование, тип и марка изделия)

2. _____
(число, месяц, год выпуска)

3. _____
(заводской номер изделия)

Изделие полностью соответствует чертежам, техническим условиям, характеристике и стандартам: _____
(наименование документа)

Гарантируется исправность изделия в эксплуатации в течение _____

(месяцев, дней, часов, километров пробега и т.д.,

а также другие гарантийные обязательства)

Начальник ОТК завода _____
(подпись)

М.П.

1. _____
(дата получения изделия на складе предприятия-изготовителя)

(Ф.И.О., должность)

(подпись)

М.П.

2. _____
(дата продажи (поставки) изделия продавцом (поставщиком)

(Ф.И.О., должность)

(подпись)

М.П.

(дата продажи (поставки) изделия продавцом (поставщиком)

(Ф.И.О., должность)

(подпись)

3. _____
(дата ввода изделия в эксплуатацию)

(Ф.И.О., должность)

(подпись)

М.П.

1.4 Лекция № 4,5 (4 часа).

Тема: «Организация претензионной деятельности в инспекциях гостехнадзора»

1.4.1 Вопросы лекции:

1. Общие вопросы организации претензионной деятельности;
2. Общая характеристика договора купли-продажи;
3. Поставка и доставка техники
4. Качество техники (работы, услуги);
5. Проверка качества техники (работы, услуги);
6. Последствия передачи техники (работы, услуги) ненадлежащего качества

1.4.2 Краткое содержание вопросов:

1. Общие вопросы организации претензионной деятельности

Согласно положению «О государственном надзоре за техническим состоянием самоходных машин и других видов техники в Российской Федерации», органы гостехнадзора принимают активное участие в комиссиях по рассмотрению претензий владельцев машин и оборудования по поводу ненадлежащего качества проданной или отремонтированной техники, входящей в поднадзорный перечень.

Устранение таких существенных недостатков требует значительных затрат времени и денежных средств.

Основным посредническим звеном между фирмами-изготовителями техники и ее потребителями (в нашем случае – сельскими товаропроизводителями) являются посреднические (дилерские) предприятия.

Сегодня на мировом рынке дилер, кроме основной функции - продажи техники, оказывает еще и услуги, связанные с ее сервисом (предпродажной подготовкой, обслуживанием в гарантийный и послегарантийный периоды эксплуатации).

В современной кризисной ситуации, низкой платежеспособности производителей сельскохозяйственной продукции и крайне ограниченного обновления парка машин резко возрастает роль ремонта, способного продлить срок их службы. Соотношение стоимости капитального ремонта трактора составляет 30...60 % цены нового изделия (рис. 1). С 1990 по 1996 гг. оно снизилось для тракторов на треть (с 30...40% до 20...28%), а двигателей - в два раза (с 40...60% до 22...30%). Это свидетельствует о повышении роли ремонта как средства обеспечения производителей сельскохозяйственной продукции исправной техникой. В нынешней ситуации на финансовые средства, затраченные на приобретение одной новой машины, можно отремонтировать 4-5 неисправных. Изменение пропорций обусловлено, с одной стороны, ростом цен на новые машины, с другой – снижением стоимости ремонта за счет уменьшения выбраковки деталей с недоиспользованным ресурсом и рентабельности ремонтных предприятий, внедрения ресурсосберегающих технологий, сокращения оплаты труда работникам, увеличения доли работ, выполняемых владельцем машины.

Для улучшения обеспечения требуемого технического сервиса в АПК необходима реорганизация инженерно-технической службы на всех уровнях.

Опыт многих зарубежных стран с развитой экономикой показывает, что дилерская форма организации технического обслуживания и ремонта машин в сельском хозяйстве наиболее рациональна.

В организационной структуре в сети производственно-технического обслуживания сельского хозяйства многих стран выделяют три основных звена: изготовитель, дилер (внутри страны и в странах импортерах) и потребитель (фермер).

Дилерская служба позволяет использовать одно – уровневый маркетинговый канал, делает снабжение более оперативным, сокращая число посредников между заводом-изготовителем и сельским товаропроизводителем до одного.

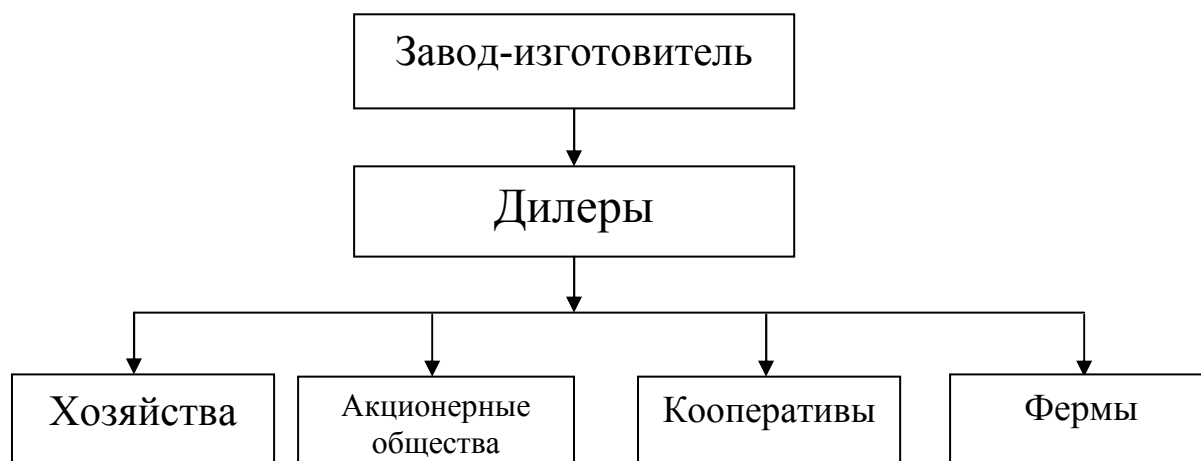


Рисунок 1. Схема формирования и функционирования дилерских пунктов

Схема формирования и функционирования дилерских пунктов показана на рис.1.

Дилерская служба может выполнять определенный перечень услуг для потребителей и производителей сельскохозяйственных машин, например: прогнозировать потребность в новой технике и проводить ее рекламу; осуществлять предпродажную подготовку, продажу и доставку потребителям; лизинг и продажу подержанной техники; обучать потребителя работе на новой технике с наибольшим эффектом; проводить техническое обслуживание и ремонт, поставку запасных частей в гарантийный и послегарантийный периоды; арендовать севооборотные участки; выполнять отдельные виды транспортных и других работ.

Введение в практику аренды и лизинга сельскохозяйственной техники, продажа подержанной позволяют расширить виды услуг. Лизинг – это сдача в аренду различных видов технических средств преимущественно на среднесрочный и долгосрочный периоды, осуществляемая обычно в рамках трехсторонней сделки. Лизинговая фирма (дилер) приобретает у изготовителя технические средства по выбору клиента (сельхоз товаропроизводителя) и они передаются в распоряжение последнему с условием их выкупа.

Лизинг позволяет клиенту приобретать технические средства без единовременного крупного вложения собственных средств и оплачивать определенную долю стоимости приобретаемой техники продукцией растениеводства и животноводства.

Заводу-изготовителю лизинг позволяет расширять рынок сбыта своей продукции, оперативно получать полную оплату за реализованные технические средства.

При этом, как показывает опыт, наиболее перспективным является лизинг с полным техническим сервисом, что создает условия для большего участия имеющихся ремонтно-обслуживающих предприятий в приближении выполняемых услуг к сельскому товаропроизводителю. Установка кредитных ставок на технику, реализуемую по лизингу, с учетом технического состояния позволит повысить их эффективность, снизить затраты на услуги, обусловит проведение сельскохозяйственных работ в требуемые агротехнические сроки.

2. Общая характеристика договора купли-продажи

Договор купли-продажи является двусторонним (взаимным, синаллагматическим), его участниками могут быть любые субъекты гражданского права с учетом субъектных особенностей отдельных его видов (см. п. 1 ст. 492, ст. 506, п. 1 ст. 535, п. 1 ст. 539 ГК). Стороны договора – продавец и покупатель – обычно представлены одним лицом, в противном случае имеет место множественность лиц в обязательстве (см. п. 1 ст. 308 ГК). Дело, однако, не в количестве, а в том, что договор купли-продажи как юридический факт порождает «равномерно двухстороннее» обязательство: каждая сторона здесь является и кредитором, и должником, а их обязанности носят встречный, взаимосвязанный и взаимообуславливающий

характер. Поэтому данный договор является двусторонне-обязывающим, т.е. продавец-должник покупателя и наоборот. Основные обязанности сторон состоят в передаче товара продавцом в собственность покупателя и в его приемке и оплате покупателем, при этом обязанности продавца передать товар в собственность покупателя корреспондирует право покупателя потребовать его передачу, а обязанности покупателя уплатить покупную цену – право продавца потребовать ее уплаты. Неисполнение (ненадлежащее исполнение) должником обязанностей обычно влечет возникновение неблагоприятных последствий (санкций), а иногда и других последствий согласно закону или договору. Взаимный характер договора купли-продажи следует из самого его названия: он состоит из двух корреспондирующих друг другу элементов – “купли” и “продажи” (хотя иногда используют только один из них – продажа недвижимости, предприятия, а то и вовсе специальные термины – “поставка”, “контрактация”, “энергоснабжение”). “Купля” и “продажа” – две стороны единого договора, так же тесно связанные между собой, как выпуклая и вогнутая поверхность тела, в противном случае была бы возможна одновременная действительность “купли” и недействительность “продажи”, а покупатель мог бы и приобрести вещь, и сохранить предназначавшиеся к уплате деньги. Первоначально данный договор представлял собой своеобразный акт “немедленной купли-продажи”, а обязательство купли-продажи поглощалось и исчерпывалось вещным актом передачи (traditio) права собственности. Развитие товарно-денежных отношений постепенно заставило отказаться от этой примитивной модели в пользу привычного договора купли-продажи с двумя составляющими – обязательственной (заключение договора и возникновение обязательства) и вещной (переход права собственности на имущество) и взаимными правами и обязанностями сторон. Поэтому современная модель договора купли-продажи – результат постепенного “отделения” в нем обязанности продавца передать покупателю владение вещью от получения покупателем права на вещь и противопоставления двух этих моментов друг другу.

Договор купли-продажи – договор возмездный. Его возмездность (см. п. 1 ст. 423 ГК) связывается с наличием двух встречных предоставлений – товарного (в виде предмета договора) и денежного (в виде покупной цены). А поскольку любой двусторонний договор является возмездным (хотя и не всякий возмездный договор носит взаимный характер), возмездность договора купли-продажи можно рассматривать в связи и в продолжение его взаимности. Возмездность как необходимый признак большинства договоров (в том числе купли-продажи – см. п. 1, 3 ст. 423 ГК) следует отличать от идеи эквивалентного обмена. Возмездность – понятие экономическое по содержанию и юридическое по функциям, ее показатель – договорная цена (см. ст. 424 ГК). Эквивалентность – понятие сугубо экономическое, ее показатель – общественно необходимые затраты труда, формирующие общественную стоимость товара, которая влияет на его рыночную цену. Эквивалентность всегда предполагает возмездность, но не всякая возмездность свидетельствует об эквивалентности. Поскольку возмездность подразумевает плату или иное встречное предоставление вообще, в каждом конкретном случае она может соответствовать или не соответствовать идее эквивалентности. В то же время существенная неэквивалентность обмена – основание полагать, что заключенный договор купли-продажи в действительности скрывает дарение (см. п. 2 ст. 170 ГК), а в соответствующих случаях – основание для его оспаривания (см. ст. 178, 179 ГК).

Договор купли-продажи является консенсуальным: для его заключения необходимо и достаточно согласования всех существенных его условий. Данный договор признается заключенным в момент получения лицом, направившим оферту, ее акцепта (см. абз. 1 п. 1 ст. 432, п. 1 ст. 433 ГК). Согласно абз. 2 п. 1 ст. 432 ГК существенными условиями данного договора являются: а) его предмет и количество (см. п. 3 ст. 455, п. 2 ст. 465 ГК); б) условия, названные в качестве существенных или необходимых для договоров купли-продажи определенного вида (см. п. 1 ст. 489, ст. 555, п. 1 ст. 558 ГК и др.); в) условия, ставшие существенными по заявлению одной из сторон. Консенсуальная модель договора купли-продажи следует из его определения: продавец не передает, а обязуется передать вещь (товар),

а покупатель обязуется принять и оплатить его стоимость (см. п. 1 ст. 454 ГК, см. также п. 1 ст. 492, 506, п. 1 ст. 535, п. 1 ст. 539, п. 1 ст. 549, п. 1 ст. 559 ГК). В любом консенсуальном договоре права и обязанности возникают из самого факта достижения сторонами соглашения и всегда предшествуют совершению ими последующих действий по исполнению договора, поэтому стороны наделены субъективными правами требования от контрагента-должника исполнения возложенных на него обязанностей (продавец вправе потребовать от покупателя принять товар и уплатить покупную цену, а покупатель от продавца – передачи товара в собственность). После взаимной передачи товара и денег между участниками договора более нет обязательства: оно прекращается надлежащим его исполнением, поэтому взаимные предоставления обычно совершаются в то же время и в целях прекращения обязательства (кроме длящихся договоров – см. п. 1 ст. 540 ГК). Для заключения некоторых договоров купли-продажи (жилых помещений и предприятий) согласования существенных условий недостаточно. Такие договоры требуют государственной регистрации и считаются заключенными в момент их регистрации (см. п. 3 ст. 433, п. 2 ст. 558, п. 3 ст. 560 ГК).

Договор купли-продажи является каузальным и покоится на конкретном основании, определяющем его природу и (наряду с иными условиями) действительность. Обычно под основанием понимают всякий юридический факт, влекущий гражданско-правовые последствия, однако та же сделка (договор), будучи юридическим фактом (основанием возникновения обязательства), сама имеет специфическое основание (направленность). Основание (направленность) всякого казуального договора – ближайшая (главная, непосредственная) цель, которую преследуют участники. Основание (направленность) имеет три особенности: а) является общим для всякого договора данного типа и потому объединяет все и всякие договоры данного типа вне зависимости от их видовой дифференциации и наличия у них других особенностей; б) определяет юридическую сущность и характер договора данного типа; в) покоится на предположении, что участник договора не совершил бы договор данного типа, если бы знал о недостижимости (нереализуемости) основания (направленности).

3. Поставка и доставка техники

По договору поставки поставщик - продавец, осуществляющий предпринимательскую деятельность, обязуется передать в обусловленный срок или сроки производимые или закупаемые им товары покупателю для использования предпринимательской деятельности или в иных целях, не связанных с личным, семейным, домашним и иным подобным использованием.

Статья 507. Урегулирование разногласий при заключении договора поставки

1. В случае, когда при заключении договора поставки между сторонами возникли разногласия по отдельным условиям договора, сторона, предложившая заключить договор и получившая от другой стороны предложение о согласовании этих условий, должна в течение тридцати дней со дня получения этого предложения, если иной срок не установлен законом или не согласован сторонами, принять меры по согласованию соответствующих условий договора либо письменно уведомить другую сторону об отказе от его заключения.

2. Сторона, получившая предложение по соответствующим условиям договора, но не принявшая мер по согласованию условий договора поставки и не уведомившая другую сторону об отказе от заключения договора в срок, предусмотренный пунктом 1 настоящей статьи, обязана возместить убытки, вызванные уклонением от согласования условий договора.

Статья 508. Периоды поставки товаров

1. В случае, когда сторонами предусмотрена поставка товаров в течение срока действия договора поставки отдельными партиями и сроки поставки отдельных партий (периоды поставки) в нем не определены, то товары должны поставляться равномерными партиями ежемесячно, если иное не вытекает из закона, иных правовых актов, существа обязательства или обычаев делового оборота.

2. Наряду с определением периодов поставки в договоре поставки может быть установлен график поставки товаров (декадный, суточный, часовой и т.п.).

3. Досрочная поставка товаров может производиться с согласия покупателя.

Товары, поставленные досрочно и принятые покупателем, засчитываются в счет количества товаров, подлежащих поставке в следующем периоде.

Статья 509. Порядок поставки товаров

1. Поставка товаров осуществляется поставщиком путем отгрузки (передачи) товаров покупателю, являющемуся стороной договора поставки, или лицу, указанному в договоре в качестве получателя.

2. В случае, когда договором поставки предусмотрено право покупателя давать поставщику указания об отгрузке (передаче) товаров получателям (отгрузочные разнарядки), отгрузка (передача) товаров осуществляется поставщиком получателям, указанным в отгрузочной разнарядке. Содержание отгрузочной разнарядки и срок ее направления покупателем поставщику определяются договором. Если срок направления отгрузочной разнарядки договором не предусмотрен, она должна быть направлена поставщику не позднее чем за тридцать дней до наступления периода поставки.

3. Непредставление покупателем отгрузочной разнарядки в установленный срок дает поставщику право либо отказаться от исполнения договора поставки, либо потребовать от покупателя оплаты товаров. Кроме того, поставщик вправе потребовать возмещения убытков, причиненных в связи с непредставлением отгрузочной разнарядки.

Статья 510. Доставка товаров

1. Доставка товаров осуществляется поставщиком путем отгрузки их транспортом, предусмотренным договором поставки, и на определенных в договоре условиях. В случаях, когда в договоре не определено, каким видом транспорта или на каких условиях осуществляется доставка, право выбора вида транспорта или определения условий доставки товаров принадлежит поставщику, если иное не вытекает из закона, иных правовых актов, существа обязательства или обычаев делового оборота.

2. Договором поставки может быть предусмотрено получение товаров покупателем (получателем) в месте нахождения поставщика (выборка товаров). Если срок выборки не предусмотрен договором, выборка товаров покупателем (получателем) должна производиться в разумный срок после получения уведомления поставщика о готовности товаров.

Статья 511. Восполнение недопоставки товаров

1. Поставщик, допустивший недопоставку товаров в отдельном периоде поставки, обязан восполнить недопоставленное количество товаров в следующем периоде (периодах) в пределах срока действия договора поставки, если иное не предусмотрено договором.

2. В случае, когда товары отгружаются поставщиком нескольким получателям, указанным в договоре поставки или отгрузочной разнарядке покупателя, товары, поставленные одному получателю сверх количества, предусмотренного в договоре или отгрузочной разнарядке, не засчитываются в покрытие недопоставки другим получателям, если иное не предусмотрено в договоре.

3. Покупатель вправе, уведомив поставщика, отказаться от принятия товаров, поставка которых просрочена, если в договоре поставки не предусмотрено иное. Товары, поставленные до получения поставщиком уведомления, покупатель обязан принять и оплатить.

Статья 512. Ассортимент товаров при восполнении недопоставки

1. Ассортимент товаров, недопоставка которых подлежит восполнению, определяется соглашением сторон. При отсутствии такого соглашения поставщик обязан восполнить недопоставленное количество товаров в ассортименте, установленном для того периода, в котором допущена недопоставка.

2. Поставка товаров одного наименования в большем количестве, чем предусмотрено договором поставки, не засчитывается в покрытие недопоставки товаров другого наименования, входящих в тот же ассортимент, и подлежит восполнению, кроме случаев, когда такая поставка произведена с предварительного письменного согласия покупателя.

Статья 513. Принятие товаров покупателем

1. Покупатель (получатель) обязан совершить все необходимые действия, обеспечивающие принятие товаров, поставленных в соответствии с договором поставки.

2. Принятые покупателем (получателем) товары должны быть им осмотрены в срок, определенный законом, иными правовыми актами, договором поставки или обычаями делового оборота.

Покупатель (получатель) обязан в этот же срок проверить количество и качество принятых товаров в порядке, установленном законом, иными правовыми актами, договором или обычаями делового оборота, и о выявленных несоответствиях или недостатках товаров незамедлительно письменно уведомить поставщика.

3. В случае получения поставленных товаров от транспортной организации покупатель (получатель) обязан проверить соответствие товаров сведениям, указанным в транспортных и сопроводительных документах, а также принять эти товары от транспортной организации с соблюдением правил, предусмотренных законами и иными правовыми актами, регулирующими деятельность транспорта.

Статья 514. Ответственное хранение товара, не принятого покупателем

1. Когда покупатель (получатель) в соответствии с законом, иными правовыми актами или договором поставки отказывается от переданного поставщиком товара, он обязан обеспечить сохранность этого товара (ответственное хранение) и незамедлительно уведомить поставщика.

2. Поставщик обязан вывезти товар, принятый покупателем (получателем) на ответственное хранение, или распорядиться им в разумный срок.

Если поставщик в этот срок не распорядится товаром, покупатель вправе реализовать товар или возвратить его поставщику.

3. Необходимые расходы, понесенные покупателем в связи с принятием товара на ответственное хранение, реализацией товара или его возвратом продавцу, подлежат возмещению поставщиком. При этом вырученное от реализации товара передается поставщику за вычетом причитающегося покупателю.

4. В случаях, когда покупатель без установленных законом, иными правовыми актами или договором оснований не принимает товар от поставщика или отказывается от его принятия, поставщик вправе потребовать от покупателя оплаты товара.

Статья 515. Выборка товаров

1. Когда договором поставки предусмотрена выборка товаров покупателем (получателем) в месте нахождения поставщика (пункт 2 статьи 510), покупатель обязан осуществить осмотр передаваемых товаров в месте их передачи, если иное не предусмотрено законом, иными правовыми актами или не вытекает из существа обязательства.

2. Невыборка покупателем (получателем) товаров в установленный договором поставки срок, а при его отсутствии в разумный срок после получения уведомления поставщика о готовности товаров дает поставщику право отказаться от исполнения договора либо потребовать от покупателя оплаты товаров.

Статья 516. Расчеты за поставляемые товары

1. Покупатель оплачивает поставляемые товары с соблюдением порядка и формы расчетов, предусмотренных договором поставки. Если соглашением сторон порядок и форма расчетов не определены, то расчеты осуществляются платежными поручениями.

2. Если договором поставки предусмотрено, что оплата товаров осуществляется получателем (плательщиком) и последний неосновательно отказался от оплаты либо не оплатил товары в установленный договором срок, поставщик вправе потребовать оплаты поставленных товаров от покупателя.

3. В случае, когда в договоре поставки предусмотрена поставка товаров отдельными частями, входящими в комплект, оплата товаров покупателем производится после отгрузки (выборки) последней части, входящей в комплект, если иное не установлено договором.

Статья 517. Тара и упаковка

Если иное не установлено договором поставки, покупатель (получатель) обязан возвратить поставщику многооборотную тару и средства пакетирования, в которых поступил товар, в порядке и в сроки, установленные законом, иными правовыми актами, принятыми в

соответствии с ними обязательными правилами или договором. Прочая тара, а также упаковка товара подлежат возврату поставщику лишь в случаях, предусмотренных договором.

Статья 518. Последствия поставки товаров ненадлежащего качества

1. Покупатель (получатель), которому поставлены товары ненадлежащего качества, вправе предъявить поставщику требования, предусмотренные статьей 475 настоящего Кодекса, за исключением случая, когда поставщик, получивший уведомление покупателя о недостатках поставленных товаров, без промедления заменит поставленные товары товарами надлежащего качества.

2. Покупатель (получатель), осуществляющий продажу поставленных ему товаров в розницу, вправе требовать замены в разумный срок товара ненадлежащего качества, возвращенного потребителем, если иное не предусмотрено договором поставки.

4. Качество техники (работы, услуги)

Качество – совокупность свойств, признаков товаров, материалов, услуг, работ, характеризующих их соответствие своему предназначению и предъявляемым к ним требованиям, а также способность удовлетворять потребностям и запросам пользователей. Большинство качественных характеристик определяется объективно на основе стандартов, договоров, контрактов.

Современный уровень развития народного хозяйства и научно-технического прогресса, а также растущие потребности населения настоятельно требуют повышения качества выпускаемой продукции. Качество продукции по мере развития НТП все в большей степени зависит от уровня технологии, и определяется рядом таких факторов, как механизация и автоматизация технологических процессов, их непрерывность, качество исходных материалов, организация труда, требование техники безопасности и охраны труда на производстве. Необходимо учитывать также и экономические критерии управления качеством. Недопустимо повышение качества продукции за счет ухудшения гигиенических, экологических, эстетических и других условий производства.

Качество это обязательное требование к любому товару (работе, услуге). Статья 4 Закона РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 «О защите прав потребителей» дает определение этому понятию.

Качество товара (работы, услуги) должно:

соответствовать договору (если в договоре есть условия о качестве);

быть пригодным для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется (если в договоре нет условия о качестве);

быть пригодным для использования в конкретных целях (если продавец (исполнитель) при заключении договора был поставлен в известность об этих целях);

соответствовать требованиям стандарта (если они предусмотрены стандартом).

Непригодным для обычного использования считается товар, у которого отсутствуют определенные качества и это препятствует его фактическому использованию, ведет к отрицательному результату либо увеличивает расходы или издержки потребителя. Необходимо также отметить, что если товар пригоден не для всех целей, для которых он обычно используется, а только для некоторых из них, то продавец должен предупредить об этом покупателя.

Качество услуг. Для оказания качественной услуги исполнитель, как и продавец, обязан до заключения договора предоставить потребителю необходимую достоверную информацию об оказываемых услугах (выполняемых работах) и обеспечить возможность их правильного выбора.

Исполнитель и продавец обязаны иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию.

Административная ответственность по ст. 14.4 РФ

Продажа товаров, выполнение работ либо оказание населению услуг, не соответствующих требованиям технических регламентов, стандартов, техническим условиям

или образцам по качеству, комплектности или упаковке, влекут наложение административного штрафа:

на граждан в размере от 1 000 тысячи до 1 500 рублей,

на должностных лиц - от 2 000 до 3 000 рублей,

на юридических лиц - от 20 000 до 30 000 рублей.

Продажа товаров, (выполнение работ, оказание населению услуг) с нарушением требований технических регламентов, санитарных правил, без сертификата соответствия (декларации о соответствии), удостоверяющего (удостоверяющей) безопасность таких товаров (работ, услуг) для жизни и здоровья людей, влекут наложение административного штрафа:

на граждан в размере от 2 000 до 2 500 рублей с конфискацией товаров или без таковой;

на должностных лиц - от 4 000 до 5 000 рублей;

на ПБЮЛ – от 4 000 до 5 000 рублей с конфискацией товаров или без таковой либо административное приостановление деятельности на срок до 90 суток с конфискацией товаров или без таковой;

на юридических лиц - от 40 000 до 50 000 рублей с конфискацией товаров или без таковой либо административное приостановление деятельности на срок до 90 суток с конфискацией товаров или без таковой.

Информация об исполнителе услуг.

Данная информация должна быть размещена в помещении, где производится прием заказов, в удобном для обозрения месте и в обязательном порядке содержать следующие сведения:

перечень оказываемых услуг (выполняемых работ) и форм их оказания;

наименования стандартов, обязательным требованиям которых должны соответствовать оказываемые услуги (выполняемые работы);

данные об обязательном подтверждении соответствия оказываемых услуг (выполняемых работ) установленным требованиям, в случае если такие услуги (работы) подлежат обязательному подтверждению соответствия (номер и срок действия документа, подтверждающего соответствие, орган, его выдавший);

цены на оказываемые услуги (выполняемые работы), а также цены на используемые при этом запасные части и материалы и сведения о порядке и форме оплаты;

данные о гарантийных сроках, если они установлены;

данные о сроках выполнения заказов;

указание на конкретное лицо, которое будет оказывать услугу (выполнять работу), и информацию о нем, если это имеет значение исходя из характера услуги (работы).

Исполнитель обязан предоставить потребителю для ознакомления:

правила об оказании услуг;

адрес и телефон подразделения по защите прав потребителей органа местного самоуправления, если такое подразделение имеется;

образцы договоров, заказов-нарядов, приемо-сдаточных актов, квитанций, талонов и других документов, удостоверяющих прием заказа исполнителем, оформление договора и оплату услуг (работ) потребителем;

перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг (выполнении работ), в соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами.

сообщать потребителю по его просьбе другие, относящиеся к договору и соответствующей услуге (выполняемой работе), сведения.

своевременно предоставлять потребителю информацию о своей организации и об оказываемых услугах (выполняемых работах) в наглядной и доступной форме также в случаях, когда обслуживание осуществляется вне постоянного места нахождения организации (во временных помещениях, выездными бригадами и тому подобное).

5. Проверка качества техники (работы, услуги)

Одним из важнейших факторов роста эффективности производства является улучшение качества выпускаемой продукции. Повышение качества выпускаемой продукции расценивается в настоящее время, как решающее условие её конкурентоспособности на внутреннем и внешнем рынках. Конкурентоспособность продукции во многом определяет престиж страны и является решающим фактором увеличения её национального богатства.

В промышленно развитых странах во многих фирмах и компаниях функционируют системы качества, успешно обеспечивающие высокое качество и конкурентоспособность выпускаемой продукции. В большей части эти системы аналогичны отечественным комплексным системам управления качеством продукции (КС УКП), но в отличие от них они значительно эффективнее.

Состав и сущность систем качества регламентируется рядом международных стандартов по управлению качеством продукции. Для потребителей наличие таких систем у изготовителей продукции является гарантией того, что им будет поставлена продукция требуемого качества в полном соответствии с договорами (контрактами). Поэтому нередко потребитель при заключении контрактов требует проверки имеющейся у изготовителя системы обеспечения качества на соответствие её требованиям международных стандартов. Таким образом, российским предприятиям без подобного рода систем обеспечения качества продукции не обойтись.

Машиностроительные предприятия, имеющие оформленные и функционирующие комплексные системы управления качеством продукции, располагают достаточно серьёзной базой для разработки и внедрения систем обеспечения качества продукции, удовлетворяющих требованиям международных стандартов. Эти системы станут эффективным средством и инструментом управления качеством продукции и обеспечением её конкурентоспособности.

В соответствии с методикой оценки качества промышленной продукции установлено 8 групп показателей качества:

Показатели назначения - характеризуют полезный эффект от использования продукции по назначению и определяют область её применения.

Показатели надежности - безотказность, сохраняемость, ремонтпригодность, долговечность.

Показатели технологичности - характеризуют эффективность конструктивно-технологических решений для обеспечения высокой производительности труда при изготовлении и ремонте продукции.

Показатели стандартизации и унификации - характеризуют степень использования в продукции стандартизованных изделий и уровень унификации составных частей изделия.

Эргономические показатели - характеризуют систему «человек - изделие - среда» и учитывают комплекс гигиенических, физиологических, антропологических свойств человека, проявляющихся в производственных и бытовых процессах.

Эстетические показатели - характеризуют такие свойства продукции, как выразительность, оригинальность, соответствие среде и стилю и т.д.

Патентно-правовые показатели - характеризуют степень патентоспособности изделия в России и за рубежом

Экономические показатели - отражают затраты на разработку, изготовление и эксплуатацию изделий, а также экономическую эффективность эксплуатации.

Согласно МС ИСО 9000, система качества — это совокупность организационной структуры, процедур, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления руководства качеством.

В соответствии с отечественной терминологией систему качества следует рассматривать как организационно-техническую систему, состоящую из трех основных компонентов: организационной структуры; технического и методического обеспечения.

Виды контроля качества в машиностроении

На машиностроительных предприятиях применяются следующие виды контроля качества:

В зависимости от места контроля и этапов работ:

- контроль проектирования,
- входной контроль материалов и комплектующих изделий,
- контроль за состоянием технологического оборудования,
- операционный контроль при изготовлении,
- авторский надзор за изготовлением.

В зависимости от охвата контролируемой продукции:

- выборочный контроль,
- сплошной контроль.

Перечисленные виды контроля качества продукции осуществляются путем использования различных физических, химических и других методов, которые можно разделить на две группы: разрушающие и неразрушающие.

Среди разрушающих методов:

- испытания на растяжение и сжатие;
- испытания на удар;
- испытания твердости.

В числе неразрушающих методов:

- магнитные (например, магнитографические методы);
- акустические (ультразвуковая дефектоскопия);
- радиационные (дефектоскопия с помощью рентгеновских и гамма лучей);
- органолептические (визуальные, слуховые и т.п.).

Основы организации контроля качества продукции

Организация контроля качества – это система технических и административных мероприятий, направленных на обеспечение производства продукции, полностью соответствующей требованиям нормативно-технической документации. Технический контроль – это проверка соответствия объекта контроля установленным техническим требованиям (далее контроль).

Под контролем качества понимается проверка соответствия количественных или качественных характеристик свойств продукции или процесса, от которого зависит качество продукции, установленным техническим требованиям.

Объектом контроля может быть продукция или процесс ее создания, хранения, транспортирования, ремонта и соответствующая техническая документация.

6. Последствия передачи техники (работы, услуги) ненадлежащего качества

Вред, причиненный вследствие недостатков техники, подлежит возмещению по выбору потерпевшего продавцом или изготовителем техники.

Вред, причиненный вследствие недостатков работы или услуги, подлежит возмещению лицом, выполнявшим работу или оказавшим услугу (исполнителем).

Если недостатки техники (работы, услуги) не были оговорены продавцом (поставщиком), покупатель, которому передана техника (работа, услуга) ненадлежащего качества, вправе по своему выбору потребовать от продавца (поставщика):

соразмерного уменьшения покупной цены;

безвозмездного устранения недостатков техники (работы, услуги) в разумный срок;

возмещения своих расходов на устранение недостатков техники (работы, услуги).

В случае существенного нарушения требований к качеству техники (работы, услуги) (обнаружения неустранимых недостатков, недостатков, которые не могут быть устранены без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляются неоднократно, либо проявляются вновь после их устранения и других подобных недостатков) покупатель вправе по своему выбору:

отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за технику (работу, услугу) денежной суммы;

потребовать замены техники ненадлежащего качества техникой (работой, услугой), соответствующей договору.

Требования об устранении недостатков или о замене техники могут быть предъявлены покупателем, если иное не вытекает из характера техники (работы, услуги) или существа обязательства.

В случае ненадлежащего качества части техники, входящей в комплект, покупатель вправе осуществить в отношении этой части техники права.

Правила применяются, если Гражданским кодексом или другим законом не установлено иное.

Правовые последствия, предусмотренные договором купли-продажи, наступают, если покупатель обнаружил в переданной продавцом (поставщиком) технике (работе, услуге) недостатки, о которых не был им предупрежден.

В зависимости от характера различаются явные и скрытые недостатки. К явным относятся недостатки, которые могут быть обнаружены при обычном способе приемки (например, при осмотре техники), для которой определены специальные методы контроля (например, лабораторные анализы или испытания на МИСах). Скрытые – это недостатки, которые нельзя обнаружить указанными выше способами, и они проявляются лишь в процессе монтажа, использования или хранения техники.

Покупатель в случае обнаружения в технике (работе, услуге) недостатков, не оговоренных продавцом (поставщиком), вправе по своему выбору предъявить ему одно из следующих требований (комментарии к ГК п. 1 ст. 475):

а) соразмерного уменьшения покупной цены. Это требование предъявляется в случае, когда техника может использоваться по прямому назначению без устранения недостатков, но при определении ее цены не было учтено снижение качества;

б) безвозмездного устранения недостатков техники (работы, услуги) в разумный срок. Это требование предъявляется, когда недостатки техники (работы, услуги) могут быть устранены путем ремонта, замены комплектующих деталей, узлов, агрегатов и т.п. Ремонт техники и замена указанных изделий производится за счет продавца (поставщика);

в) возмещения своих расходов на устранение недостатков. Покупатель может устранить недостатки сам либо поручить это третьим лицам. Тогда ему полностью возмещаются расходы на устранение недостатков, однако они должны быть разумными, во всяком случае, не превышать цену самой техники (работы, услуги).

1.6 Лекция № 6 (2 часа).

Тема: «Рассмотрение претензий владельцев машин и оборудования по поводу ненадлежащего качества проданной или отремонтированной техники в гарантийный период»

1.6.1 Вопросы лекции:

1. Условия приобретения техники;
2. Порядок действия владельца техники в случае её отказа;
3. Порядок рассмотрения причин отказа техники

1.6.2 Краткое содержание вопросов:

1. Условия приобретения техники

Вред, причиненный вследствие недостатков техники, работы или услуги, подлежит возмещению, если он возник в течение установленных сроков службы техники (работы, услуги), а если срок службы не установлен - в течение десяти лет со дня производства техники (работы, услуги).

За пределами сроков вред подлежит возмещению, если:

- в нарушении требований закона срок годности не установлен;

- лицо, которому была продана техника, для которой была выполнена работа или которому была оказана услуга, не было предупреждено о необходимых действиях по истечении срока службы и возможных последствиях при невыполнении указанных действий.

Если иное не установлено законом или договором купли-продажи, покупатель вправе предъявить требования, связанные с недостатками техники (работы, услуги), при условии, что они обнаружены в установленные в пунктах сроки.

Если на технику не установлен гарантийный срок или срок службы, требования, связанные с ее недостатками, могут быть предъявлены покупателем при условии, что недостатки проданной техники (работы, услуги) были обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня ее передачи покупателю, либо в пределах более длительного срока, когда такой срок установлен законом или договором купли-продажи.

Если на технику установлен гарантийный срок, покупатель вправе предъявить требования, связанные с ее недостатками, при обнаружении недостатков в течение гарантийного срока.

В случае, когда на комплектующее изделие в договоре купли-продажи установлен гарантийный срок меньшей продолжительности, чем на основное изделие, покупатель вправе предъявить требования, связанные с недостатками комплектующего изделия, при их обнаружении в течение гарантийного срока на основное изделие.

Если на комплектующее изделие в договоре установлен гарантийный срок большей продолжительности, чем гарантийный срок на основное изделие, покупатель вправе предъявить требования, связанные с недостатками техники, если недостатки комплектующего изделия обнаружены в течение гарантийного срока на него, независимо от истечения гарантийного срока на основное изделие.

В отношении техники, на которую установлен срок службы, покупатель вправе предъявить требования, связанные с ее недостатками, если они обнаружены в течение срока службы техники.

В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки техники обнаружены покупателем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет со дня ее передачи покупателю, продавец (поставщик) несет ответственность, если покупатель докажет, что недостатки техники (работы, услуги) возникли до ее передачи покупателю или по причинам, возникшим до этого момента.

В случае мотивированного отказа заказчика от приемки выполненной работы сторонами составляется двусторонний акт с перечнем необходимых доработок и с указанием сроков их выполнения.

В случае досрочного выполнения работ заказчик вправе принять их досрочно.

Если в процессе выполнения работы выясняется неизбежность получения отрицательного результата или нецелесообразность дальнейшего проведения работы, исполнитель обязан приостановить ее, поставив в известность заказчика в 5-дневный срок после приостановления работ.

В этом случае стороны обязаны в 10-дневный срок рассмотреть вопрос о целесообразности прекращения или возможных направлениях продолжения работ.

Прекращение работ по контракту наступает с момента решения вопроса о нецелесообразности продолжения работ.

По завершению работы исполнитель представляет заказчику акт сдачи-приемки, прилагая к нему комплект научной, технической и другой документации, предусмотренной техническим заданием и календарным планом, и протокол комиссии по приемке выполненных работ.

В порядке контроля за ходом выполнения работ исполнитель представляет заказчику или, по его требованию, третьим лицам необходимую документацию, относящуюся к работам по контракту, и создает условия для проверки хода выполнения работ и произведенных расходов по договору.

2. Порядок действия владельца техники в случае её отказа

В случае отказа техники в гарантийный период по вине продавца (поставщика) владелец техники вправе по своему выбору потребовать от продавца (поставщика):

- безвозмездного устранения последствий отказов техники (работы, услуги) в разумный срок;

- возмещения своих расходов на устранение последствий отказа техники.

В случае существенного нарушения требований к качеству техники (проявление неустраняемых отказов, отказы, последствия которых не могут быть устранены без несоразмерных расходов или затрат времени, или происходят неоднократно, либо происходят вновь после устранения их последствий и других подобных недостатков) владелец вправе по своему выбору:

- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за технику (работы, услуги) денежной суммы;

- потребовать замены техники (работу, услугу) низкого качества техникой, соответствующей договору.

В расходы по устранению последствий отказов включаются убытки от потерь продукции из-за простоя техники.

Расходы, связанные с проведением экспертизы, а также с доставкой и возвратом техники для устранения дефектов и последствий

отказов, уценки, замены несет продавец (поставщик), ремонтное предприятие, если не доказано, что отказы возникли по вине владельца или вследствие непреодолимой силы.

Под разумным сроком устранения последствий отказов техники понимается минимальный срок, определяемый техническими возможностями продавца (поставщика, исполнителя) и владельца техники.

3. Порядок рассмотрения причин отказа техники

Права покупателя в случаях недоставки техники, невыполнения требований об устранении недостатков техники или о доукомплектовании техники (ст. 520 ГК РФ).

Если поставщик (продавец) не поставил предусмотренное договором поставки количество техники либо не выполнил требования покупателя (получателя) о замене недоброкачественной техники или о доукомплектовании техники в установленный срок, покупатель (поставщик) вправе приобрести непоставленную технику у других лиц с отнесением на поставщика всех необходимых и разумных расходов на их приобретение.

Исчисление расходов (возмещение убытков) покупателя (поставщика) на приобретение техники у других лиц в случае их недоставки поставщиком или невыполнения требований покупателя об устранении недостатков техники, либо о доукомплектовании техники производится в виде разницы между установленной в договоре ценой и ценой по совершенной взамен сделке.

При отказе поставщика добровольно возместить ущерб покупателю последний должен подать исковое заявление в арбитражный суд в письменной форме. Оно подписывается истцом или его представителем.

В исковом заявлении должны быть указаны:

1. Наименование арбитражного суда, в который подается заявление.

2. Наименование лиц, участвующих в деле, и их почтовые адреса.

3. Цена иска, если иск подлежит оценке.

4. Обстоятельства, на которых основаны исковые требования.

5. Доказательства, подтверждающие основания исковых требований.

6. Расчет взыскиваемой или оспариваемой суммы.

7. Требования истца со ссылкой на законы и иные нормативные правовые акты, а при предъявлении иска к нескольким ответчикам - требования к каждому из них.

8. Сведения о соблюдении досудебного (претензионного) порядка урегулирования спора с ответчиком, когда это предусмотрено федеральным законом для данной категории споров или договором.

9. Перечень прилагаемых документов.

В исковом заявлении указываются и иные сведения, если они необходимы для правильного разрешения спора, а также имеющиеся у истца ходатайства.

Иски предъявляются в арбитражный суд по месту жительства истца, либо по месту нахождения ответчика, либо по месту причинения вреда, если иное не предусмотрено законодательством и нормативными актами.

1.7 Лекция № 7 (2 часа).

Тема: «Порядок организации работы по обслуживанию гарантийной техники»

1.7.1 Вопросы лекции:

1. Организация работы по обслуживанию гарантийной техники в хозяйствах;
2. Организация работы по обслуживанию гарантийной техники в районах;
3. Порядок организации работы по предъявлению и рассмотрению претензий (исков) хозяйств на поставку недоброкачественной новой и отремонтированной техники;
4. Санкции, предъявляемые изготовителю, ремонтному предприятию за несвоевременное восстановление техники.

1.7.2 Краткое содержание вопросов:

1. Организация работы по обслуживанию гарантийной техники в хозяйствах

2. Организация работы по обслуживанию гарантийной техники в районах

После передачи машины сельхозпотребителю начинается период ее эксплуатации в производственных условиях. Еще при передаче машины агроснаб-дилер проводит тщательный инструктаж механизатора и специалиста хозяйства по сервису, правилам эксплуатации, о наиболее эффективном использовании машины, о марках топлива, масел и смазок, о правилах по безопасным приемам использования машины по назначению. Особое внимание обращается на соблюдение правил планового технического обслуживания: соблюдения его периодичности и технологии.

Передача машины осуществляется по акту в соответствии с «Положением по контролю качества техники и запчастей, поступающих на предприятия и в организации материально-технического обеспечения системы ОАО "Росагроснаб"».

В течение гарантийного периода агроснаб-дилер систематически следит за выполнением правил эксплуатации машин и вместе с изготовителем несет ответственность за их работоспособность, оперативно реагирует на рекламации, принимает меры по устранению последствий отказов машин.

Одним из основных управляющих воздействий на машину является организация планового технического обслуживания.

Эта работа проводится непосредственно в хозяйствах. Сложные виды технического обслуживания (ТО-3) и сезонные могут проводиться на станциях или в мастерских предприятий районного уровня (райагроснаб, РТП) на договорной основе.

Организацию устранения неисправностей машин в гарантийный период эксплуатации агроснаб-дилер принимает на себя от момента возникновения, отказа до восстановления работоспособности машины. Вся организация работы проводится в соответствии с «Положением о дилерской деятельности в системе ОАО "Росагроснаб"».

Возникшие отказы по каждой машине регистрируются в специальном журнале, в котором также отмечается продолжительность простоя машины и затраты на устранение последствий отказа.

Кроме официальной информации по каждому отказу машины изготовителю после окончания гарантийного периода эксплуатации направляется анализ всех отказов, возникших за этот период.

Такой анализ направляется и генеральному дилеру для свода и более объективной оценки качества машиностроительной продукции, поступающей для АПК.

Генеральный дилер обобщает и систематизирует полученную информацию и вместе с выводами направляет изготовителю для принятия мер по улучшению качества продукции и возмещению затрат потребителю при устранении неисправностей, возникших по вине изготовителя.

Крайне негативное влияние на развитие рынка материально-технических ресурсов оказывает низкое качество поставляемой отечественной промышленностью техники.

Так, по данным Гостехнадзора, из 3 тыс. предъявленных претензий поставщикам техники в 76 % случаев признана их вина. При этом почти у 50 % машин, вышедших из строя по вине завода-изготовителя, дефекты устраняются силами и средствами сельскохозяйственных товаропроизводителей. По этим причинам доля продаж отечественных тракторов на внутреннем рынке в 2002 году составила около 25 %.

По данным испытаний серийных машин за период 1998—2002 г. свыше 95 % образцов изготовлены с отклонениями от технических условий. Нормативам по надежности не соответствуют до 30 % представленных образцов.

По результатам испытаний безотказность тракторов в 2002 г. в сравнении с 1991 г. снизилась по различным классам и производителям от 30 до 80 %. Не улучшилось за последние годы качество изготовления и зерноуборочных комбайнов. Диапазон варьирования средней наработки на отказ отечественных комбайнов в 2002 г. составил от 16 до 40 часов. Это в 5—20 раз ниже, чем у импортных аналогов.

Не удовлетворяют требованиям надежности и качества изготовления и другие виды сельскохозяйственной техники: плуги — около 30 %, бороны — 35 %, культиваторы — более 60 %, сеялки — 45 %, косилки — 60 %.

Свыше 40 % сельскохозяйственной техники не соответствует техническим условиям по показателям назначения (эксплуатационным показателям).

Острая потребность сельских товаропроизводителей в сельскохозяйственной технике стимулирует выход на рынок производителей регионального уровня в основном относительно несложной почвообрабатывающей, кормозаготовительной техники, а также оборудования для животноводства. Она изготавливается, как правило, по заимствованной документации малыми сериями (20—100 штук) по упрощенной технологии и не представляется на государственные испытания.

Согласно ст.440 Гражданского кодекса РБ от 07.12.1998 № 218-З (далее - ГК) товар, который продавец обязан передать покупателю, должен соответствовать качеству, предусмотренному договором купли-продажи, в момент передачи покупателю, если иной момент определения соответствия товара этим требованиям не предусмотрен договором купли-продажи, и в пределах разумного срока должен быть пригодным для целей, для которых товар такого рода обычно используется. В случае, когда договором купли-продажи предусмотрено предоставление продавцом гарантии качества товара, продавец обязан передать покупателю товар, который должен соответствовать требованиям по качеству в течение определенного периода времени, установленного договором (гарантийного срока). Гарантия качества товара распространяется и на все составляющие его части (комплектующие изделия), если иное не предусмотрено договором купли-продажи. Таким образом, сельскохозяйственная организация в случае выхода техники из строя может требовать не только проведения ремонтных работ по устранению неисправностей, но и замены бракованных деталей за счет продавца. Кроме того, ст.441 ГК установлено, что

гарантийный срок начинает течь с момента передачи товаров покупателю, если иное не предусмотрено договором купли-продажи. Если покупатель лишен возможности использовать товар, в отношении которого договором установлен гарантийный срок, по обстоятельствам, зависящим от продавца, гарантийный срок не течет до устранения соответствующих обстоятельств продавцом. Если иное не предусмотрено договором, гарантийный срок продлевается на время, в течение которого товар не мог использоваться из-за обнаруженных в нем недостатков, при условии извещения продавца о недостатках товара. Поэтому в случае технических неисправностей техники, состоящей на гарантии, важно проконтролировать своевременное составление документов, подтверждающих факт поломки, и направление продавцу претензий. Также ст.441 ГК предусмотрено, что, если иное не предусмотрено договором, гарантийный срок на комплектующее изделие считается равным гарантийному сроку на основное изделие и начинает течь одновременно с гарантийным сроком на основное изделие. На товар (комплектующее изделие), переданный продавцом взамен товара (комплектующего изделия), в котором в течение гарантийного срока были обнаружены недостатки, устанавливается гарантийный срок той же продолжительности, что и на замененный, если иное не предусмотрено договором купли-продажи. Таким образом, при гарантийной замене комплектующих их гарантийный срок начинает течь заново, что позволяет убедиться в качестве замененных деталей. Следует отметить, что гарантийный срок может устанавливаться как на календарный срок (в месяцах), так и на наработку (в часах, километрах пробега и т.д.), в течение которых изготовитель, поставщик гарантируют и обеспечивают выполнение предусмотренных нормативно-технической документацией требований к качеству сложной техники и оборудования. Кроме того, согласно п.2.1 Положения о гарантийном сроке эксплуатации сложной техники и оборудования, утвержденного постановлением Кабинета Министров РБ от 08.11.1995 № 617 (далее - Положение № 617), гарантийный срок на сложную технику и оборудование определяется нормативно-технической документацией или договором, заключенным в письменной форме, а также может устанавливаться законодательством. При этом гарантийный срок в договоре не может быть меньше, чем в нормативно-технической документации на данный вид продукции или установленный законодательством. Гарантийный срок на комплектующие изделия и составные части устанавливается соответствующей нормативно-технической документацией и не может быть меньше гарантийного срока на основную продукцию.

В соответствии с п.2.3 Положения № 617 гарантийный срок на сельскохозяйственные машины и оборудование сезонного использования исчисляется со дня ввода их в эксплуатацию, но не позднее одного года со дня приобретения, если иное не предусмотрено нормативно-технической документацией или договором. Дата ввода в эксплуатацию продукции указывается приобретателем в гарантийном талоне. При отсутствии такой отметки гарантийный срок исчисляется со дня приобретения продукции у изготовителя, продавца (поставщика) на основании соответствующих отметок в гарантийном талоне или платежных документов. Гарантийный срок на продукцию, на которую он не определен нормативно-технической документацией, законодательством РБ или договором, устанавливается 12 месяцев, начиная с момента перехода к приобретателю права собственности на нее. Следует отметить, что дата ввода в эксплуатацию, указанная в гарантийном талоне, должна соответствовать дате, указанной в акте о приеме-передаче объекта основных средств ф.ОС-1 или акте о приеме-передаче групп объектов основных средств ф.ОС-1а, утвержденных постановлением Минфина РБ от 08.12.2003 № 168.

Порядок документального оформления

В случае выхода из строя сельскохозяйственной техники и оборудования организация должна оформить это соответствующими документами. Если дефекты оборудования обнаружены в процессе монтажа, наладки или испытания, а также по результатам контроля, то составляется акт о выявленных дефектах оборудования по ф.ОС-16.

Если поломки возникают в процессе эксплуатации, то их выявление также должно быть задокументировано. Поскольку типовой формы акта законодательством не предусмотрено, рекомендуется в таких случаях использовать ф.ОС-16. На основании составленного акта сельскохозяйственная организация должна направить письменное сообщение продавцу или известить его другими доступными средствами. В сообщении указываются наименование продукции, дата ее изготовления и обнаруженные в ней дефекты. Согласно п.3.3 Положения № 617 представитель поставщика и приобретатель рассматривают причину выхода из строя продукции или выявленного в ней дефекта и при обоюдном согласии по результатам рассмотрения составляют акт-рекламацию. В случае возникновения разногласий между приобретателем и представителем поставщика любой из них приглашает в состав комиссии представителя Государственного технического надзора по месту нахождения приобретателя, который проводит техническую экспертизу на соответствие качества продукции требованиям нормативно-технической документации, а также соблюдение приобретателем, поставщиком правил эксплуатации, транспортировки, хранения продукции и устанавливает причину дефекта. Акт-рекламация составляется в четырех экземплярах. Все записи в акте производятся чернилами или печатным способом отчетливо и аккуратно. Подчистки, помарки и исправления не допускаются. Акт-рекламация после его составления в суточный срок направляется заинтересованным сторонам (изготовителю, продавцу (поставщику), приобретателю), а также представителю Государственного технического надзора, участвовавшему в составлении акта, для контроля. Два экземпляра акта-рекламации остаются у приобретателя. Работа по проведению технической экспертизы оплачивается приобретателем. При установлении, что в выходе из строя продукции или в дефекте в ней виновен изготовитель или продавец (поставщик), стоимость технической экспертизы возмещается приобретателю соответственно изготовителем или продавцом (поставщиком). В таком случае составляются следующие корреспонденции счетов: Д-т 76 «Расчеты с прочими дебиторами и кредиторами» - К-т 51 «Расчетный счет» - на сумму платы за проведение технической экспертизы; Д-т 60 «Расчеты с поставщиками и подрядчиками» - К-т 76 «Расчеты с прочими дебиторами и кредиторами» - отражена задолженность поставщика (изготовителя) за проведение технической экспертизы в случае, если установлено, что в выходе из строя продукции или в дефекте в ней виновен изготовитель или продавец. Следует отметить, что в периоды выполнения в сельскохозяйственных организациях, крестьянских (фермерских) хозяйствах посевных и уборочных работ (с апреля по октябрь включительно) техника, вышедшая из строя в гарантийный срок эксплуатации по вине изготовителя, поставщика, восстанавливается изготовителем, продавцом (поставщиком) в технически возможные сроки, но не более чем за 5 дней. В остальных случаях срок составляет 14 дней со дня направления сообщения поставщику.

При установлении вины изготовителя, продавца (поставщика) в дефекте продукции приобретатель вместе с дефектной продукцией передает изготовителю, продавцу (поставщику) гарантийный талон и акт-рекламацию.

Проведение гарантийного обслуживания сложной техники может осуществляться изготовителем, продавцом или иной организацией, уполномоченной ими выполнять соответствующие работы на договорной основе.

Для оформления и учета приема-сдачи объектов основных средств из гарантийного ремонта применяется акт о приеме отремонтированных, реконструированных, модернизированных объектов основных средств, составленный по ф.ОС-3. Указанный акт подписывается членами приемочной комиссии или лицом, уполномоченным на прием объектов основных средств, а также представителем организации, проводившей гарантийный ремонт, и утверждается руководителем организации или уполномоченным им лицом, после чего сдается в бухгалтерию. Данный акт составляется в двух экземплярах. Первый экземпляр остается в организации, второй передается организации, проводившей гарантийный ремонт. Данные о ремонте вносятся в инвентарную карточку учета объекта основных средств (ф.ОС-6).

Иногда гарантийный ремонт может проводиться не самим поставщиком (изготовителем), а сторонней организацией. При этом затраты по ремонту возмещаются поставщиком (изготовителем). В таком случае составляются следующие корреспонденции счетов: Д-т 60 «Расчеты с поставщиками и подрядчиками» - К-т 51 «Расчетный счет» - на сумму оплаты, произведенной сторонней организацией за ремонт; Д-т 51 «Расчетный счет», 52 «Валютный счет» - К-т 60 «Расчеты с поставщиками и подрядчиками» - на сумму денежных средств для возмещения за проведенный гарантийный ремонт, полученных от поставщика (изготовителя). Следует отметить, что поскольку гарантийный ремонт и обслуживание производятся бесплатно для покупателя (это значит, что отсутствует как факт реализации товаров, работ, услуг, так и поступление денежных средств от покупателя), то поступление возмещаемых расходов от поставщика не может являться выручкой для сельскохозяйственной организации. В связи с этим поступившие суммы возмещения не являются объектом обложения налогом на прибыль и налогом на добавленную стоимость. Также поставщик (изготовитель) может бесплатно передать эксплуатирующей технику организации комплектующие и запасные части для проведения гарантийного ремонта. Стоимость данных запчастей подлежит отражению в бухгалтерском учете сельскохозяйственной организации на забалансовом счете 002 «Товары, принятые на ответственное хранение» в ценах, указанных в товарно-транспортных накладных.

3. Порядок организации работы по предъявлению и рассмотрению претензий (исков) хозяйств на поставку недоброкачественной новой и отремонтированной техники.

Заинтересованные стороны (продавец – поставщик и владелец техники) с участием представителя районной (городской) инспекции гостехнадзора рассматривают отказавшую технику (узел, агрегат).

Результаты рассмотрения претензии излагаются в акте рассмотрения претензии, который подписывают представители продавца (поставщика), опытной базы, представителя – изготовителя, ремонтного предприятия или по фирменному ремонту и обслуживанию, владельцу инспекции гостехнадзора.

В акте отражают следующие данные:

- владелец техники, почтовый адрес;
- марка машины;
- дата выпуска и ввода техники в эксплуатацию;
- предприятие-изготовитель (ремонтно-обслуживающее предприятие);
- заводской номер машины и двигателя;
- наработка машины;
- неисправность машины;

Внешнее проявление, характер и причины отказа должны быть изложены таким образом, чтобы при прочтении была возможность установления конкретного виновника отказа. В акте отражают выявленные нарушения правил эксплуатации.

Основными выводами при рассмотрении претензии могут быть следующие:

- нарушение правил эксплуатации;
- производственная причина отказа (вина продавца, поставщика);
- неустановленная причина отказа из-за разборки и ремонта техники владельцем до прибытия представителя продавца, поставщика и гостехнадзора;
- отказ не учитывается, так как техника могла быть восстановлена запасными частями из ЗИПа к машине или регулированием, предусмотренным инструкцией по эксплуатации;
- машина исправна, отказ не подтвердился. Эти выводы указываются в акте рассмотрения претензий. В акте отражают также расходы по восстановлению техники и соответствующую сторону за оплату расходов.

В акте указывают номенклатуру деталей, узлов и агрегатов, подлежащих поставке предприятием-изготовителем (поставщиком).

Акт подписывают представители предприятия-изготовителя (поставщика), владельца техники, инспекции гостехнадзора, а также другие члены комиссии.

4. Санкции, предъявляемые изготовителю, ремонтному предприятию за несвоевременное восстановление техники

Согласно ГОСТу-22353-77 гарантийные сроки устанавливаются в целях обеспечения стабильности показателей качества продукции, повышения ответственности изготовителей и охраны прав потребителей.

Установление на продукцию гарантийного срока означает, что при поставке или продаже такой продукции возникает гарантийное обязательство, по которому изготовитель гарантирует и обеспечивает выполнение предусмотренных в стандартах или технических условиях требований к качеству продукции.

Гарантийный срок на комплектующие изделия и составные части считается равным гарантийному сроку на основные изделия и истекает одновременно с истечением гарантийного срока на это изделие, если оно не предусмотрено нормативно-технической документацией на основное изделие.

Одновременно изготовителем ответственность перед потребителем за качество сломанной техники в целом несёт головной поставщик- снабженческо-сбытовая организация агроснаб или продавец торговая фирма техники, которые также обязаны обеспечить выполнение гарантийных обязательств.

Взаимоотношения между изготовителями, поставщиками и продавцами техники определяется договором и (или) действующим законодательством.

Гарантийный период эксплуатации исчисляется со дня ввода техники в эксплуатацию, но не позднее 6 месяцев, а на машины сезонного использования не позднее одного года со дня получения, если иное не предусмотрено стандартами, ТУ или договором.

Гарантийная служба с участием представителей районной службы гостехнадзора рассматривает претензию потребителя. Претензия рассматривается только по предъявлении паспорта и гарантийного талона на технику.

Результаты рассмотрения претензий рассматриваются в рекламационном акте в 5 (ив случае обслуживания поставщиком, продавцом или привлечённых гарантийной службой), в 4 экземплярах при прямых договорных связях, если иное не предусмотрено нормативными актами изготовителя (поставщика, продавца).

Для оценки убытков от простоя машин в следствие поломок в гарантийный период применяются два метода:

а) метод непосредственной оценки прямых потерь продукции как неполученной прибыли в связи с задержкой выполнения полевых и других видов сельскохозяйственных работ в оптимальные сроки (пахота, сев, уборка и т.д.);

б) метод учета потерь, связанных с необходимостью использования других аналогичных (резервных) машин взамен отказавших, с целью предотвращения упомянутых потерь продукции.

Области применения первого метода:

- при определении убытков от потерь урожая связанных с учётом производственной ситуации, в случаях наложения санкции за выполнение договорных обязательств;

- при решении задач производственной и технической эксплуатации машин.

Порядок решения спорных вопросов

Покупатель заказным письмом отправляет предприятию –изготовителю, поставщику претензию о добровольном возмещении понесённых владельцем расходов на устранение недостатков при возникновении следующих ситуаций:

- поставщик (продавец) не поставил предусмотренное договором поставки количества техники;

- не выполнил требования покупателя (получателя) о замене недоброкачественной техники в установленный срок;
- не выполнил требования покупателя о безвозмездном устранении последствий отказов техники в разумный срок;
- поставщик не возместил расходы покупателя на устранение последствий отказа техники.

При отказе предприятия-изготовителя, поставщика добровольно возместить ущерб покупателю последний имеет право подать исковое заявление в арбитражный суд в письменной форме. Оно предписывается истцом или его представителем. В исковом заявлении должны быть указаны:

- наименование арбитражного суда, в который подаётся заявление;
- наименование лиц, участвующих в деле, и их основной адрес;
- цена иска, если иск подлежит оценке;
- обстоятельства, на которых основаны исковые требования;
- доказательства, подтверждающие основания исковых требований;
- расчёт взыскиваемой или оспариваемой суммы;
- требования истца со ссылкой на законы и иные нормативные правовые акты, а при предъявлении иска к нескольким ответчикам - требования к каждому из них;
- сведения о соблюдении судебного (претензионного) порядка урегулирования спора с ответчиком, когда это предусмотрено федеральным законом для данной категории споров или договоров.

1.8 Лекция № 8 (2 часа).

Тема: «Контроль качества продукции, выпускаемой машиностроительными предприятиями»

1.8.1 Вопросы лекции:

1. Общие сведения;
2. Организация контроля технологической дисциплины;
3. Испытание продукции.

1.8.2 Краткое содержание вопросов:

1. Общие сведения

Качество продукции - это совокупность свойств продукции, определяющих степень соответствия её своему назначению и установленным Государственным стандартам или техническим условиям.

Основными показателями качества различных механизмов и машин являются: экономичность и рациональность в эксплуатации, точность производительность, надежность, безопасность в работе, удобство в управлении и обслуживании, технический уровень, внешний вид. Качество продукции оценивается по совокупности их определенных свойств. Свойства продукции выражаются количественно, показателями качества этой продукции. Показатели качества делятся на группы в порядке их значимости для описания качеств изделия.

Первую группу составляют показатели назначения - одна из важнейших групп показателей качества, характеризующая те свойства, ради которых изделие и создается. Для продукции машиностроения — это показатели производительности, грузоподъемности, скорости, мощности. Показатели, содержащие информацию о конструктивных особенностях машин, таких как масса, занимаемая площадь, габаритные размеры и т.д. Для всех видов машин невозможно создать единый перечень показателей назначения.

Показатели надежности - одна из важнейших групп показателей качества продукции машиностроения после группы показателей назначения.

Надежность отражает свойство машин сохранять совокупность свойств, определяющих их качество, в пределах, установленных показателями качества, в течение всего периода эксплуатации машин с учетом планового обслуживания и ремонта.

Третью группу показателей качества изделий машиностроения составляют показатели экономного использования трудовых ресурсов и энергии, сырья, материалов, топлива и т.п. Технологичность изделия - степень его соответствия оптимальным условиям современного производства, рациональность использования конструкторских материалов, возможность применения для его изготовления прогрессивных способов производства -обработки, сборки, испытаний и т.д.

Основой, устанавливающей базовые нормы для оценки качества продукции, является нормативно-техническая (стандарты и технические условия), конструкторская и технологическая документация.

Входной контроль.

Цель входного контроля качества материалов, полуфабрикатов и комплектующих изделий - установить соответствие их качества требованиям нормативно-технической документации. В ряде случаев по согласованию с поставщиками предприятие-потребитель осуществляет отбор комплектующих изделий, полуфабрикатов и материалов по параметрам, не указанным в стандартах, технических условиях или договорах на поставку этих видов продукции, а также проверку возможности использования продукции в режимах, которые отличаются от указанных в нормативно-технической документации. Необходимость проведения, вид и план контроля. Перечень проверяемых видов продукции определяет предприятие-потребитель. Основными задачами входного контроля могут быть:

- получение с большей достоверностью оценки качества продукции, предъявляемой на контроль;
 - обеспечение однозначности, взаимного признания результатов оценки качества продукции поставщиком и потребителем, осуществляемой по одним и тем же методикам контроля;
 - установление соответствия качества продукции установленным требованиям с целью своевременного предъявления претензий поставщикам, а также для оперативной работы с поставщиками по обеспечению требуемого уровня качества продукции;
- предотвращение запуска в производство или ремонт продукции не соответствующей установленным требованиям.

2. Организация контроля технологической дисциплины

Контроль соблюдения технологической дисциплины осуществляется путем систематического и специального контроля в ходе производства. Контроль за соблюдением должен осуществляться:

- постоянным, ежедневным контролем со стороны технологов технических бюро, мастеров цеха и контролеров ОТК за соблюдением наладчиками и рабочим и внутриоперационной технологической дисциплины;
- путем периодического контроля согласно утвержденного графика, силами работников ТБ и БТК цеха, мастеров цеха;
- путем инспекционного контроля силами работников технологических служб, цеха завода;
- путем внепланового контроля по указанию директора, главного инженера, начальника технологической службы завода, по требованию ОТК в случаях грубого нарушения техпроцесса или появления брака.

Определенное значение для обеспечения стабильности качества продукции имеет организация на предприятиях работы по проверке оборудования на технологическую точность. Под технологической точностью оборудования понимается способность оборудования стабильно, в течение межремонтного периода обеспечивать получение заданных параметров обрабатываемых деталей по размерам, форме и шероховатости поверхностей.

Проверку оборудования на технологическую точность, а также контроль точности и стабильности технологических процессов осуществляют периодически по графику, а также в следующих случаях:

- при освоении новой продукции;
- при замене или модернизации оборудования и оснастки;
- после ремонта технологического оборудования;
- по требованию ведомственного и государственного контроля качества.

Номенклатура деталей и операций, по которым проводится проверка оборудования, разрабатывается технологической службой завода привлечением ОТК и утверждается главным инженером завода.

График проверки оборудования на технологическую точность разрабатывается службой управления качеством или технологической службой на каждый последующий год на основании анализа состава оборудования, характера выполняемых на оборудовании операций, применяемых режимов обработки, требующейся точности, степени износа конструктивной особенности оборудования, инструкций по эксплуатации оборудования.

Контроль точности и стабильности технологического процесса проводят в порядке установленной последовательности операций.

По результатам контроля соблюдения технологической дисциплины составляется акт.

Составленный и оформленный акт контроля технологического процесса подписывается проверяющими и направляется на заключение начальник технологической службы завода.

По данному акту составляются мероприятия по исправлению отступлений в технологии. По истечении сроков выполнения мероприятия проводится повторный контроль операций, имевших отклонения в акте первичного контроля.

При выявлении не устраненных отступлений оформляется новый акт повторного контроля.

Акты проверки о соблюдении технологической дисциплины на рабочих местах хранятся во всех службах в течение трех лет с момента оформления.

Готовая проекция предприятия проходит приемосдаточные испытания. Проверяется соответствие изделия действующим техническим условиям и стандартам. После принятия готовой продукции работниками ОТК делаются отметки и приемке данной продукции.

Службы контроля качества принимают участие в проведении контроля точности технологических процессов, который направлен на определение величины приближения действительных показателей процесса к их номинальным значениям. Согласно ГОСТ 16304-74 целью контроля точности технологических процессов является получение информации, необходимой для их регулирования:

- оценка точности и стабильности технологических процессов;
- определение соответствия точностных характеристик оборудования нормам точности, установленным в нормативно-технической документации.

Контроль точности технологических процессов может проводиться как на стадии подготовки производства, так и в процессе установившегося производства при:

- вводе нового или отремонтированного, замене или модернизации технологического оборудования; аттестации продукции;
- государственном надзоре или ведомственном контроле за качеством продукции;
- проведении плановой периодической проверки технологического процесса.

Цели проверки, вид продукции, состояние оборудования и другие факторы определяют объем и периодичность контроля точности.

На результаты контроля точности технологических процессов большое внимание оказывает правильный выбор средств технологического оснащения процессов технического контроля и испытания продукции, который регламентируется ПОСТ 14306-73 и ГОСТ 14307-73.

Точность технологического процесса может оцениваться величиной отклонения действительного значения параметра от номинального и коэффициентами точности и стабильности, а также процентом сдачи продукции с первого предъявления, процентом возврата из цехов потребителей и процентом рекламации и брака.

3. Испытание продукции

Предприятие-изготовитель принимает участие в проведении предварительных и приемочных испытаний продукции с целью определения соответствия её техническому заданию, требованиям нормативно-технической документации и возможности постановки продукции на производство.

Для проведения приемочных испытаний назначается комиссия, в состав которой входят представители заказчика, организации-разработчика документации, предприятия-изготовителя и органов госнадзора.

По результатам испытаний составляется протокол, в котором отмечаются результаты проверки соответствия состава и комплектности продукции технической документации, данные и результаты испытаний продукции согласно программе и методике испытаний, общая оценка показателей качества продукции и другие данные.

В процессе серийного производства продукции органы технического контроля предприятия проводят контрольные испытания продукции (приемочно-сдаточные и периодические). После проведения приемочно-сдаточных испытаний продукция предъявляется заказчику, а результаты испытаний отражаются в сопроводительной документации. Результаты периодических испытаний оформляются протоколом. В некоторых случаях периодические испытания проводятся специализированными организациями с приглашением организации-разработчика и основного потребителя. Выявленные в процессе испытаний недостатки фиксируются в протоколе, копия которого направляется предприятию-изготовителю для принятия мер по их устранению.

1.9 Лекция № 9 (2 часа).

Тема: «Контроль качества услуг, оказываемых дилерскими и снабжающими организациями. Контроль за качеством услуг, оказанных ремонтно-техническими предприятиями»

1.9.1 Вопросы лекции:

1. Назначение и функции дилерской службы;
2. Основные понятия, используемые в рассмотрении претензий владельцев;
3. Порядок предъявления претензий к снабжающим (дилерским) организациям;
4. Оформление результатов рассмотрения претензий последствия передачи техники ненадлежащего качества и отказа её.

1.9.2 Краткое содержание вопросов:

1. Назначение и функции дилерской службы

Дилер - (англ. dealer) – предприниматель, торгующий в розницу продукцией, которую он закупил оптом.

Дилер - профессиональный участник рынка ценных бумаг, занимающийся дилерской деятельностью. Это может быть только юридическое лицо, являющееся коммерческой организацией.

Дилер - это компания, заключившая долгосрочное дилерское соглашение, выполняющая предусмотренный объем продаж.

Общие положения дилерской политике:

Дилером может стать экономически самостоятельное юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, пожелавшие работать с нашим предприятием на основе специальных цен.

Дилер имеет ряд привилегий и преимуществ:

- дилер приобретает продукцию по специальным ценам, установленным исходя из принципа экономической рентабельности перепродажи продукции в своем регионе.

- дилер может обеспечиваться соответствующей рекламной поддержкой поставщика, которая включает:

- а) опубликование информации о Дилере на сайте предприятия.

- б) обеспечение каталогами и буклетами продукции по себестоимости их изготовления.

Вместе с тем, Дилер должен отвечать ряду требований:

- дилер - это больше, чем просто оптовый покупатель. Задача дилера - поставлять продукцию, производимую компанией в свой регион, заниматься активным продвижением своих продаж;

- дилер должен быть экономически самостоятельным субъектом, способным работать от своего имени и за свой счет. Дилер вправе устанавливать любые цены на приобретенную продукцию в зависимости от конъюнктуры местного рынка. Поставщик не предоставляет товарных кредитов Дилеру. Порядок расчетов между сторонами определяется Дилерским договором.

Дилер, согласно дилерскому договору, должен обеспечивать определенный уровень ежеквартального оборота с поставщиком. Этот уровень варьируется для Дилеров, в зависимости от региона. Поставщиком устанавливаются разумные, приемлемые уровни оборотов.

Дилер должен представлять у себя в регионе достаточно широкий спектр ассортимента Поставщика. Хотя у Дилера есть право выбирать наиболее интересные для себя позиции, определяя тем самым свой ассортимент, тем не менее, Поставщик заинтересован в представлении на рынке Дилера полного спектра производимой им продукции.

Доставка товаров в соответствующий регион осуществляется силами Дилера или силами нанятых транспортно-экспедиторских компаний за его счет.

Поставщик всячески содействует организации доставки и обеспечивает надлежащую упаковку товара. В организационной структуре в сети производственно-технического обслуживания сельского хозяйства многих стран выделяют три основных звена: изготовитель, дилер (внутри страны и в странах импортерах) и потребитель (фермер).

Общая схема технического сервиса приведена на рис. 2.



Рис. 2- схема технического сервиса

Сущность конкретной работы с с/х предприятиями

В современной кризисной ситуации, низкой платежеспособности производителей сельскохозяйственной продукции и крайне ограниченного обновления парка машин резко возрастает роль ремонта, способного продлить срок их службы. Соотношение стоимости капитального ремонта трактора составляет 30...60 % цены нового изделия (рис. 3).

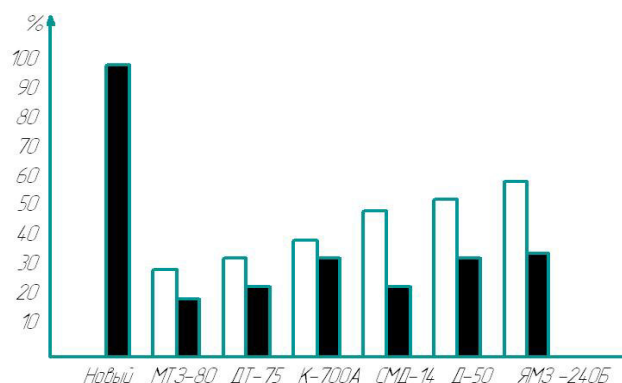


Рис. 3 - Сравнительная стоимость капитального ремонта и новых тракторов

С 2000 по 2008 гг. оно снизилось для тракторов на треть (с 30...40% до 20...28%), а двигателей - в два раза (с 40...60% до 22...30%). Это свидетельствует о повышении роли ремонта как средства обеспечения производителей сельскохозяйственной продукции исправной техникой. В нынешней ситуации на финансовые средства, затраченные на приобретение одной новой машины, можно отремонтировать 4-5 неисправных. Изменение пропорций обусловлено, с одной стороны, ростом цен на новые машины, с другой - снижением стоимости ремонта за счет уменьшения выбраковок деталей с неиспользованным ресурсом и рентабельности ремонтных предприятий, внедрения ресурсосберегающих технологий, сокращения оплаты труда работникам, увеличения доли работ, выполняемых владельцем машины.

Фермеры имеют возможность покупать в личную собственность только технику с длительным сроком использования в течение года, а наиболее сложную и, соответственно, более дорогостоящую, необходимую несколько дней в году (на вспашке, уборке урожая), брать в аренду или на прокат.

Именно аренда техники в странах Запада - один из эффективных путей снижения высоких издержек, связанных с приобретением, содержанием и ремонтом оборудования.

Техническое обслуживание приняло столь значительные масштабы, что превратилось в самостоятельную отрасль экономики, где заняты сотни тысяч людей. Суммарный годовое оборот предприятий такого профиля в 3-5 раз превышает стоимость ежегодного выпуска машин. /3/

Во многих странах наблюдается отличие в организационных формах обслуживания сельскохозяйственной техники, но общим является ответственность за техническое состояние в течение всего срока ее эксплуатации, которую несет фирма-изготовитель. Этот принцип закреплен законодательно, он запрещает продажу техники без организации ее технического обслуживания через сеть независимых организаций-дилеров.

Дилерская служба позволяет использовать одноуровневый маркетинговый канал, делает снабжение более оперативным, сокращая число посредников между заводом-изготовителем и сельским товаропроизводителем до одного.

Учитывая особенности сельского хозяйства России, нельзя механически перенести для использования схемы дилерской службы зарубежных стран.

Крупномасштабность сельскохозяйственного производства в России, различие зональных почвенно-климатических условий, недостаточность энерготехнического обеспечения хозяйств, отсутствие универсальности, разобщенность в выпускаемых заводами машинах и агрегатах, наличие собственных внутрихозяйственных служб - все это оказывает влияние на существование системы агротехнического сервиса, поэтому он, в отличие от западного, должен иметь широкие производственные функции.

В нашей стране целесообразно предусматривать более интенсивное инженерно-техническое обслуживание и ремонт машин, а также производственно-технологическое с выполнением сложных и трудоемких работ, в первую очередь, для экономически слабых сельхозтоваропроизводителей, а также материально-техническое и транспортное обеспечение

всех структур АПК с доставкой промышленной продукции в хозяйства, информационно-маркетинговое и юридическое обеспечение.

В качестве одного из перспективных направлений развития технического сервиса можно определить создание и обслуживание рынка поддержанной техники. Ее с учетом стоимости по отношению к новым машинам, станут приобретать ремонтные заводы, технические центры и дилеры и после ремонта будут реализовывать менее состоятельным клиентам.

Схема формирования и функционирования дилерских пунктов показана на рис.3.

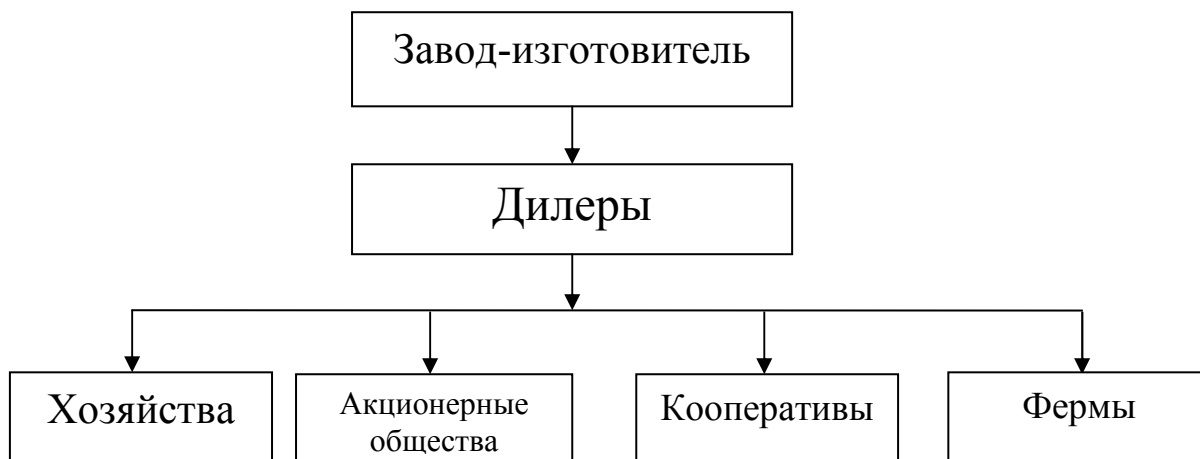


Рис. 4- Схема функционирования дилерской службы

Дилерская служба может выполнять определенный перечень услуг для потребителей и производителей сельскохозяйственных машин, например: прогнозировать потребность в новой технике и проводить ее рекламу; осуществлять предпродажную подготовку, продажу и доставку потребителям; лизинг и продажу поддержанной техники; обучать потребителя работе на новой технике с наибольшим эффектом; проводить техническое обслуживание и ремонт, поставку запасных частей в гарантийный и послегарантийный периоды; арендовать севооборотные участки; выполнять отдельные виды транспортных и других работ. Для эффективной организации работы дилера по обеспечению заказчиков необходимыми деталями, материалами и техническими средствами нужно организовать финансовый анализ, изучение спроса и результатов торговли, эффективное управление запасами, автоматизированную подготовку проектов заказов и пополнения склада. Все это поможет обеспечить раздельный учет машин как товара - объектов гарантии и ремонта с накоплением информации по обслуживанию, снабжению запасными частями со статистическим анализом за ряд лет расходов и параметров, определяющих группу скидок, характер цен; реализацию запасных частей по коммерческим ценам, восстановление агрегатов для своего оборотного фонда и др.

Сформированная дилерская служба сможет учесть интересы заводов-изготовителей сельскохозяйственной техники, с одной стороны, и ее потребителей - с другой, и стать связующим звеном между ними.

Система технического сервиса в АПК РФ на основе дилерской службы выглядит следующим образом.

Крупномасштабность сельскохозяйственного производства в России, различие зональных почвенно-климатических условий, недостаточность энерготехнического обеспечения хозяйств, отсутствие универсальности, разобщенность в выпускаемых заводами машинами и агрегатах, наличие собственных внутрихозяйственных служб - все это оказывает влияние на существование системы агротехнического сервиса, поэтому он, в отличие от западного, должен иметь широкие производственные функции. В нашей стране целесообразно предусматривать более интенсивное инженерно-техническое обслуживание и ремонт машин, а также производственно-технологическое с выполнением сложных и трудоемких работ, в

первую очередь, для экономически слабых сельхозтоваропроизводителей, а также материально-техническое и транспортное обеспечение всех структур АПК с доставкой промышленной продукции в хозяйства, информационно-маркетинговое и юридическое обеспечение.

2. Основные понятия, используемые в рассмотрении претензий владельцев

Гарантийный срок и срок эксплуатации – это совершенно разные вещи, многие проводят параллель между этими понятиями.

В гражданском праве есть четкое определение. Гарантийный срок – это:

1) срок, в течение которого покупатель может, установив скрытые недостатки продукции (товара), предъявить соответствующие претензии поставщику (продавцу);

2) срок, в течение которого изготовитель обеспечивает стабильность качественных показателей изделия. Важно помнить: гарантийный срок начинается с момента продажи товара покупателю, а не с даты производства техники и не с момента передачи товара от производителя к продавцу.

Если вдруг были выявлены какие-либо недостатки товара, покупатель имеет право в течение определенного гарантийного срока предъявить претензии продавцу. Устанавливая этот срок, поставщик гарантирует в течение него исправность приобретения и его показателей.

Гарантия начинает действовать с момента покупки продукции, а не с момента ее выпуска производителем. Устанавливается этот период изготовителем или непосредственно продавцом товара. В этом случае возможно наличие двух гарантийных сроков. Если эти цифры расходятся, то вы имеете право предъявить претензии продавцу в течение срока, установленного производителем. Заводская гарантия должна совпадать с гарантией, установленной магазином. Если вы не осведомлены, как убедиться в наличии гарантийного срока у товара, обратитесь к поставщику, он обязан в любой момент предоставить контакты представителя фирмы-производителя. Уточнив серийный номер продукции, можно легко получить информацию о ее гарантии. Еще один способ – принести товар в сервисную службу и выяснить, распространяется ли на этот вид гарантийное обслуживание.

Еще один вид - «пожизненная гарантия». Это вовсе не значит, что на протяжении всех долгих лет эксплуатации сервисный центр обязан ремонтировать ваш прибор. Гарантия действует до момента снятия модели с производства.

"гарантийный срок" - календарный срок (в месяцах) или наработка (в часах, километрах пробега и т.д.), в течение которых изготовитель, продавец (поставщик) гарантирует и обеспечивает выполнение предусмотренных нормативно-технической документацией требований к качеству сложной техники и оборудования;

Гарантийный срок на сложную технику и оборудование (далее - продукция) определяется нормативно-технической документацией или договором, заключенным в письменной форме, а также может устанавливаться законодательством.

Гарантийный срок в договоре не может быть меньше, чем в нормативно-технической документации на данный вид продукции или установленный законодательством.

3. Порядок предъявления претензий к снабжающим (дилерским) организациям

Покупатель заказным письмом отправляет предприятию-изготовителю, поставщику претензию о добровольном возмещении понесенных владельцем расходов на устранение недостатков при возникновении следующих ситуаций:

- поставщик (продавец) не поставил предусмотренное договором поставки количество техники;

- не выполнил требования покупателя (получателя) о замене недоброкачественной техники или о доукомплектовании техники в установленный срок;

- не выполнил требования покупателя о безвозмездном устранении последствий отказов техники в разумный срок;

- поставщик не возместил расходы покупателя на устранение последствий отказа техники.

При отказе предприятия-изготовителя. Поставщика добровольно возместить ущерб покупателю последний имеет право подать исковое заявление в арбитражный суд в письменной форме. Оно подписывается истцом или его представителем.

В исковом заявлении должны быть указаны:

- наименование арбитражного суда, в который подается заявление;
- цена иска, если иск подлежит оценке;
- обстоятельства, на которых основаны исковые требования;
- доказательства, подтверждающие основания исковых требований;
- расчет взыскиваемой или оспариваемой суммы;
- требования истца с ссылкой на законы и иные нормативные правовые акты, а при предъявлении иска к нескольким ответчикам – требования к каждому из них;

В исковом заявлении указываются и иные сведения если они необходимы для правильного разрешения спора, а также имеющиеся у истца ходатайства.

Иски предъявляются в арбитражный суд по месту жительства истца либо по месту нахождения ответчика, либо по месту причинения вреда, если иное не предусмотрено законодательством и нормативными актами.

4. Оформление результатов рассмотрения претензий последствия передачи техники ненадлежащего качества и отказа её.

Заинтересованные стороны (продавец-поставщик и владелец техники) с участием представителя районной (городской) инспекции гостехнадзора рассматривают отказавшую технику (узел, агрегат). Результаты рассмотрения претензий излагаются в акте рассмотрения претензии, который подписывают представители продавца (поставщика), опорной базы, предприятия-изготовителя, ремонтного предприятия или ТЦ по фирменному ремонту и обслуживанию, владельца и инспекции гостехнадзора. В акте отражают следующие данные:

- владелец техники, почтовый адрес;
- марка машины;
- дата выпуска и ввода техники в эксплуатацию;
- предприятие-изготовитель (ремонтно-обслуживающее предприятие);
- заводской номер машины и двигателя;
- наработка машины;
- неисправность машины.

Внешнее проявление, характер и причина отказа должны быть изложены таким образом, чтобы при прочтении была возможность установления конкретного виновника отказа. В акте отражают выявленные нарушения правил эксплуатации.

При описании внешнего проявления и характера отказа используются термины, изложенные в инструкции по эксплуатации и других нормативных документах.

При описании характера отказа по возможности приводятся данные об износах поверхностей, длине трещины, величине изгиба и других количественных характеристик. Указывается, на какой поверхности или части детали обнаружен дефект. У сварных единиц указывается, где произошли нарушения -по сварному шву или по металлу. Для литых и сварных составных частей, имеющих повреждения, исключающие дальнейшее применение этих составных частей, описываются расположение, количество и размеры раковин, пористости, трещин и т.п.

В зависимости от характера различаются явные и скрытые недостатки. К явным относятся недостатки, которые могут быть обнаружены при обычном способе приемки, например, при осмотре техники. Скрытые - это недостатки, которые нельзя обнаружить указанными выше способами, и они проявляются лишь в процессе монтажа, использования или хранения техники.

В необходимых случаях место отказа отражается на рисунке, эскизе или фотографиях.

В акте по каждой из необходимых для замены деталей указывается номер по каталогу, наименование и количество.

Основными выводами при рассмотрении претензии могут быть следующие:

- нарушение правил эксплуатации;
- производственная причина отказа (вина продавца, поставщика);
- не установлена причина отказа из-за разборки и ремонта техники владельцем до прибытия представителя продавца, поставщика и гостехнадзора;
- отказ не учитывается, так как техника могла быть восстановлена запасными частями из ЗИПа к машине или регулированием, предусмотренным инструкцией по эксплуатации;
- машина исправна, отказ не подтвердился.

Эти выводы указываются в акте рассмотрения претензии.

В акте отражают также расходы по восстановлению техники и ответственную сторону за оплату расходов.

В акте указывают номенклатуру деталей, узлов и агрегатов, подлежащих поставке предприятием-изготовителем (поставщиком).

Акт подписывают представители предприятия-изготовителя (поставщика), владельца техники, инспекции гостехнадзора, а также другие члены комиссии.

В случае установления комиссией возникновения отказа техники в гарантийный период, произошедшего по вине продавца (поставщика), владелец техники вправе по своему выбору потребовать от продавца (поставщика):

- безвозмездного устранения последствий отказов техники (работы, услуги) в разумный срок (под разумным сроком устранения

- последствий отказов техники понимается минимальный срок, определяемый техническими возможностями продавца (поставщика, исполнителя) и владельца техники);

- возмещение своих расходов на устранение последствий отказа техники с включением убытков от потерь продукции из-за простоя техники.

В случае существенного нарушения требований к качеству техники (проявление неустраняемых отказов, отказы, последствия которых не могут быть устранены без соответствующих расходов или затрат или происходят неоднократно, либо происходят вновь после устранения их последствий и других подобных недостатков), владелец вправе по своему выбору:

- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за технику (работы, услуги) денежной суммы;

- потребовать замены техники (работы, услуги) низкого качества техникой, соответствующей договору.

Расходы, связанные с проведением экспертизы, а также с доставкой и возвратом техники для устранения дефектов и последствий отказов, уценки, замены, несет продавец (поставщик), ремонтное предприятие, если не доказано, что отказы возникли по вине владельца или вследствие непреодолимой силы.

Владелец предъявляет свои требования желательно телеграммой или заказным письмом, сохранив почтовые квитанции с копией требований, при этом способы и методы восстановления выбирает владелец машины.

1.10 Лекция № 10 (2 часа).

Тема: «Возмещение убытков от простоя техники в гарантийный период»

1.10.1 Вопросы лекции:

1. Методы оценки убытков от простоя машин вследствие поломок в гарантийный период;

2. Методические основы определения убытков от простоя сельскохозяйственной техники;

3. Оценка издержек, связанных с необходимостью содержания резервных машин;

1.10.2 Краткое содержание вопросов:

1. Методы оценки убытков от простоя машин вследствие поломок в гарантийный период

Для оценки убытков от простоя машин вследствие поломок в гарантийный период применяется два метода:

а) метод непосредственной оценки прямых потерь продукции как неполученной прибыли в связи с задержкой выполнения полевых и других видов сельскохозяйственных работ в оптимальные сроки (пахота, сев, уборка и т.д.);

б) метод учета потерь, связанных с необходимостью использования других аналогичных (резервных) машин взамен отказавших, с целью предотвращения упомянутых потерь продукции.

Области применения первого метода:

- при определении убытков от потерь урожая с учетом производственной ситуации, в случае наложения санкций за невыполнение договорных обязательств;

- при решении задач производственной и технической эксплуатации машин.

Области применения второго метода:

- при использовании резервной машины взамен отказавшей;

- при учете убытков от простоя в цене машины (для обоснования комплексных цен или стоимости технического сервиса с учетом нормативного уровня надежности);

- при невозможности оценки издержек и потерь продукции от простоя машин по первому методу.

В основу метода непосредственного учета убытков от потерь продукции из-за простоя машин была положена зависимость выведенная зависимость, в которой потери продукции прямо пропорциональны урожайности сельскохозяйственной культуры, сезонной наработке машины, относительным потерям продукции при задержке работ на одни сутки, разности фактического и биологического сроков выполнения работы, продолжительности рабочей смены и коэффициенту готовности машины.

Расчет нормативов потерь, вызванных необходимостью использования резервной машины, производится с учетом издержек на их амортизацию, ремонт и хранение, срока службы и оптовой цены или величиной суммы, указанной в договоре на производство работ машинами, привлеченными из других организаций.

Нормативы рассчитаны при стабильных показателях и ценах, действовавших в 2000-2010 гг., а также приведены расчеты с корректировкой цен 2011 г. Использование нормативов возможно при корректировке с учетом закупочных цен на продукцию (в случае использования нормативов, полученных по первому методу) или сельскохозяйственную технику (в случае использования второго метода).

В настоящее время использование нормативов возможно при корректировке с учетом закупочных цен на продукцию (в случае использования нормативов, полученных по первому методу) или сельскохозяйственную технику (в случае использования второго метода).

Ценовой индекс, используемый при корректировке, исчисляется как частное от деления, действующего в данный момент времени цены к базовой, по которой определены нормативы.

Убытки от часа простоя с учетом полученного индекса будут равны:

$$C_{\text{д}} = C_{\text{б}} \cdot I_{\text{ц}}$$

где $C_{\text{д}}, C_{\text{б}}$ - соответственно измененные и базовые убытки от часа простоя, руб/час;

$I_{ц}$ - ценовой индекс.

При расчете потерь за день простоя машин указанные в таблицах нормативы должны быть умножены на соответствующее число часов, в течение которых потребитель несет эти потери, а именно:

для тракторов – при односменной работе – 8 часов, при двухсменной – 14 часов, для комбайнов соответственно – 10 и 16 часов.

Результаты расчетов всех расходов и убытков сводятся в претензию и направляются изготовителю.

В случае отказа изготовителя от добровольного исполнения претензии материалы направляются в суд.

2. Методические основы определения убытков от простоя сельскохозяйственной техники

Убытки от неполученной продукции C_n , вызванные простоем машины в течение часа, определяют по формуле:

$$C_n = \frac{C_n \cdot P \cdot W_r}{1000} = C_n \cdot P \cdot Y \cdot P_c \cdot K_n \cdot \frac{T_\phi - T_\delta}{2000 \cdot T_\phi \cdot T_{см} \cdot K_r}$$

где C_n - средняя закупочная цена сельскохозяйственной продукции, руб/т;

P - средняя рентабельность производства сельскохозяйственной культуры, %;

Y - урожайность сельскохозяйственной культуры, когда выполняются все сроки возделывания и уборки, т/га;

P_c - сезонная наработка машины или обрабатываемая ею площадь при выращивании сельскохозяйственной культуры, га;

K_n - доля потерь сельскохозяйственной продукции при задержке работ на одни сутки;

T_ϕ, T_δ - фактический и биологический сроки выполнения работы (пахота, посев, культивация и т.д.) в сутки;

W_r - потери продукции, т/га;

$T_{см}$ - средняя продолжительность работы смены, час;

K_r - коэффициент готовности машины.

Биологический срок выполнения работы – это оптимальное время проведения операции, не отражающееся на потере урожая, зависит от агробиологии возделываемой культуры.

3. Оценка издержек, связанных с необходимостью содержания резервных машин

В основе метода предусмотрено определение затрат на предотвращение потерь урожая созданием некоторого резерва техники. Ее приобретение и содержание и определяют убытки от простоя.

Размер этих издержек рассчитывается по формуле:

$$C_p = \frac{C \cdot K_\delta}{t_r \cdot T_{см}} \cdot \left(\frac{1}{T} + E_n + K_p \right)$$

где: C – оптовая цена резервной машины, руб;

t_r – число рабочих смен в году, смен/год;

K_δ – коэффициент торгово-транспортной наценки;

$T_{см}$ – средняя продолжительность рабочей смены, час;

T – средний нормативный срок службы машины, лет;
 E_n – коэффициент эффективности капитальных вложений;
 K_p – средние годовые затраты на ремонт, хранение и техническое обслуживание машины в долях ее оптовых цен. Затраты K_p определяют по статистическим данным. Скорректированные убытки на содержание резервных машин будут определены по формуле:

$$C_{pn} = C_p \cdot I_u$$

где: C_{pn} – скорректированные убытки;

C_p – убытки;

I_u – ценовой индекс.

1.11 Лекция № 11 (2 часа).

Тема: «Инструментальный контроль параметров техники в процессе претензионной деятельности»

1.11.1 Вопросы лекции:

1. Необходимость инструментального контроля параметров техники;
2. Методы инструментального контроля;
3. Приборы для проведения инструментального контроля.

1.11.2 Краткое содержание вопросов:

1. Необходимость инструментального контроля параметров техники

Эффективность работы автомобильного транспорта определяется не только производительностью и себестоимостью, но и безопасностью эксплуатации. От 15% до 20% дорожно-транспортных происшествий является следствием технической неисправности. Контроль над поддержанием на должном уровне экологической и технической безопасности техники возложен на службу Гостехнадзора. Гостехнадзор России осуществляет надзор за управлением техническим состоянием самоходных машин и других видов техники и образован соответствии с «Положением о государственном надзоре за техническим состоянием различных видов техники» в РФ.

Гостехнадзор контролирует техническое состояние техники по установленной номенклатуре показателей. Контроль проводится примерно по 20 контрольным параметрам, обеспечивающим техническую и экологическую безопасности (ТБ и ЭБ).

Для более точного и оперативного проведения технического осмотра используется инструментальный контроль параметров ТБ и ЭБ. Однако для правильного применения инструментального контроля необходимо выполнить ряд требований, несоблюдение которых приводит к недостоверным результатам:

1. Подготовка средств измерений.

Подготовка средств измерений проводится согласно руководству пользования. Ряд средств измерений должны пройти обязательную поверку, что должно быть задокументировано в паспорте на прибор. Общие правила подготовки приборов заключаются в проверки целостности устройств (отсутствие трещин, отколов, деформаций и др.), зарядки аккумуляторной батареи электронных средств измерений, целостности шкал измерений, комплектации. Проверка работоспособности прибора проводится в тестовом режиме – смотрятся изменения значений показаний без установки на машину и приведения измерений к требуемым условиям. Важнейшим требованием к средствам измерения, который необходимо учитывать в первую очередь, является внесение устройств в реестр средств измерений, без чего все измеренные значения не имеют юридической силы и не могут рассматриваться как объективные.

2. Подготовка площадки проведения измерений.

Подготовка места для проведения измерений осуществляется согласно ГОСТ 12.2.019 – 2005[1]. В большинстве случаев выбирается открытая ровная площадка с твердым покрытием (асфальт, бетон), в некоторых случаях выбирается ровный участок грунтовой дороги. Место должно быть достаточно большим по площади, чтобы проводить измерения параметров безопасности каждой единицы техники, не создавая помех проведению осмотра. На площадке не должно находиться посторонних предметов, мешающих или затрудняющих проведение технического осмотра.

Отдельные частные методики предполагают дополнительные требования к месту проведения технического контроля: при оценке внешнего шума машины в радиусе 50 м от площадки испытаний не допускаются звукопоглощающие и отражающие объекты, нормируется высота травяного покрова. Измерения не проводятся при наличии осадков и скорости ветра более 5 м/с. Уровень шумовых помех не должен превышать на 4 дБА уровня шума испытуемой машины. При определении освещенности измерения проводятся при наружной освещенности на площадке не более 0,5 лк. Не допускаются искажения результатов вследствие отражения света от находящихся рядом предметов.

3. Подготовка техники к измерениям.

При подготовке тракторов и самоходных машин к техническому осмотру, необходимо чтобы они соответствовали требованиям заводского руководства, «Правилам техники безопасности», «Правилам дорожного движения», полностью укомплектованы отрегулированными агрегатами, механизмами, узлами, приборами, защитными ограждениями и сигнализацией, а так же противопожарным инвентарем. Машины, агрегаты, не обеспечивающие безопасную работу (отсутствие ограждений у вращающихся и передаточных механизмов, необорудованное согласно заводским требованиям рабочее место, неисправное рулевое управление, неотрегулированные тормозные устройства, отсутствие звукового сигнала, аптечки первой медицинской помощи и средств пожаротушения), однозначно не проходит технический осмотр и не допускается к эксплуатации. Поэтому прежде чем проводить контроль параметров необходимо убедиться в комплектности машины. Перед проведением осмотра техника должна быть вымыта, прогрета, места номерных знаков двигателя, кабины и т.д. очищены.

4. Проведение измерений.

Проведение измерений должно соответствовать ГОСТ 12.2.002 – 91 и руководству пользования на средства измерения. В каждом случае требования различны, но основным является кратность проведения не менее 3 раз, с расчетом средне арифметического значения показаний. Проведение измерений должны соответствовать требованиям безопасности и охраны труда.

5. Оценка полученных результатов.

Полученные в ходе измерений численные значения необходимо сравнить с нормативными значениями, установленными соответствующими ГОСТами. Стоит учитывать, что ряд предельно-допустимых значений параметров зависит от конструкции, условий и сроках эксплуатации техники, поэтому и эти параметры необходимо учитывать при вынесении заключения.

2. Методы инструментального контроля

Контроль за техническим состоянием машин не является отдельной задачей органов гостехнадзора, а состоит из нескольких составляющих, то есть является комплексной задачей. В нее входят такие элементы:

- контроль за техническим состоянием во время эксплуатации машин
- контроль за выполнением правил хранения сельскохозяйственных машин и агрегатов, как сложных, так и простых.
- проведение ежегодных технических осмотров.

- работа с инженерными службами хозяйств по соблюдению правил эксплуатации техники, выполнению сроков технического обслуживания и проведению капитальных ремонтов.

- участие в комиссиях по оценке стоимости продаваемой и покупаемой подержанной техники в качестве независимого эксперта.

- работа с выпускниками профессиональных учебных заведений и механизаторами по правилам эксплуатации техники.

- контроль за техническим состоянием техники переданной в хозяйства по договору лизинговой аренды.

При проверке выполнения правил хранения техники на сельскохозяйственных предприятиях инспектор отдела государственного технического надзора проверяет наличие и состояние:

- закрытых помещений, навесов, открытых площадок для хранения машин и оборудования;

- площадки для сборки, регулировки машин и комплектования агрегатов с погрузочно-разгрузочной эстакадой;

- склада для хранения составных частей, снимаемых с машин;

- постов (пунктов) для нанесения защитных покрытий и оборудованных рабочих мест и для слесарей машинного двора;

- поста очистки и мойки машин (вне зоны хранения), обеспечивающего нейтрализацию сточных вод;

- площадки для разборки, дефектовки и хранения списанных машин;

- ограждения территории хранения машин;

- грузоподъемного оборудования, механизмов, приспособлений, опор, подставок и подкладок для установки техники на хранение;

- противопожарного оборудования и инвентаря;

- освещения и водоснабжения;

- рабочего места заведующего машинным двором. На базах снабжения и комплектации инспектор проверяет наличие и состояние:

- открытых подкрановых площадок с твердым покрытием для хранения крупногабаритных и тяжеловесных запасных частей, оборудования и машин;

- навесов для хранения автомобилей, тракторов и других сельскохозяйственных машин;

- закрытых неотапливаемых складов для хранения легковых автомобилей, технологического (гаражного) и санитарно-технического оборудования, запасных частей к тракторам, автомобилям, сельскохозяйственным машинам и др.;

- закрытых отапливаемых складов для хранения контрольно-измерительных приборов, инструментов, подшипников, проводов, шнуров, аккумуляторов, электроизмерительных приборов, электрических аппаратов, приводных ремней, рукавов и шлангов, резиновых трубок двигателей, блоков-цилиндров, шестерен, головок цилиндров, деталей цилиндропоршневой группы и кривошипно-шатунного механизма, мелких крепежных и прокладочных материалов;

- поста (пункта) для нанесения защитных покрытий;

- поста очистки и мойки машин, обеспечивающего нейтрализацию сточных вод;

- грузоподъемного оборудования, механизмов, приспособлений, опор, подставок и подкладок для установки техники на хранение;

- противопожарного оборудования и инвентаря;

- освещения и водоснабжения.

На ремонтных предприятиях и обменных пунктах инспектор проверяет наличие и состояние:

- площадки для хранения ремонтного фонда полнокомплектных машин, обеспечивающей их размещение не менее 2-месячной программой ремонта;

- площадки для хранения отремонтированных машин, обеспечивающей размещение не менее месячного выпуска их;

- участков (закрытых помещений) для хранения ремонтного фонда систем электрооборудования, топливной аппаратуры, двигателей и их деталей и т.д. и отремонтированной продукции;

- склада (отделения в складе) для хранения составных частей, снимаемых с машин ремонтного фонда;

- поста очистки и мойки полнокомплектных машин;

- грузоподъемного оборудования, механизмов, приспособлений, опор, подставок и подкладок для установки техники на хранение;

- противопожарного оборудования и инвентаря;

- освещения места хранения.

На перерабатывающих, транспортных, строительных предприятиях и в организациях инспектор проверяет наличие и состояние:

- закрытых помещений, навесов, открытых площадок для хранения мобильной техники;

- закрытых помещений и навесов для хранения не установленного оборудования, склада (отделения в складе) для хранения составных частей, снимаемых с машин, подлежащих хранению;

- необходимого оборудования для нанесения защитных покрытий;

- поста очистки и мойки машин (вне зоны хранения), обеспечивающего нейтрализацию сточных вод;

- ограждения территории хранения машин и оборудования;

- грузоподъемного оборудования, механизмов, приспособлений, опор, подставок и подкладок для установки машин и оборудования на хранение.

Для оказания помощи в организации проведения технического осмотра и проверки технического состояния машин ежегодно привлекаются по согласованию, в порядке определенном Положением о гостехнадзоре, сотрудники подразделений ГИБДД МВД России, внештатные инженеры-инспекторы Гостехнадзора, должностные лица и инженерно-технические работники отраслевых органов государственного управления различных уровней, а также заинтересованных и незаинтересованных предприятий, организаций и другие лица.

При совершении сделок и операций по продаже техники инженер-инспектор пользуясь нормативно-правовой документацией и с помощью технических средств измерения проводит оценку технического состояния и определение остаточного ресурса машин и агрегатов. Также занимается оформлением сопроводительной документации и оказывает помощь в решении спорных вопросов. За последние два года было оформлено 231 залоговая сделка.

3. Приборы для проведения инструментального контроля

Передвижной пост технического контроля тракторов и самоходных машин КИ-28106 (01,02)

Передвижной пост технического контроля тракторов и самоходных машин предназначен для автоматизированного контроля технического состояния всех типов самоходных машин по требованиям экологической и технической безопасности с применением новых алгоритмов и компьютерных программ (КИ-28106 – на шасси а/м «Газель» рис. 5; КИ-28106.01 – на шасси а/м «Соболь» или «Баргузин» рис. 6; КИ-28106.02 – на шасси а/м УАЗ рис. 7)

Габаритные размеры, мм: 5500х2074х2270.

Масса полная, кг, не более: 3500,0.



Рисунок 5 – Передвижной пост технического контроля тракторов и самоходных машин КИ-28106 (01,02) на а/м «Газель»



Рисунок 6 – Передвижной пост технического контроля тракторов и самоходных машин КИ-28106.01 на а/м «Соболь» или «Баргузин»



Рисунок 7 – Передвижной пост технического контроля тракторов и самоходных машин КИ-28106.02 на а/м «УАЗ»

Пост технического контроля КИ-28106 (01,02) предназначен для проверки технического состояния, технической и экологической безопасности тракторов и самоходных машин (сельскохозяйственных, дорожно-строительных и др.) на соответствие требованиям действующих стандартов и нормативных документов. Пост технического контроля (в комплекте с технологией инструментального контроля самоходных машин) обеспечивает выполнение следующих видов работ:

- проверка технического состояния тракторов и самоходных машин при техосмотрах;
- оценка технического состояния и остаточного ресурса тракторов и самоходных машин по запросам владельцев и решению арбитражных споров.

Необходимость применения заключается в обеспечении оперативной оценки технического состояния тракторов и самоходных машин на основе современных методов инструментального контроля с автоматизированной системой обработки информации и результатов контроля с возможностью прогнозирования остаточного ресурса эксплуатируемых машин по величине удельного расхода топлива (или дымности отработавших газов).

Пост технического контроля выполнен на базе автомобиля «Соболь» или «Баргузин», имеет комплект измерительных приборов и средств контроля, обеспечивающих проверку комплекса физических величин, характеризующих параметры технической и экологической безопасности машин.

Приборы объединены в единую контрольно-измерительную систему на базе персональной ЭВМ. Технические характеристики трактора или с.х. машины, измеряемые приборами, передаются на компьютер, работающий под управлением специального программного обеспечения. Результаты контроля оформляются в виде диагностической карты трактора или с.х. машины.

Основные контролируемые параметры: токсичность отработавших газов дизеля (CO, CH, NO_x) согласно ГОСТ 17.2.2.05-97; дымность отработавших газов дизеля при максимальных оборотах и свободном разгоне согласно ГОСТ 17.2.2.02-98; суммарный люфт рулевого управления и усилие на рычагах управления; эффективность тормозных систем колесных машин; исправность стояночного тормоза колесных машин; правильность установки и сила света фар; исправность световой и звуковой сигнализации; шум внутри кабины; шум внешний, создаваемый машиной; вибрация на сиденье водителя и на органах управления машиной; загазованность в кабине трактора (машины); исправность колес, ремней вентилятора и генератора.

Таблица 1 – Технические характеристики КИ-28106 (01,02)

Число контролируемых параметров	23
Количество средств контроля	12
Скорость движения, км/ч, не более по дорогам с асфальтовым покрытием по грунтовым дорогам	60 60 40
Среднее время проведения одного измерения, мин	3...5
Напряжение питания электропотребителей, В	220; +12
Потребляемая мощность, Вт, не более	300
Полная масса (без автомобиля), кг, не более	100

Применение поста технического контроля КИ-28106 (01,02) не только обеспечивает высокую скорость и объективность проведения инструментального контроля, но также позволяет снизить аварийность и травматизм на 25-30%, уменьшить загрязнения и переуплотнение пашни в 1,5-2 раза, уменьшить вредные выбросы в атмосферу в 2-2,5 раза.

Комплект средств контроля КИ-28007М1

Комплект средств контроля сложных сельскохозяйственных и дорожно-строительных машин (модернизированный) предназначен для оценки технического состояния и остаточного ресурса тракторов и самоходных машин (по запросам владельцев и решению арбитражных споров), а также для инструментального контроля самоходных машин независимо от их принадлежности по параметрам их технической и экологической безопасности приборами и индикаторами.

Состоит из двух модулей. Габаритные размеры футляров, мм: 410x510x120. Масса 2-х модулей, кг: 18,5.

Применяется: в инспекциях гостехнадзора и ГИБДД при проведении государственных технических осмотров, при контроле правильности технического обслуживания и ремонта машин на предприятиях техсервиса, а также при решении арбитражных споров.



Рисунок 8 - Комплект средств контроля КИ-28007М1

Технические характеристики комплекта средств контроля сложных сельскохозяйственных и дорожно-строительных машин КИ-28007М1:

Основные контролируемые показатели: дымность ОГ дизеля: при $n_{x \text{ уст}}$; при свободном разгоне (согл. ГОСТ 17.2.2.02-98); эффективность тормозной системы колесных машин; тормозной путь; время торможения; установившееся замедление; начальная скорость торможения; боковой занос машины; усилие нажатия на тормозную педаль; состояние пневмоприводов тормозов: падение давления в пневмосистеме за 3 мин. при выключенном дизеле; установившееся давление в пневмосистеме; исправность стояночного тормоза; исправность рулевого управления колесной машины; свободный ход рулевого колеса (при регламентированном усилии); исправность органов управления гусеничной машины (усилия перемещения рычагов управления муфтами поворота; свободный/полный ход рычагов управления; свободный ход педали сцепления); неравномерность давления воздуха в шинах (левых и правых колес колесной машины); исправность световой сигнализации во всех режимах работы транспортных фар (правильность установки фар; сила света фар и др.); исправность рабочих фар; шум внутренний (внутри кабины), создаваемый самоходной машиной; шум внешний, создаваемый самоходной машиной; исправность звукового сигнала; вибрация на органах управления; вибрация на сиденье оператора машины; загазованность в кабине машины; остаточная высота почвозацепов шин или гусеничных звеньев; исправность гидросистемы навесного оборудования. Число контролируемых показателей 27. Масса модуля (в 2-х футлярах), кг 18. Количество футляров, шт. 2. Габариты каждого футляра, мм 410x510x120.

Своевременное проведение инструментального контроля параметров технической и экологической безопасности тракторов и самоходных машин с использованием комплекта средств КИ-28007М1 позволит снизить в 2-2,5 раза вредные выбросы в атмосферу; в 1,5-2 раза уменьшить загрязнения пашни; снизить аварийность, травматизм и профзаболеваемость механизаторов на 25-30%.

2. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ

2.1 Практическая работа №1, 2 (4 часа).

Тема: «Правила оформления, предъявления и рассмотрения претензий»

2.1.1 Цель работы: ознакомиться с правилами оформления предъявления и рассмотрения претензий

2.1.2 Задачи работы:

1. изучить общие правила оформления, порядок предъявления и рассмотрения претензий;
2. задачи претензионного порядка урегулирования спорных вопросов.

2.1.3 Перечень приборов, материалов, используемых в лабораторной работе:

1. Мультимедиа (проектор, экран)
2. Тестовый материал, TestEditor, TestRUN

2.1.4 Описание (ход) работы:

Проведение претензионной работы является максимально эффективным средством воздействия на контрагента с целью понудить его оплатить товар, оказать услуги, выполнить работы.

Претензионный порядок урегулирования спора представляет собой особую (письменную) примирительную процедуру, процедуру урегулирования спора самими спорящими сторонами, осуществляемую посредством предъявления претензии и направления ответа на нее.

Суть претензионного порядка урегулирования разногласий заключается в том, что ответчику заранее (то есть до его обращения в арбитражный суд за защитой нарушенных прав) предъявляются требования, касающиеся наличия у организации каких-либо претензий к нему. Претензионный порядок в определенной степени охраняет интересы самого ответчика, поскольку позволяет ему удовлетворить предъявленные требования в добровольном порядке и, следовательно, избежать дополнительных расходов в случае передачи спора на разрешение арбитражного суда.

Таким образом прежде чем подать иск в суд, целесообразно направить виновной стороне претензию.

Что касается значимости претензионного порядка урегулирования спора, следует указать, что основная задача его применения состоит в том, чтобы побудить стороны самостоятельно урегулировать возникший конфликт или ликвидировать иную обнаружившуюся неопределенность (например, разногласия по техническим и финансовым вопросам). Его использование позволяет стороне, права которой полагаются нарушенными, довести до сведения другой стороны (предполагаемого нарушителя) свои требования, а нарушителю — добровольно удовлетворить обоснованные требования, не допуская «переноса» рассмотрения возникшего спора в суд. Но не только эта задача характеризует претензионный порядок: его использование содействует созданию прочной доказательственной базы в случае если спор сторонами не урегулирован и был передан на рассмотрение и разрешение суда.

Вышеуказанный досудебный порядок имеет своей целью:

- во-первых, обеспечить быстрое восстановление нарушенных прав, а также урегулирование возникающих разногласий по исполнению обязательств;
- во-вторых, способствовать выявлению и устранению причин и условий, порождающих факты неисполнения договорных обязательств, возмещению в установленном

порядке за счет виновных лиц причиненного ущерба, улучшению работы по заключению и исполнению договоров.

Отсутствие законодательно установленных правил претензионного порядка урегулирования спора, безусловно, порождает на практике ряд проблем, которые приобретают особую значимость по причине предусмотренных в законодательстве негативных последствий несоблюдения претензионного порядка (при этом что высшие судебные инстанции предпринимают попытки создать ориентиры для решения вопроса о соблюдении спорящими сторонами установленного законом претензионного порядка урегулирования спора).

Эти негативные последствия подлежат применению в случаях, когда стороной не был соблюден претензионный порядок урегулирования спора.

При этом «под несоблюдением претензионного порядка понимается»:

- непредъявление претензии,
- нарушение порядка ее предъявления (применительно к предъявителю претензии),
- отсутствие ответа на претензию или нарушение порядка представления ответа на нее (со стороны адресата претензии).

Еще раз обратим внимание, что несоблюдение претензионного порядка в случаях, когда он обязателен, влечет применение ряда негативных последствий.

Последствия несоблюдения претензионного порядка:

- препятствие для обращения в суд за защитой нарушенных прав:

В соответствии с ч. 5 ст. 4 АПК РФ, если для определенной категории споров федеральным законом установлен претензионный или иной досудебный порядок урегулирования либо он предусмотрен договором, спор передается на разрешение арбитражного суда после соблюдения такого порядка. Такой порядок должен быть соблюден независимо от того, кем предъявляется претензия — грузоотправителем или грузополучателем, заказчиком или подрядчиком, покупателем или продавцом (поставщиком) перевозчиком или смежными транспортными организациями (например, автотранспортной организацией), выступающими в роли отправителя или получателя груза.

а) возвращение искового заявления судом (ч. 1 ст. 135 ГПК РФ). Следует отметить, что АПК РФ прямо не предусматривает возвращения искового заявления арбитражным судом в случае несоблюдения претензионного порядка, однако подобное правило выводится из его норм. В силу п. 7 ст. 126 АПК РФ к исковому заявлению необходимо приложить документы, подтверждающие соблюдение истцом претензионного или иного досудебного порядка, если он предусмотрен федеральным законом или договором. Согласно ч. 1 ст. 128 АПК РФ арбитражный суд, установив нарушение требований, предусмотренных ст. ст. 125 и 126, оставляет заявление без движения. В случае неустранения обстоятельств, послуживших основанием для оставления искового заявления без движения (а они не могут быть устранены, если претензионный порядок не был соблюден), исковое заявление по правилам п. 4 ч. 1 ст. 129 АПК РФ возвращается;

б) в случае если исковое заявление было принято к производству — оставление искового заявления без рассмотрения (п. 2 ст. 148 АПК РФ, ст. 222 ГПК РФ);

— независимо от результатов рассмотрения дела — отнесение судебных расходов на лицо, которое явилось нарушителем претензионного порядка урегулирования спора: например в случае нарушения срока представления ответа на претензию, оставления претензии без ответа (ч. 1 ст. 111 АПК РФ).

— несоблюдение претензионного порядка оказывает серьезное влияние на объем удовлетворения исковых требований, а иногда даже и на саму возможность их удовлетворения. Это утверждение прямо подтверждается п. 2 ст. 483 ГК РФ, согласно которому в случае пропуска покупателем срока на извещение о количестве или качестве (то есть предъявление претензии по количеству или качеству с нарушением срока) продавец вправе отказаться удовлетворять требования о передаче недостающего товара или замене некачественного товара (при условии, если продавец докажет, что невыполнение этого правила покупателем

повлекло невозможность удовлетворить его требования или влечет для продавца несоизмеримые расходы по сравнению с теми, которые он понес бы, если бы был своевременно извещен о допущенном нарушении).

В практике наиболее распространенными являются следующие претензии:

- возникающие из-за нарушения условий договора поставки (недоставка, недостача, ненадлежащее качество, неоплата или несвоевременная оплата поставленного товара);
- вытекающие из договора перевозки;
- по расчетам за выполненные работы, оказанные услуги, аренду помещений (имущества);
- связанные с нарушением договора строительного подряда, подряда на выполнение проектных работ (поставка материалов более низкого качества, нарушение оговоренного порядка расчетов, завышение объемов выполненных работ, нарушение технологии строительства, нарушение сроков производства строительных работ и их сдачи).

Претензионная работа состоит из трех основных частей:

- 1) подготовка соответствующих материалов и предъявление организацией претензии к ее должнику (дебитору);
- 2) рассмотрение поступающих претензий и принятие решений по ним;
- 3) анализ предъявляемых и предъявленных претензий, обобщение полученных в результате этого анализа данных о соблюдении производственной, трудовой и финансовой дисциплины в организации.

Порядок претензионной работы следующий. Заинтересованная сторона направляет своему контрагенту письменное обращение (претензию), в котором излагает конкретные требования и дает их обоснование, а вторая сторона в 30-дневный срок (либо тот, который указан в договоре) обязана ответить на претензию (п. 2 ст. 452, п. 2 ст. 797 ГК). Неполучение ответа на претензию, либо получение ответа, не удовлетворяющего требования заявителя, дает ему право обратиться в арбитражный суд для разрешения спора по существу. Невыполнение даст суду основание оставить исковое заявление без рассмотрения.

Большое количество споров порождает выяснение вопросов, а был ли соблюден претензионный порядок урегулирования споров и был ли он соблюден надлежащим образом.

Претензионный порядок урегулирования споров может быть добровольным и обязательным. Обращение к претензионному порядку урегулирования спора возможно не только в ситуациях, когда этот порядок предусмотрен федеральным законом в качестве обязательного, применение его рекомендовано нормативными правовыми актами или согласовано сторонами договора. Использование претензионного порядка допустимо и в иных случаях: любая из сторон договора вправе предъявить другой его стороне претензию даже в отсутствие установленного законом или соглашением сторон претензионного порядка.

Виды претензионного порядка урегулирования споров:

- обязательный претензионный порядок урегулирования спора (обязательность которого установлена федеральным законом);
- нормативный претензионный порядок урегулирования спора (рекомендации об использовании которого содержатся в федеральном законодательстве и иных нормативных правовых актах, притом что данный порядок не предусмотрен федеральным законом в качестве обязательного);
- договорный претензионный порядок урегулирования спора (согласованный сторонами в договоре);
- уведомительный претензионный порядок (используется в отсутствие указаний закона или соглашения сторон).

Обязательный претензионный порядок

Обязательный претензионный порядок предусмотрен практически для всех видов перевозок и в частности для следующих отношений:

— для железнодорожных перевозок (ст. 120 ФЗ от 10 января 2003 г. № 18 «Устав железнодорожного транспорта РФ», что до предъявления к железной дороге иска обязательно предъявление к перевозчику претензии).

— перевозок речным транспортом (ст. 161 Кодекса внутреннего водного транспорта РФ, согласно которой до предъявления иска в связи с перевозкой пассажира, багажа, груза, с буксировкой буксируемого объекта обязательным является предъявление к перевозчику (буксировщику) претензии);

— перевозок морским транспортом груза в каботаже (согласно ст. 403 Кодекса торгового мореплавания РФ; Применительно к требованиям, возникающим из отношений в области торгового мореплавания, обязательный порядок предъявления претензии закон предусмотрел только для требований к перевозчику по договору морской перевозки груза в каботаже);

— автомобильных перевозок (п. 158 Устава автомобильного транспорта РСФСР говорит, что до предъявления иска обязательно отправление претензии);

— воздушных перевозок (п. 3 ст. 124 Воздушного кодекса РФ)

— пересылки почтовых отправлений и услуг связи (ст. 37 Федерального закона от 17 июля 1999 г. № 176-ФЗ «О почтовой связи», ст. 55 Федерального закона от 7 июля 2003 г. № 126-ФЗ «О связи»);

— кроме того он предусмотрен для требований об изменении и расторжении договоров (п. 2 ст. 452 ГК РФ, это является примером «иногосудебного порядка урегулирования спора» с ответчиком); Например, в силу п. 3 ст. 745 ГК РФ подрядчик обладает правом требовать от заказчика замены непригодного материала или оборудования, предоставленного последним. Отказ заказчика от такой замены или его уклонение от ответа на претензию позволяют подрядчику отказаться от договора и потребовать уплаты цены за выполненную работу. Другой пример — допускаемая п. 3 ст. 484 ГК РФ возможность для продавца предъявить претензию покупателю в ситуации, когда покупатель в нарушение закона и договора не принимает товар;

— также он обязателен в случаях, если он закреплён в договоре (в этом случае следует иметь в виду, что договор должен содержать четкие положения об условиях и порядке претензионного порядка урегулирования спора либо четкую запись об установлении такого порядка).

Правила оформления претензии

Как правило в претензии должно быть отражено:

1. Адресат претензии;

2. Наименование «Претензия», однако название не имеет существенного значения, можно назвать как угодно, например «Уведомление», либо вообще не называть, главное чтобы в документ по сути был претензией.

Немаловажно, что вместо названия «претензия» для оформления претензионных требований в принципе возможно использование и иных названий документа — закон не содержит запрета на такое отступление. В частности, действующее законодательство само допускает именование претензии как:

— требования (это, например, требование бенефициара к гаранту (п. 1 ст. 376 ГК РФ));

— предложения (это, например, предложение об изменении или расторжении договора (п. 2 ст. 452 ГК РФ));

— уведомления (это, например, уведомление о повреждении (порчи) багажа или груза при международных воздушных перевозках (п. 1 ст. 127 Воздушного кодекса РФ); уведомление о намерении приостановить оказание услуг связи (п. 3 ст. 44 Федерального закона «О связи»));

— заявления (см., например, п. 4 ст. 124 Воздушного кодекса РФ);

— извещения (см., например, извещение, направленное арендатором арендодателю, о недостатках сданного в аренду имущества (п. 1 ст. 612 ГК РФ)).

Таким образом, использование для претензии-документа иного наименования, в том числе и не упоминаемого в законе (даже, например, запрос, сообщение), допустимо, если стороны в соглашении о претензионном порядке прямо не оговорили название этого документа.

Но для того, чтобы у суда не возникало лишних вопросов, если есть такая возможность письмо назвать претензией.

3. В претензии указывается: дата ее подачи; полное наименование заявителя претензии, а для юридических лиц — данные свидетельства о государственной регистрации в качестве юридического лица; местонахождение юридического лица, а для физических лиц — данные документа, удостоверяющего личность и адрес, по которому следует направлять ответ на претензию; банковские реквизиты заявителя;

4. Обстоятельства, на которых основаны претензионные требования;

5. Разногласия, возникшие вследствие того, что одна из сторон не выполнила условия договора: подробное описание обстоятельств, вызвавших предъявление претензии (полная или частичная утрата груза, недостача, просрочка в доставке, нарушение сроков, качества, количества товара, услуги, работы);

6. Расчет убытка (расчет суммы требования, что в совокупности позволит стороне рассмотреть претензию по существу). (в зависимости от вида спора: товарные накладные и чеки, счета фактуры, акты приёмки, коммерческие акты и т.д.). Необходимо указание суммы претензии по каждому отдельному требованию, по каждой накладной, квитанции о приеме груза, учетной карточке выполнения заявки, ведомости подачи и уборки вагонов, накопительной карточке и иным документам;

7. Предложения относительно вариантов урегулирования спора (предложение погасить задолженность в течение установленного срока);

8. Срок для ответа на претензию;

9. Перечисление документов приложения;

10. Кроме того, в претензии указывается, что если не будет достигнуто взаимоприемлемое решение или пройдут разумные сроки для ответа на претензию, потерпевшая сторона будет вынуждена обратиться в суд для урегулирования разногласий.

Прежде всего, следует иметь в виду, что требования должны быть четко сформулированными и лаконичными. Действующее законодательство не содержит требования какой-либо единой формы претензии. Однако из ее содержания должны быть четко понятны суть и обоснованность претензионных требований.

Условия соблюдения претензионного порядка

Претензионный порядок считается соблюденным, если:

— претензия заявлена в установленный срок;

— претензия заявлена надлежащим заявителем, т.е. лицом, имеющим право на предъявление претензии;

— претензия заявлена к надлежащему лицу, т.е. субъекту совершившему правонарушение, субъекту, который уполномочен ее рассматривать;

— претензия содержит все необходимые сведения и расчет суммы требований, позволяющие рассмотреть ее по существу;

— к претензии приложены документы, которые могут служить доказательством предъявленных требований клиента.

Сроки предъявления претензии определяются законом. Если претензионный порядок не установлен законом, сроки предъявления претензии могут быть установлены соглашением сторон.

Соблюдение срока предъявления претензии — один из факторов, влияющих на общий вывод в отношении соблюдения претензионного порядка в целом. Вследствие этого нельзя недооценивать важность соблюдения условия о сроке предъявления претензии (вне зависимости от того, установлен он законом или договором). Значение этого условия объясняется тем, что «время, затраченное на урегулирование спора в претензионном

порядке, входит обычно в установленный срок исковой давности и, следовательно, поглощает часть срока, предоставленного для защиты в арбитражном суде предпринимателем своих прав и законных интересов. Поэтому важно предъявлять претензию в кратчайшие сроки со дня выявления нарушения своих прав

Для целей правильного исчисления срока предъявления претензии нужно руководствоваться следующим правилом: датой предъявления претензии считается дата штампа почты предъявителя претензии о принятии письма (либо телеграммы), дата сообщения по факсу или телетайпу или дата непосредственного вручения претензии стороне, которой она предъявляется.

Претензия предъявляется в письменной форме. Такое правило устанавливалось в п. 2 Положения о претензионном порядке, которое, как указывалось ранее, может рассматриваться как обычай делового оборота.

Нередко это правило закрепляется в федеральном законодательстве, регулирующем обязательный претензионный порядок (в частности, в п. 1 ст. 127 Воздушного кодекса РФ, п. 1 ст. 405 Кодекса торгового мореплавания РФ, п. 3 ст. 12 Федерального закона „О транспортно-экспедиционной деятельности“, ч. 3 ст. 25 Федерального закона „О морских портах в Российской Федерации и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации“), и нормативных правовых актах, рекомендующих использование этого порядка (например, п. 3 ст. 44 Федерального закона „О связи“, ст. 37 Федерального закона „О почтовой связи“). То, что претензия должна предъявляться в письменной форме, „представляется очевидным исходя из анализа норм АПК РФ“.

Данное правило действует в отношении всех указанных претензий (предъявляемых в рамках обязательного, нормативного и договорного претензионного порядка, а также уведомительной претензии). Именно такая форма претензии позволяет реализовать защитительный потенциал претензии и создает необходимые предпосылки для ее использования в качестве доказательства в судебном процессе. Подтверждение необходимости письменной формы претензии можно найти в судебной практике.

Надо сказать, что письменная форма претензии подразумевает составление одного документа, который содержал бы все необходимые реквизиты, включая, собственно, само претензионное требование.

Например, Арбитражный суд Саратовской области в деле N А-57-12913/04-2 о взыскании задолженности представленные истцом копии писем, протокола и графика погашения задолженности не счит досудебным урегулированием спора (соблюдением претензионного порядка), указав, что подобные документы являются перепиской сторон и касаются их взаимоотношений по расчетам. Указанное послужило основанием для оставления искового заявления без рассмотрения.

Адресатом претензии должно выступать лицо, которое предполагается непосредственным нарушителем субъективных гражданских прав предъявителя претензии. В том случае, если корреспонденция, содержащая претензионные требования, адресована иному лицу (например, материнскому обществу, управляющей компании и т.д.), она не может рассматриваться как претензия.

По общему правилу претензия предъявляется по месту нахождения адресата претензии (месту проживания, если это индивидуальный предприниматель). Данное правило прямо вытекает из положений федерального законодательства: например, п. 2 ст. 161 Кодекса внутреннего водного транспорта РФ устанавливает, что претензии, возникающие в связи с перевозками пассажиров, багажа, грузов или буксировкой буксируемых объектов, предъявляются перевозчикам или буксировщикам по месту их нахождения.

Суть претензионного порядка не в уведомлении о факте нарушения (должник и так знает об этом), а в попытке досудебного урегулирования отношений между должником и кредитором. Поэтому необходимо четко следовать порядку прописанному в договоре и подписывать только тем, кто имеет на это право.

Вопросы подписания претензии надлежащим лицом периодически поднимаются в судебной практике.

Кто имеет право подписывать претензии от имени организации:

1. Только руководитель организации, то лицо, которое имеет право подписывать договоры от имени организации.

2. Во время отпуска (болезни) руководителя – лицо, которое согласно учредительным документам исполняет его обязанности и ему предоставлены соответствующие полномочия.

3. Любое иное лицо, имеющие подобные полномочия согласно доверенности.

В случае, если стороны детально прописали претензионный порядок, указав, что подписывать претензии вправе только руководитель, то необходимо, чтобы он и подписывал, а не юрист или другое лицо (только в случае, если у него есть полномочия представителя согласно доверенности), даже если он потом поставит печать организации. Практика показывает, что противном случае – это расценивается как несоблюдение претензионного порядка. В ведомственных положениях о договорно-претензионной работе указано, что претензию подписывает только начальник управления (такая практика сложилось потому, что начальник является лицом, которое имеет право подписывать все договоры, поэтому и должен подписывать все претензии).

Претензию необходимо предъявлять в письменной форме за подписью руководителя, его заместителя или представителя (его полномочия должны быть подтверждены документально). Поэтому если в организацию приходит претензия подписанная иными лицами (что бывает не так уже и редко) – это можно квалифицировать как несоблюдение претензионного порядка.

Очень важным является вопрос о том, как доказать в суде, что претензионный порядок был соблюден. Надо доказывать отправку именно претензии, а не какого-либо иного документа. Обычно на суде достаточно извещения о направлении претензии (почтового уведомления) и, соответственно, пропуска срока, достаточного на ответ. Можно составить опись вложения – но она не обязательна и не требуется. Если отправить претензию ценным письмом, то Опись вложения в ценное письмо составляется обязательно в 2-х экземплярах. Один в конверт с календарным штемпелем и подписью оператора, другой (такой же экземпляр) отправителю. В этом случае ставится печать на почте на втором экземпляре описи. В описи указывается наименование документа и наименование всех приложений, возможно указание номера документа, даты и т.п. Почта ставит свой штамп на описи, что предполагает, что она опись проверила и что опись соответствует содержанию письма.

Что касается ценных писем, то они, в отличие от заказных, получателю по адресу не носят. Поэтому если контрагент организации системы МЧС России не хочет получать письма, то претензия будет возвращена через два месяца с отметкой „адресат не получил письмо“.

Поэтому целесообразно посылать претензии с курьером, либо заказными письмами, поскольку их носят по адресу. В уведомлении после названия адресата лучше сделать пометку „претензия“.

Как показывает практика некоторые юридические лица отправляют претензии по факсу. В этом случае, будет присутствовать отметка отправителя на Претензии и запись в журнале факсимильных сообщений. Однако по гражданскому законодательству факсы не имеют юридической силы, соответственно по АПК РФ доказательством не являются.

К претензии должны быть приложены документы, подтверждающие предъявленные заявителем требования. Указанные документы представляются в подлиннике или в форме надлежащим образом заверенной копии. Закон не дает ответа на вопрос: что считать надлежаще заверенной копией документа в данном случае. Юристы-практики толкуют указанное положение как требование нотариального удостоверения копий документов.

Требование указывать сведения о соблюдении истцом претензионного или иного досудебного порядка сводится к тому, что в тексте искового заявления истцу необходимо

сделать ссылку на конкретные действия, которые свидетельствуют о соблюдении им данного порядка (например, 04 октября 2008 года истец направил ответчику письменную претензию (исх. N П-123/08) с требованием оплатить выполненные работы, на что ответчик ответил отказом, сославшись на то, что данные работы выполнены не полностью — исх. N 432 от 13 октября 2008 года»).

При рассмотрении дела в арбитражном суде необходимо учитывать, что уведомление должника о признании претензии и в случае неперечисления признанной суммы фактически свидетельствует о признании им требований кредитора, что согласно статье 203 ГК РФ влечет перерыв течения срока исковой давности и после перерыва он начинается заново. Подобную позицию занял ВАС России, в частности по спорам с железной дорогой.

Нередки случаи, когда контрагент принимает претензию к рассмотрению, признает содержащиеся в ней требования, но исполнять лежащую на нем обязанность, т.е. нести меру ответственности, не спешит. Возникает резонный вопрос: когда претензия может считаться удовлетворенной — при ее признании или при условии фактического перечисления предъявителю претензии признанной стороной суммы? Претензию можно считать удовлетворенной только при фактическом перечислении соответствующей денежной суммы. В уведомлении о признании претензии полностью или частично контрагент должен указать, в какой сумме удовлетворена претензия. При частичном удовлетворении претензии, так же как и при ее отклонении, сторона обязана указать основание принятого им решения со ссылкой на соответствующую статью. В этом случае заявитель претензии вправе обратиться в арбитражный суд с иском о взыскании соответствующей суммы с контрагента в судебном порядке.

2.2 Практическая работа №3, 4 (4 часа).

Тема: «Претензионный порядок урегулирования споров»

2.2.1 Цель работы: ознакомиться с претензионным порядком урегулирования споров

2.2.2 Задачи работы:

1. изучить содержание претензионной процедуры, претензионный порядок урегулирования споров, правоотношения между сторонами, в связи с нарушением которых заявляется претензия, например о возмещении убытков;

2.2.3 Перечень приборов, материалов, используемых в лабораторной работе:

1. Мультимедиа (проектор, экран)
2. Тестовый материал, TestEditor, TestRUN

2.2.4 Описание (ход) работы:

На разных этапах коммерческой деятельности появляется необходимость разрешения возможных конфликтных ситуаций. Последние могут возникать непосредственно между коммерсантами, между ними и иными частными лицами, например гражданами-потребителями, с участием коммерсантов и различных органов публичной власти. Кроме данной классификации конфликтов с участием коммерсантов, где в основу положен субъектный признак, допустимо и иное деление. Так, в рамках договорного процесса можно выделить конфликты как на этапе заключения (ст. 446 ГК РФ — преддоговорные споры), так и исполнения коммерческого договора.

Подробнее остановимся на правовом анализе конфликтов между коммерсантами. Такие споры носят, безусловно, частноправовой характер. Для преодоления образовавшихся конфликтных проблем в коммерческой практике используются различные способы. Наиболее часто во внутреннем коммерческом обороте применяются следующие: процедура переговоров, направление и рассмотрение претензий, арбитражное судопроизводство и третейское

разбирательство. В литературе выделяют и иные способы разрешения коммерческих споров, которые применяются на практике, например посредничество, предварительная оценка нейтральной сторон.

Данные переговоры можно определить как процесс преодоления возникших коммерческих проблем и достижения максимально положительного коммерческого эффекта. В рамках переговорной процедуры стороны обсуждают предложенные коммерческие и юридические аргументы в пользу того или иного решения коммерческого спора. Анализ ст. 431 ГК РФ о толковании договора позволяет сделать вывод о том, что с юридической точки зрения переговоры представляют собой способ формирования, а также согласования воли сторон. Действующее законодательство не регламентирует процедуру переговоров. Однако на практике подобное поведение сторон спора встречается довольно часто, поскольку переговоры — это весьма удобное, быстрое и относительно малозатратное средство разрешения коммерческих споров.

Классифицировать переговоры можно по различным основаниям. Во-первых, по оформлению. Большинство переговорных процедур специально не оформляется. Вместе с тем в ряде случаев сторонами ведется специальный протокол переговоров либо иной подобный документ, который отражает ход переговоров и достигнутые договоренности. Результаты переговорного процесса могут быть закреплены и иным образом. В частности, в дополнительном соглашении к коммерческому договору, например об изменении цены в соответствии с рыночными реалиями. Во-вторых, к числу названных оснований можно отнести и субъектный состав переговорной процедуры. Как правило, в переговорах участвуют непосредственно стороны возникшего конфликта. Однако для урегулирования последнего может быть привлечен и частный посредник (независимая третья сторона). В-третьих, по своему характеру переговоры могут проходить как с использованием различных средств связи, например телефона, так и без таковых, представляя собой процесс непосредственного личного общения коммерсантов.

Переговоры практически всегда проводятся в устной форме, о чем свидетельствует последнее предложение ст. 431 ГК РФ. Письменное общение сторон ГК РФ в отмеченной норме именуется перепиской. На стадии разрешения коммерческого спора такая переписка, по существу, представляет собой претензионную процедуру.

Претензия в юридической литературе обычно определяется как письменное обращение одного лица к другому с соответствующими требованиями, например о возмещении убытков. Содержание претензионной процедуры зависит от субъектного состава и существа складывающихся правоотношений, в связи с нарушением которых заявляется претензия.

В отношениях между коммерсантами и гражданами-потребителями следует принимать во внимание разъяснения, данные в п. 5 постановления Пленума ВС РФ от 29 сентября 1994 г. № 7 «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей». В нем отмечено следующее: «Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» не установлен предварительный внесудебный порядок разрешения требований потребителей товаров (работ, услуг), однако по некоторым спорам данной категории действующим законодательством предусмотрен такой порядок (например, ст. 797 ГК РФ). Учитывая это, судья должен отказать в принятии заявления, если потребителем не был соблюден предварительный внесудебный порядок рассмотрения этих споров и такая возможность не утрачена. При этом необходимо иметь в виду, что истечение установленного законодательством пресекательного срока на предъявление гражданином претензии не является основанием к отказу в судебной защите, так как это противоречит ст. 46 Конституции Российской Федерации и названному выше Закону Российской Федерации».

В отношениях непосредственно между коммерсантами, а также между коммерсантами и иными участниками коммерческого оборота претензионный порядок разрешения споров применяется в двух случаях: 1) когда это предусмотрено ФЗ; 2) когда это предусмотрено соглашением сторон. Данное правило вытекает из содержания АПК РФ. Согласно ч. 5 ст. 4 АПК РФ, если ФЗ установлен для определенной категории споров досудебный

(претензионный) порядок урегулирования либо он предусмотрен договором, спор может быть передан на рассмотрение арбитражного суда лишь после соблюдения такого порядка.

Рассматриваемый прием разрешения коммерческих споров имеет свои положительные и отрицательные стороны. К первым следует отнести возможность избежать судебного разбирательства возникшего спора, а также сохранения прежних добрых деловых отношений в случае добровольного удовлетворения претензии. Наряду с этим, некоторые практические работники обращают внимание на возможность анализа в рамках претензионной процедуры позиции контрагента (в случае получения ответа на претензию) с целью определения перспектив судебного рассмотрения спора. К отрицательным последствиям соблюдения претензионного порядка необходимо, прежде всего, относить увеличение промежутка времени с момента правонарушения до обращения в суд, что порой выгодно для недобросовестных контрагентов и может привести к увеличению убытков потерпевшего.

Названная процедура закреплена, прежде всего, в ГК РФ. Так, согласно ст. 797 ГК РФ до предъявления к перевозчику иска, вытекающего из перевозки груза, обязательно предъявление ему претензии в порядке, предусмотренном соответствующим транспортным уставом или кодексом. Иск к перевозчику может быть предъявлен грузоотправителем или грузополучателем в случае полного или частичного отказа перевозчика удовлетворить претензию либо неполучения от перевозчика ответа в 30-дневный срок.

Наряду с установлением претензионного порядка, в ГК РФ содержатся нормы, определяющие близкие по своим характеристикам отношения к претензионной процедуре. В указанных случаях одна из сторон направляет другой письменный документ (по сути — письменное обращение), которое, однако, законодатель не называет претензией.

В частности, при разрешении преддоговорных разногласий направляется так называемый протокол разногласий. Согласно ст. 445 ГК РФ в случаях, когда в соответствии с ГК РФ или иными законами для стороны, которой направлена оферта (проект договора), заключение договора обязательно, эта сторона должна направить другой стороне извещение об акцепте, либо об отказе от акцепта, либо об акцепте оферты на иных условиях (протокол разногласий к проекту договора) в течение 30 дней со дня получения оферты. Сторона, направившая оферту и получившая от стороны, для которой заключение договора обязательно, извещение о ее акцепте на иных условиях (протокол разногласий к проекту договора), вправе передать разногласия, возникшие при заключении договора, на рассмотрение суда в течение 30 дней со дня получения такого извещения либо истечения срока для акцепта.

В случаях, когда в соответствии с ГК РФ или иными ФЗ заключение договора обязательно для стороны, направившей оферту (проект договора), и ей в течение 30 дней будет направлен протокол разногласий к проекту договора, эта сторона обязана в течение 30 дней со дня получения протокола разногласий известить другую сторону о принятии договора в ее редакции либо об отклонении протокола разногласий. При отклонении протокола разногласий либо неполучении извещения о результатах его рассмотрения в указанный срок сторона, направившая протокол разногласий, вправе передать разногласия, возникшие при заключении договора, на рассмотрение суда.

Правила об указанных сроках применяются в том случае, если другие сроки не установлены законом, иными правовыми актами или не согласованы сторонами.

Правила о необходимости направления определенного заявления контрагенту сформулировано и в п. 2 ст. 452 ГК РФ. В соответствии с данной нормой, требование об изменении или о расторжении договора может быть заявлено стороной в суд только после получения отказа другой стороны на предложение изменить или расторгнуть договор либо неполучения ответа в срок, указанный в предложении или установленный законом либо договором, а при его отсутствии — в 30-дневный срок.

Аналогичные правила о необходимости извещения контрагента содержатся и ст. 483 ГК РФ. Здесь закреплена обязанность покупателя известить продавца о нарушении условий договора купли-продажи о количестве, об ассортименте, о качестве, комплектности, таре и (или) об упаковке товара в срок, предусмотренный законом, иными правовыми актами или

договором, а если такой срок не установлен — в разумный срок после того, как нарушение соответствующего условия договора должно было быть обнаружено, исходя из характера и назначения товара.

Кроме ГК РФ, претензионная процедура предусматривается в действующем транспортном законодательстве, законодательстве о связи. Правила о претензиях содержатся также в Инструкции о порядке приемки продукции производственно-технического назначения и товаров народного потребления по качеству, утвержденной постановлением Госарбитража СССР от 25 апреля 1966 г. № П-7(с изм. и доп.). Однако данные положения Инструкции обязательны для сторон только в том случае, если в договоре содержится прямая отсылка к названной Инструкции.

Согласно п. 40 указанной Инструкции претензия, вытекающая из поставки продукции, не соответствующей по качеству, комплектности, таре, упаковке и маркировке стандартам, техническим условиям, чертежам, рецептурам, образцам (эталонам), предъявляется получателем (покупателем) изготовителю (отправителю, поставщику) в установленный срок.

Если изготовитель или его местонахождение не известны получателю (покупателю), претензия в двух экземплярах посылается отправителю (поставщику), который немедленно после ее получения, обязан направить один экземпляр изготовителю, известив об этом получателя (покупателя).

К претензии о поставке продукции ненадлежащего качества или некомплектной должны быть приложены акт и документы, указанные в п. 31 и 34 настоящей Инструкции, если их нет у изготовителя (отправителя, поставщика) — например, документы изготовителя (отправителя), удостоверяющие качество и комплектность продукции, упаковочные ярлыки из тарных мест, в которых установлены ненадлежащее качество и некомплектность продукции, транспортный документ (накладная, коносамент) и другие. Кроме того, к претензии должны быть приложены документы, подтверждающие реализацию скоропортящейся продукции по указанию органов санитарного надзора, если продукция к моменту предъявления претензии реализована.

В случае предъявления претензии о возмещении разницы в стоимости продукции (уценки) в связи с переводом ее в более низкий сорт получатель обязан приложить к претензии документы, подтверждающие оприходование продукции фактически полученным сортом. Торгующие организации обязаны представить подписанную руководителем организации (или его заместителем) и главным бухгалтером справку о реализации продукции по цене того сорта, в который она переведена, или о произведенной переоценке, если продукция еще не реализована, а также справку за подписями тех же должностных лиц о перемаркировке продукции соответствующим сортом.

О результатах рассмотрения претензии отправитель (изготовитель, поставщик) сообщает получателю в установленный срок.

Кроме ГК РФ, претензионный порядок в рассматриваемой сфере предусмотрен в ряде актов транспортного законодательства.

В Кодексе внутреннего водного транспорта РФ претензионной процедуре посвящен разд. XVIII «Акты, претензии и иски». Согласно ст. 164 КВВТ иски к пароходствам, вытекающие из перевозки и буксировки, могут предъявляться только в случае полного или частичного отказа пароходства удовлетворить претензию или после истечения срока, установленного для рассмотрения претензии. В соответствии со ст. 162 КВВТ право на предъявление к пароходству претензий и исков имеют: а) в случае полной утраты груза: грузополучатель — при условии представления грузовой квитанции с отметкой на ней порта (пристани) назначения о неприбытии груза, а при невозможности представления грузовой квитанции — документа об оплате стоимости груза и справки пароходства об отправке груза с отметкой порта (пристани) назначения о неприбытии груза; грузоотправитель при условии представления грузовой квитанции; б) в случае частичной утраты, порчи или повреждения груза грузополучатель при условии представления накладной и коммерческого акта², выданного ему пароходством, или акта, указанного в ст. 160 КВВТ (для нефтеналивных

грузов); в) в случае просрочки доставки груза грузополучатель при условии представления накладной; г) в случае задержки в выдаче груза грузополучатель при условии представления накладной и акта; д) в случае перебора провозных платежей грузоотправитель или грузополучатель в зависимости от того, кто представит накладную; е) в случае утраты, порчи, повреждения или просрочки доставки багажа: при полной утрате предъявитель багажной квитанции, во всех остальных случаях предъявитель выданного паромом акта о частичной утрате, порче, повреждении или просрочке доставки багажа.

Как следует из ст. 161 КВВТ, претензии, возникающие из перевозки грузов, предъявляются к управлению паромства назначения. Претензии, возникающие из перевозки пассажиров или багажа, могут быть предъявлены к управлению паромства отправления или назначения по усмотрению заявителя претензии. Претензии, возникающие из перевозки груза в прямом смешанном железнодорожно-водном сообщении, предъявляются: а) к управлению дороги назначения, когда конечным пунктом перевозки является железнодорожная станция; б) к управлению паромства назначения, когда конечным пунктом перевозки является пристань или порт. Претензии грузоотправителей по причитающимся им штрафам или премиям предъявляются к управлению паромства отправления.

К претензионному заявлению должны быть приложены документы, подтверждающие претензию (ст. 161 КВВТ). К заявлению о возмещении полной или частичной утраты или повреждения груза, кроме документов, подтверждающих право на предъявление претензии, должен быть приложен документ, удостоверяющий количество и стоимость отправленного груза.

В ст. 161, 163 КВВТ установлены сроки исковой давности для заявления претензий и в ст. 164 — исков.

В Воздушном кодексе РФ нормы о претензионной процедуре сосредоточены в ст. 124—128. В соответствии со ст. 124 ВК РФ до предъявления к перевозчику иска в случае нарушения договора воздушной перевозки груза или договора воздушной перевозки почты перевозчику предъявляется претензия. В случае нарушения договора воздушной перевозки пассажира, договора воздушной перевозки груза или договора воздушной перевозки почты перевозчику предъявляется заявление или претензия в аэропорту пункта отправления или в аэропорту пункта назначения по усмотрению заявителя. Отсутствие коммерческого акта не лишает пассажира, грузоотправителя или грузополучателя права на предъявление претензии или иска.

По ст. 125 ВК РФ право на предъявление перевозчику заявления в случае нарушения договора воздушной перевозки пассажира имеют: 1) в случае утраты, недостачи или повреждения (порчи) багажа, а также просрочки его доставки пассажир или уполномоченное им лицо при предъявлении багажной квитанции или коммерческого акта; 2) в случае прекращения по инициативе перевозчика договора воздушной перевозки пассажира пассажир. Также право на предъявление претензии и иска к перевозчику имеют: 1) в случае утраты груза грузополучатель при предъявлении грузовой накладной, выданной перевозчиком грузоотправителю, с отметкой аэропорта пункта назначения о прибытии (неприбытии) груза, а при невозможности предъявления такой накладной — документа об оплате стоимости груза и справки перевозчика об отправке груза с отметкой аэропорта пункта назначения о прибытии (неприбытии) груза; 2) в случае недостачи или повреждения (порчи) груза грузополучатель при предъявлении грузовой накладной или коммерческого акта; 3) в случае просрочки доставки груза грузополучатель при предъявлении грузовой накладной; 4) в случае утраты, недостачи или повреждения (порчи) почты, а также просрочки ее доставки организация почтовой связи пункта назначения почты; 5) страховщик при предъявлении соответствующих перевозочных документов, а также документов, подтверждающих факты заключения договора страхования и выплаты страхового возмещения.

Как и при водной и автомобильной перевозках, в ВК РФ в ст. 126, 127 установлены сроки предъявления претензий к воздушному перевозчику. Претензия к перевозчику при внутренних воздушных перевозках может быть предъявлена в течение 6 месяцев (ст. 126 ВК РФ). Указанный срок исчисляется следующим образом: 1) о возмещении вреда в случае

недостачи или повреждения (порчи) груза или почты, а также в случае просрочки их доставки со дня, следующего за днем выдачи груза, а в отношении почты с даты составления коммерческого акта; 2) о возмещении вреда в случае утраты груза через 10 дней по истечении срока доставки; 3) о возмещении вреда в случае утраты почты по истечении срока доставки; 4) о возмещении вреда во всех остальных случаях со дня наступления события, послужившего основанием для предъявления претензии. По смыслу п. 2 ст. 126 ВК РФ, перевозчик вправе принять к рассмотрению претензию по истечении установленного срока, если признает уважительной причину пропуска срока предъявления претензии.

По ст. 127 ВК РФ в случае повреждения (порчи) багажа или груза при международных воздушных перевозках лицо, имеющее право на его получение, при обнаружении вреда должно заявить перевозчику уведомление в письменной форме не позднее чем через 7 дней со дня получения багажа и не позднее чем через 14 дней со дня получения груза. В случае просрочки доставки багажа или груза претензия должна быть предъявлена в течение 21 дня со дня передачи багажа или груза в распоряжение лица, имеющего право на его получение. Указанное уведомление является основанием для составления коммерческого акта. В случае утраты багажа, груза или почты претензия к перевозчику может быть предъявлена в течение 18 месяцев со дня прибытия воздушного судна в аэропорт пункта назначения, со дня, когда воздушное судно должно было прибыть, или со дня прекращения воздушной перевозки.

Воздушный перевозчик обязан в течение 30 дней с даты поступления претензии рассмотреть ее и в письменной форме уведомить грузоотправителя или грузополучателя об удовлетворении или отклонении претензии (п. 1 ст. 128 ВК РФ). Течение срока исковой давности начинается на следующий день после получения грузоотправителем или грузополучателем ответа об отказе или о частичном удовлетворении претензии, в случае неполучения такого ответа — через 45 дней после получения претензии перевозчиком, если иное не предусмотрено договором воздушной перевозки груза или договором воздушной перевозки почты (п. 2 ст. 128 ВК РФ).

2.3 Практическая работа №5, 6 (4 часа).

Тема: «Нормативно-техническая документация, используемая при рассмотрении претензий владельцев»

2.3.1 Цель работы: ознакомиться с документацией, используемой при рассмотрении претензий владельцев

2.3.2 Задачи работы:

1. изучить нормативную базу, суть претензионной работы;
2. усвоить документооборот по претензионной деятельности;
3. рассмотреть бланки для оформления претензии и нормативные сроки подачи претензии.

2.3.3 Перечень приборов, материалов, используемых в лабораторной работе:

1. Мультимедиа (проектор, экран)
2. Тестовый материал, TestEditor, TestRUN

2.3.4 Описание (ход) работы:

Нормативная база

До 1995 г. порядок организации претензионной работы регулировался Положением о претензионном порядке урегулирования споров, утвержденным постановлением Правительства РФ от 24.06.1992 № 3116-1, но это постановление было отменено Федеральным

законом от 05.05.1995 № 71-ФЗ «О введении в действие Арбитражного процессуального кодекса Российской Федерации» (в настоящее время действует Арбитражный процессуальный кодекс РФ от 27.07.2002).

Отмена названного положения была вызвана длительностью сроков претензионного урегулирования споров: на это у организаций порой уходило до полугода и более (месяц - на рассмотрение претензии; если претензионные требования не удовлетворялись, спор рассматривался в арбитражном суде в течение двух месяцев, а решение вступало в силу через месяц после принятия). В результате около полугода, а иногда и больше потерпевшая сторона не могла восстановить нарушенные права, а виновная в это время могла незаконно пользоваться имуществом или денежными средствами пострадавшей стороны. Попытка разрешения спора в претензионном порядке была обязательной процедурой, предшествовавшей рассмотрению дела в арбитражном суде.

Гражданский кодекс РФ, принятый в 1994 г. (часть 1), не требовал обязательного претензионного урегулирования разногласий, а принятый в 1995 г. Арбитражный процессуальный кодекс РФ установил, что претензионный порядок урегулирования споров может быть установлен федеральным законом для определенной категории споров или может быть предусмотрен договором сторон, и тогда его соблюдение становится обязательным. Таким образом, претензионный порядок урегулирования споров в наше время не является общим правилом. Тем не менее, рядом законодательных актов, принятых уже после 1995 г., устанавливается порядок предъявления претензий. В настоящее время законами предусмотрено претензионное урегулирование споров с транспортными организациями (Устав железнодорожного транспорта РФ, Воздушный кодекс РФ, Кодекс внутреннего водного транспорта РФ, Кодекс торгового мореплавания РФ, Устав автомобильного транспорта) и с организациями связи (Федеральный закон от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи» (ст. 37); Федеральный закон от 17.07.1999 № 176-ФЗ «О почтовой связи» (п. 110-112); Правила оказания услуг почтовой связи, утвержденные постановлением Правительства РФ от 15.04.2005 № 221 и др.).

При осуществлении иных видов деятельности, в случае отсутствия законодательства, регулирующего порядок претензионного урегулирования споров, соответствующие положения по решению сторон могут быть включены в тексты договоров. Положения договора в этом случае устанавливают как порядок предъявления и урегулирования претензий, так и сроки предъявления и исполнения претензий.

В чем же состоит суть претензионной работы?

Во-первых, нужно иметь в виду, что если претензия обоснованная, она должна быть удовлетворена в полном объеме. Если же претензия не удовлетворяется и интересы пострадавшей стороны не восстановлены, потерпевшая сторона вправе обратиться с иском в арбитражный суд, причем право на обращение в арбитражный суд у потерпевшей стороны наступает лишь в случае полного или частичного отказа в удовлетворении претензии (или в случае неполучения своевременного ответа на претензию).

Во-вторых, ведение претензионной работы должно быть соответствующим образом организовано. Для этого на предприятии разрабатывается юридической службой (юристом) и утверждается руководителем локальный нормативный акт (инструкция, стандарт предприятия, положение, правила) о порядке организации и ведения претензионной (претензионно-исковой) работы. В этом документе должно быть определено, какая служба или должностное лицо ведет претензионную работу (готовит претензии в случае частичного или полного невыполнения договорных обязательств, ответы на претензии контрагентов и иную переписку по претензиям). На эту же службу возлагаются обязанности по контролю и ведению справочно-информационной и аналитической работы по претензиям.

Регистрация поступающих и отправляемых претензий, как и всей входящей и исходящей корреспонденции, ведется службой документационного обеспечения управления, но одновременно с этим юридическая служба (юрист) ведет собственный учет претензий и связанных с ними документов, что необходимо для осуществления контрольных функций и

ведения справочной и аналитической работы по претензиям. Нужно иметь в виду, что претензия – правовой документ, поэтому крайне важно, чтобы делопроизводственная сторона претензионной работы была организована безупречно.

Регистрация и учет претензий решают несколько задач: во-первых, обеспечивается сохранность документов (утрача претензионных документов может повлечь за собой большие убытки для организации, невозможность произвести взыскание, уплату госпошлины и др., если в связи с необоснованным отклонением претензии спор будет передан в арбитражный суд), во-вторых, это позволяет вести контроль за своевременностью рассмотрения, отправки претензий и получения ответов на них. Кроме того, регистрация и учет претензий позволяет вести аналитическую работу: анализировать причины возникновения претензий, способы их удовлетворения или причины отказов в удовлетворении претензии и на основе полученных данных разрабатывать предложения и проводить мероприятия по совершенствованию деятельности организации.

Юридическая служба (юрист), занимающаяся претензионно-исковой работой, тесно взаимодействует с теми подразделениями, которые заключают гражданско-правовые (хозяйственные) договоры и ведут работу по их выполнению. Поэтому при поступлении в организацию претензии контрагента (стороны по договору) претензия после регистрации в службе ДОУ передается в юридическую службу, а затем после внесения данных о претензии в учетный журнал (или базу данных) юридической службы передается в подразделение, которое ведет работу по данному договору. Подразделение изучает претензию на предмет ее обоснованности и готовит свое заключение. Если при этом необходима информация из других подразделений, эти подразделения представляют свои материалы для решения вопроса об удовлетворении претензии (полном или частичном) или ее отклонении.

Подготовленное заключение визируется юридической службой (юристом) и передается на подпись руководителю организации или его заместителю (это зависит от того, как распределены обязанности между руководством). Подписанное руководителем заключение поступает в юридическую службу (юристу) для подготовки ответа об удовлетворении претензии (полном или частичном) или об отклонении ее с соответствующим обоснованием. Заключение и копия ответа хранятся в юридической службе (у юриста) организации. В подразделении, которое готовило заключение, остается его копия. Если организация отказывается в удовлетворении претензии, мотивы отказа очевидны и не требуют развернутого обоснования, подразделение, занимающееся работой по договору, направляет соответствующую служебную записку в юридическую службу (юристу), которая готовит письмо – отказ в удовлетворении претензии (без подготовки заключения). В этом случае руководитель получает на подпись сразу письмо – ответ об отказе в удовлетворении претензии, которое готовит юридическая служба (юрист).

В случае если организация предъявляет претензию стороне по договору, предварительная работа по сбору необходимых материалов и обоснованию претензии проводится в структурных подразделениях, ведущих работу по договору. Подготовленные материалы передаются в юридическую службу (юристу), занимающуюся претензионно-исковой работой, со служебной запиской, в которой обосновывается необходимость предъявления претензии. Юридическая служба (юрист) должна проверить обоснованность претензии, полноту материалов, подтверждающих претензию и правильность их оформления. Юридическая служба имеет право запросить дополнительные материалы, вернуть недостаточно проработанные документы на доработку.

Обоснованная и правильно оформленная претензия дает возможность урегулировать разногласия и восстановить права и интересы организации без обращения в арбитражный суд.

Претензия как документ

Претензия оформляется на бланке письма организации, и по сути является разновидностью делового письма. Подписывается претензия руководителем организации или его заместителем.

В претензии должно быть указано наименование организации, которой эта претензия предъявляется, с указанием организационно-правовой формы, полного наименования и почтового адреса организации. Это особенно важно, так как организации с разными организационно-правовыми формами могут иметь идентичное наименование. Требования в претензии должны излагаться конкретно и четко. Если претензионные требования подлежат денежной оценке, в претензии должна быть указана требуемая сумма и приведен ее расчет. Это необходимо для того, чтобы ответчик мог проверить обоснованность претензии. Претензия может содержать альтернативные требования, например в случае недостачи товара получатель может потребовать либо возратить стоимость оплаченного, но не полученного товара, либо дослать недостающее количество товара.

В претензии должны содержаться ссылки на дату и номер договора, в связи с которым предъявляется претензия, ссылки на даты и номера документов, подтверждающих претензию. Например, если претензия предъявляется в связи с недостачей товара, в ней должны быть даны ссылки на товарно-транспортную накладную, доверенность и другие документы, по которым получен товар, ссылки на документ, в котором зафиксирована недостача товара (коммерческий акт, акт приемки товара по количеству и т.д.). Если в претензии обосновываются штрафные санкции или возмещение убытков, она должна содержать ссылку на законодательный акт или договор, в котором установлена эта ответственность.

Требования, заявленные в претензии, подтверждаются необходимыми документами, которые прилагаются к претензии в виде подлинников, заверенных копий или выписок из них.

Самым распространенным и надежным способом доставки претензии адресату является ее отправка заказным письмом или вручение адресату под расписку, если это возможно. Доказательством отправки претензии является почтовая квитанция в приеме заказного письма почтовым отделением, которая должна сохраняться у организации-заявителя до предъявления иска, если не будет получен ответ на претензию и организации придется обращаться в арбитражный суд. Почтовая квитанция прикладывается к исковому заявлению, направляемому в арбитражный суд, в качестве доказательства того, что организация принимала меры к досудебному урегулированию спора.

Сроки предъявления и исполнения претензий

При ведении претензионной работы большое значение имеют сроки предъявления и исполнения претензий. Нужно иметь в виду, что Гражданским кодексом РФ установлен срок исковой давности – 3 года, поэтому организации должны стремиться к тому, чтобы максимально сократить сроки претензионной работы, поскольку время, которое затрачивается на урегулирование спора в претензионном порядке, включается в срок исковой давности. Большинство организаций при ведении претензионной работы продолжают придерживаться 30-дневного срока рассмотрения претензий – срок, который был установлен в утратившем силу Положении 1995 г. Транспортное законодательство и законодательство о связи устанавливают иные сроки предъявления претензий. В частности, Законом РФ «О связи» установлены следующие сроки предъявления претензий:

- ☐ претензии в связи с непредоставлением, несвоевременным или недоброкачественным предоставлением услуг связи либо невыполнением или ненадлежащим выполнением работ в области электрической связи (за исключением претензий по телеграфным сообщениям) - в течение шести месяцев;

- ☐ претензии в связи с недоставкой, несвоевременной доставкой, повреждением или утратой почтовых отправлений - в течение шести месяцев;

- ☐ претензии, вытекающие из недоставки, несвоевременной доставки или искажения телеграфного отправления, - в течение одного месяца.

Для дачи письменных ответов на претензии установлены следующие сроки:

- ☐ два месяца - по претензиям в связи с непредоставлением, несвоевременным или недоброкачественным предоставлением услуг связи либо невыполнением или ненадлежащим выполнением работ в области электрической связи, а также по всем видам иногородних почтовых отправлений,

- ☐ один месяц - по телеграфным отправлениям;
- ☐ пять дней - по местным почтовым отправлениям.

По претензиям, связанным с подпиской и доставкой газет, журналов и других печатных периодических изданий, сроки предъявления претензий и их рассмотрения составляют для юридических лиц один год.

При полном или частичном отказе в удовлетворении претензии или неполучении в срок ответа на претензию заявитель вправе предъявить иск в арбитражный суд. Порядок предъявления и рассмотрения исков в арбитражном суде регламентируется Арбитражным процессуальным кодексом Российской Федерации. Арбитражное рассмотрение дела – это уже следующая стадия разрешения спора.

2.4 Практическая работа №7, 8 (4 часа).

Тема: «Нормативные документы по стандартизации и требования к качеству техники, действующие на территории РФ»

2.4.1 Цель работы: ознакомиться с нормативной документацией по стандартизации и требованиями к качеству техники.

2.4.2 Задачи работы:

1. изучить понятие качества, группы показателей качества;
2. освоить нормативную документацию по стандартизации и качеству техники.

2.4.3 Перечень приборов, материалов, используемых в лабораторной работе:

1. Мультимедиа (проектор, экран)
2. Тестовый материал, TestEditor, TestRUN

2.4.4 Описание (ход) работы:

КАЧЕСТВО - совокупность свойств, признаков товаров, материалов, услуг, работ, характеризующих их соответствие своему предназначению и предъявляемым к ним требованиям, а также способность удовлетворять потребностям и запросам пользователей. Большинство качественных характеристик определяется объективно на основе стандартов, договоров, контрактов.

Современный уровень развития народного хозяйства и научно-технического прогресса, а также растущие потребности населения настоятельно требуют повышения качества выпускаемой продукции. Качество продукции по мере развития НТП все в большей степени зависит от уровня технологии и определяется рядом таких факторов, как механизация и автоматизация технологических процессов, их непрерывность, качество исходных материалов, организация труда, требование техники безопасности и охраны труда на производстве. Необходимо учитывать также и экономические критерии управления качеством. Недопустимо повышение качества продукции за счет ухудшения гигиенических, экологических, эстетических и других условий производства.

В соответствии с методикой оценки качества промышленной продукции установлено 8 групп показателей качества:

Показатели назначения - характеризуют полезный эффект от использования продукции по назначению и определяют область ее применения.

Показатели надежности - безотказность, сохраняемость, ремонтпригодность, долговечность.

Показатели технологичности - характеризуют эффективность конструктивно-технологических решений для обеспечения высокой производительности труда при изготовлении и ремонте продукции.

Показатели стандартизации и унификации - характеризуют степень использования в продукции стандартизированных изделий и уровень унификации составных частей изделия.

Эргономические показатели - характеризуют систему «человек - изделие – среда» и учитывают комплекс гигиенических, физиологических, антропологических свойств человека, проявляющихся в производственных и бытовых процессах.

Эстетические показатели - характеризуют такие свойства продукции, как выразительность, оригинальность, соответствие среде и стилю и т.д.

Патентно-правовые показатели - характеризуют степень патентоспособности изделия в России и за рубежом

Экономические показатели - отражают затраты на разработку, изготовление и эксплуатацию изделий, а также экономическую эффективность эксплуатации.

Согласно МС ИСО 9000, система качества — это совокупность организационной структуры, процедур, процессов и ресурсов, необходимых для осуществления руководства качеством.

В соответствии с отечественной терминологией систему качества следует рассматривать как организационно-техническую систему, состоящую из трех основных компонентов: организационной структуры; технического и методического обеспечения.

Виды контроля качества в машиностроении

На машиностроительных предприятиях применяются следующие виды контроля качества:

В зависимости от места контроля и этапов работ:

- контроль проектирования,
- входной контроль материалов и комплектующих изделий,
- контроль за состоянием технологического оборудования,
- операционный контроль при изготовлении,
- авторский надзор за изготовлением,
- активный контроль приборами, встроенными в технологическое оборудование,
- приемочный контроль готовой продукции,
- контроль монтажа и надзор за эксплуатацией на объектах. В зависимости от охвата контролируемой продукции:

- выборочный контроль,
- сплошной контроль.

Перечисленные виды контроля качества продукции осуществляются путем использования различных физических, химических и других методов, которые можно разделить на две группы: разрушающие и неразрушающие.

Среди разрушающих методов:

- испытания на растяжение и сжатие;
- испытания на удар;
- испытания при повторно-переменных нагрузках;
- испытания твердости.

В числе неразрушающих методов:

- магнитные (например, магнитографические методы);
- акустические (ультразвуковая дефектоскопия);
- радиационные (дефектоскопия с помощью рентгеновских и гамма лучей);
- органолептические (визуальные, слуховые и т.п.).

Основы организации контроля качества продукции

Организация контроля качества — это система технических и административных мероприятий, направленных на обеспечение производства продукции, полностью соответствующей требованиям нормативно-технической документации. Технический контроль - это проверка соответствия объекта контроля установленным техническим требованиям (далее контроль).

Под контролем качества понимается проверка соответствия количественных или качественных характеристик свойств продукции или процесса, от которого зависит качество продукции, установленным техническим требованиям.

Объектом контроля может быть продукция или процесс ее создания, хранения, транспортирования, ремонта и соответствующая техническая документация. Объект контроля характеризуется отдельными признаками, которые имеют количественную или качественную характеристики свойств объекта и должны контролироваться. Состав контролируемых признаков зависит от объекта контроля.

Под методом контроля понимаются правила применения определенных принципов и средств контроля. Метод контроля включает: технологию проведения контроля, контролируемые признаки, средства контроля и точность контроля.

Организация контроля исполнения - Проверка исполнения решений и мероприятий по качеству производится всем коллективом работающих систематизируются работниками ОТК. Работники ОТК в своей работе по контролю руководствуются «Инструкцией №6 об организации контроля исполнения в ОТК и других подразделениях завода».

Изготовление продукции стабильного высокого качества возможна только в условиях производства, построенного на прогрессивной технологии.

Поэтому система управления качеством труда и продукции на предприятии требует выполнения нижеследующих мероприятий и условий:

а) тщательной отработки и корректировки технической документации, гарантирующей выпуск изделий высокого качества;

б) разработки и освоения технологических процессов, при выполнении которых обеспечивается производство продукции в строгом соответствии с конструкторской документацией;

техпроцессы должны включать разработанные операции контроля и предусматривать необходимую оснастку, инструмент и приспособления как для изготовления, так и для контроля качества, при этом в технологическом процессе должно быть предусмотрено технологическое время на выполнение операций контроля (только в серийном и массовом производстве).

Технологический процесс должен быть составлен так (кратко и однозначно), чтобы рабочий, мастер, контролер могли обеспечить его выполнение. Затратив на его изучение минимальное время, как правило, не прибегая к другим технологическим процессам и нормативным документам;

в) разработки и внедрения сопроводительной технологической документации, в которой должны фиксироваться данные о проверке качества мастерами и контролерами в соответствии с требованиями чертежей и технологических процессов (операционный, окончательный контроль);

г) обеспечение систематической поверки точности используемого измерительного инструмента и контрольно-измерительных приборов, инструмента, оснастки и приспособлений и в случае их неисправности немедленного изъятия из производства;

д) обеспечения высокой культуры и надлежащего порядка на производственных участках, в цехах складских помещениях.

Хранение деталей и узлов в процессе производства должно производиться на стеллажах, а транспортирование в спецтаре;

е) обеспечение производства соответствующими материалами и комплектующими изделиями, предусмотренными технической документации. Замена предусмотренных чертежами материалов и комплектующих изделий другими может производиться только при условии, если она не приводит к ухудшению качества продукции;

ж) ритмичной работой производства;

3) соответствия квалификации производственного персонала уровню требований, предъявляемых к данному труду, к данной продукции.

Показатели качества продукции

Выбор показателей качества устанавливает перечень наименований количественных характеристик свойств продукции, входящих в состав ее качества и обеспечивающих оценку уровня качества продукции.

Обоснование выбора номенклатуры показателей качества производится с учетом:

назначения и условий использования продукции;

анализа требований потребителей;

задач управления качеством продукции;

состава и структуры характеризующих свойств;

основных требований к показателям качества.

Основные направления определения состава и структуры характеризующих свойств отражает классификация показателей, применяемых при оценке уровня качества продукции.

По характеризующим свойствам они могут быть единичными и комплексными (групповыми, обобщенными, интегральными).

По способу выражения они могут быть в натуральных единицах (килограммы, метры, баллы, безразмерные), а также в стоимостных единицах.

По оценке уровня качества — базовые, относительные показатели.

По стадии определения — прогнозируемые, проектные, производственные, эксплуатационные показатели.

По характеризующим свойствам применяют следующие группы показателей: назначения; экономного использования сырья, материалов, топлива и энергии; надежности (безотказности, долговечности, сохраняемое, ремонтпригодности); эргономические, эстетические; технологические; транспортабельности; стандартизации и унификации; патентно-правовые; экологические; безопасности.

Показатели качества должны отвечать следующим основным требованиям:

способствовать обеспечению соответствия качества продукции потребностям народного хозяйства и населения;

быть стабильными;

способствовать планомерному повышению эффективности производства;

учитывать современные достижения науки и техники и основные направления технического прогресса в отраслях народного хозяйства;

характеризовать все свойства продукции, обуславливающие ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением.

Порядок выбора номенклатуры показателей качества продукции предусматривает определение:

вида группы продукции;

цели применения номенклатуры показателей качества продукции, исходной номенклатуры групп показателей качества;

исходной номенклатуры показателей качества по каждой группе;

метода выбора номенклатуры показателей качества.

Вид (группа) продукции устанавливается на основании межотраслевых и отраслевых документов, классифицирующих продукцию по назначению, условиям применения.

Цели применения номенклатуры показателей качества продукции устанавливаются в соответствии с задачами управления качеством продукции. В зависимости от специфических особенностей продукции и условий ее изготовления и использования некоторые, указанные, группы показателей качества продукции могут отсутствовать. При необходимости вводятся дополнительные группы показателей, характерные для рассматриваемой продукции.

Показатели назначения характеризуют свойства продукции, определяющие основные функции, для выполнения которых она предназначена, и обуславливают область ее применения. Для изделий машиностроения и приборостроения, электротехники и других показатели назначения характеризуют полезную работу, совершаемую изделием.

Для конвейеров разных типов показателями назначения являются производительность, длина и высота транспортирования и др.; для измерительных приборов- показатели точности, пределы измерений и т. д.

К группе показателей назначения относят следующие подгруппы: классификационные, функциональной и технической эффективности, конструктивные, а также состава и структуры.

Классификационные показатели характеризуют принадлежность продукции к определенной классификационной группировке. К классификационным показателям, например, относятся: мощность электродвигателя; емкость ковша экскаватора; передаточное число редуктора; предел прочности картона для обуви; содержание углерода в стали и др.

Показатели функциональные и технической эффективности характеризуют полезный эффект от эксплуатации или потребления продукции и прогрессивность технических решений, закладываемых в продукцию. Эти показатели для технических объектов называются эксплуатационными.

К показателям функциональной и технической эффективности относятся:

показатель производительности станка, определяющий количество изготовленной продукции за некоторый период;

показатель точности и быстроты срабатывания измерительного прибора;

показатель точности ткани для швейных изделий;

удельная энергоемкость электрокамина, определяемая расходом электроэнергии на единицу выделенного тепла;

показатель водонепроницаемости ткани для плаща;

калорийность пищевых продуктов и др.

Конструктивные показатели характеризуют основные проектно-конструкторские решения, удобство монтажа и установки продукции, возможность ее агрегатирования и взаимозаменяемости.

Для продукции, на которую разработана конструкторская документация, применение конструктивных показателей при оценке уровня качества обязательно.

К конструктивным показателям, например, относятся: габаритные размеры; присоединительные размеры; наличие дополнительных устройств, например, наличие сигнала и календаря в ручных часах и др.

Показатели состава и структуры характеризуют содержание в продукции химических элементов или структурных групп.

К показателям состава и структуры, например, относятся:

массовая доля компонент (легирующих добавок) в стали;

концентрация различных примесей в кислотах;

массовая доля серы, золы в коксе;

массовая доля сахара, соли в пищевых продуктах и др.

Показатели экономного использования сырья, материалов, топлива и энергии характеризуют свойства изделия, отражающие его техническое совершенство по уровню или степени потребляемого им сырья, материалов, топлива и энергии.

К таким показателям при изготовлении и эксплуатации изделий, например, относятся:

удельный расход основных видов сырья, материалов, топлива и энергии (на единицу основного показателя качества);

удельная масса изделия (на единицу основного показателя качества);

коэффициент использования материальных ресурсов — отношение полезного расхода к расходу на производство единицы продукции;

коэффициент полезного действия и т.п.

Показатели надежности. Надежность является одним из основных свойств промышленной продукции. Сложность и интенсивность режимов работы различных изделий непрерывно возрастает, повышается ответственность выполняемых функций. Чем ответственнее функции, тем выше должны быть требования к надежности. Недостаточная надежность машин и устройств приводит к большим затратам на ремонт и поддержание их

работоспособности в эксплуатации. Надежность изделий во многом зависит от условий эксплуатации: температуры, влажности, механических нагрузок, давления, радиации и др.

Термины и определения в области надежности относятся к техническим объектам, под которыми понимается предмет определенного целевого назначения, рассматриваемый в периоды проектирования, производства, исследований и испытаний на надежность, обращения, эксплуатации. Объектами могут быть изделия, системы и их элементы, в частности, сооружения, установки, устройства, машины, аппаратура, приборы и их части, агрегаты и отдельные детали.

Надежность - это свойство объекта сохранять во времени в установленных пределах значения всех параметров, характеризующих способность выполнять требуемые функции в заданных режимах и условиях применения, технического обслуживания, ремонтов, хранения и транспортирования. Надежность объекта в зависимости от назначения и условий его применения включает безотказность, долговечность, ремонтпригодность и сохраняемость. Для конкретных объектов и условий их эксплуатации эти свойства имеют различную относительную значимость. Например, для некоторых неремонтируемых объектов основным свойством является безотказность, для ремонтируемых — ремонтпригодность. К параметрам, характеризующим способность выполнять требуемые функции, относят кинематические и динамические параметры, показатели точности функционирования, производительности, скорости и т. п. Со временем значения этих параметров могут изменяться. При изменениях, превышающих допустимые пределы, происходит переход объекта в неработоспособное состояние. Количественно надежность объекта оценивают с помощью показателей, которые выбирают и определяют с учетом особенностей объекта, режимов и условий его эксплуатации и последствий отказов.

Безотказность - свойство объекта непрерывно сохранять работоспособное состояние в течение некоторого времени или некоторой наработки.

К показателям безотказности относятся: вероятность безотказной работы; средняя наработка на отказ; интенсивность отказов; параметр потока отказов.

Долговечность - свойство объекта сохранять работоспособное состояние до наступления предельного состояния при установленной системе технического обслуживания и ремонта. Объект может перейти в предельное состояние, оставаясь работоспособным, если, например, его применение станет недопустимым по требованиям безопасности, экономичности и безвредности. К показателям долговечности относятся: средний ресурс; ресурс между средними (капитальными) ремонтами; ресурс до списания, средний срок службы и др.

Ремонтпригодность - свойство объекта, заключающееся в приспособленности к предупреждению и обнаружению причин возникновения отказов, повреждений и поддержанию и восстановлению работоспособного состояния путем проведения технического обслуживания и ремонтов.

На ремонтпригодность влияют конструктивные особенности машин, механизмов и узлов; доступ к контрольным узлам и местам регулировки; полнота сопроводительной документации. Ремонтпригодность тесно связана с конструктивностью и технологичностью. К показателям ремонтпригодности относятся: вероятность восстановления работоспособного состояния; среднее время восстановления работоспособного состояния; средняя трудоемкость ремонта и технического обслуживания.

Сохраняемость - свойство объекта сохранять значения показателей безотказности, долговечности и ремонтпригодности в течение и после хранения или транспортирования. Основным показателем сохраняемости является средний срок сохраняемости.

Срок сохраняемости - это календарная продолжительность хранения или транспортирования объекта, в течение и после которой сохраняются значения показателей безотказности, долговечности и ремонтпригодности в установленных пределах. К показателям сохраняемости технических объектов относится гамма процентный срок сохраняемости, т. е. срок сохраняемости, достигаемый с заданной вероятностью гаммы, выраженной в процентах.

Сохраняемость материалов, продуктов и веществ, в основном, связана с изменением их физико-химических свойств.

Сохраняемость объекта характеризуется его способностью противостоять отрицательному влиянию условий и продолжительности хранения и транспортирования на его безотказность, ремонтпригодность и долговечность. Сохраняемость представляют в виде двух составляющих, одна проявляется во время хранения, а другая — во время применения объекта после хранения или транспортирования.

Очевидно, что продолжительное хранение и транспортирование в необходимых условиях для многих объектов может отрицательно влиять не только на их поведение во время хранения или транспортирования, но и при последующем применении объекта. Вторая составляющая сохраняемости имеет существенное значение. Следует различать Сохраняемость объекта до ввода в эксплуатацию и Сохраняемость объекта в период эксплуатации при перерывах в работе. Во втором случае срок сохраняемости входит в срок службы.

В зависимости от особенностей и назначения объекта срок сохраняемости его до ввода в эксплуатацию может включать срок сохраняемости в упаковке или в законсервированном виде, срок монтажа и срок хранения на другом упакованном или законсервированном более сложном объекте.

Показатель надежности количественно характеризует одно или несколько свойств, составляющих надежность объекта. Показатель надежности может иметь размерность (например, наработка на отказ) или не иметь (например, вероятность безотказной работы). Показатели надежности могут быть единичными и комплексными. Единичный показатель надежности характеризует одно из свойств, а комплексный — несколько свойств, составляющих надежность объекта.

Примеры единичных показателей надежности: наработка на отказ радиоприемника, характеризующая его безотказность; гамма процентный ресурс автомобиля до капитального ремонта, характеризующий его долговечность; среднее время восстановления работоспособного состояния радиоприемника, характеризующее его ремонтпригодность; назначенный срок хранения аккумулятора, характеризующий его сохраняемость.

Комплексный показатель надежности количественно характеризует не менее двух основных составляющих, например, безотказность и ремонтпригодность. Примером комплексного показателя надежности является коэффициент готовности, значение которого в ряде случаев определяют по формуле:

$$K_t = T / (T + T_v)$$

где T — наработка изделия на отказ (показатель безотказности);

T_v — среднее время восстановления (показатель ремонтпригодности).

Из формулы видно, что коэффициент готовности характеризует одновременно два различных свойства объекта — безотказность и ремонтпригодность.

Эргономические показатели характеризуют удобство и комфорт потребления (эксплуатации) изделия на этапах функционального процесса в системе «человек- изделие- среда использования».

Развитие и усложнение техники потребовали оптимального согласования конструкций изделий с рабочими характеристиками человека. Так возникла наука эргономика, занимающаяся комплексным изучением и проектированием трудовой деятельности для оптимизации изделий, условий и процессов труда. Под средой использования понимается пространство, в котором человек осуществляет функциональную деятельность, например, кабина трактора, салон легкового автомобиля, помещение цеха и т. п.

Эффективность взаимодействия человека с изделием может характеризоваться, например, показателями производительности, точности, безошибочности работы, утомляемости человека. Повышение эффективности взаимодействия человека с изделием достигается улучшением условий труда.

Классификация и номенклатура экономических показателей включает:

1. Показатели, характеризующие степень соответствия изделия эргономическим требованиям к рабочей позе, зонам досягаемости, хватке руки, в том числе соответствия изделия и его элементов:

- размерам и форме тела человека и его частей;
- распределению массы тела человека.

2. Показатели, характеризующие степень соответствия изделия эргономическим требованиям к объему и скорости рабочих движений человека, его силе, условиям приема, переработки и выдачи информации, в том числе показатели соответствия изделия:

- силовым, энергетическим и скоростным возможностям человека;
- возможностям органов зрения человека, размеров, формы, яркости, контраста, цвета и пространственного положения объекта наблюдения;
- возможностям органов слуха человека, содержащего источники звуковой информации;
- возможностям органов вкуса и обоняния человека;
- осязательным возможностям человека.

3. Показатели, характеризующие степень соответствия изделия эргономическим требованиям к средствам информационного взаимодействия человека и изделия, а также формирование навыков, в том числе показатели управления соответствия изделия:

- возможностям человека по восприятию, хранению и переработке информации;
- закрепленным и вновь формируемым навыкам человека (с учетом легкости и быстроты их формирования).

4. Показатели, характеризующие непосредственное влияние среды использования и опосредованное влияние изделия через среду на эффективность деятельности человека:

- уровень микроклиматических факторов (температуры, влажности, давления);
- характеристики освещения;
- уровень шума, вибрации и перегрузок;
- уровень излучений;
- уровень подвижности и сменяемости воздушного потока;
- состав воздушной смеси;
- уровень напряженности магнитного, электрического и электромагнитных полей.

Эргономический показатель качества изделия количественно характеризует одно или несколько эргономических свойств изделия, используемых для определения его соответствия эргономическим требованиям. Примером эргономического показателя может служить усилие на рукоятке механизма. Совокупность эргономических показателей может изменяться по мере развития научно-технического прогресса, выявления и изучения новых свойств оцениваемых изделий.

Эстетические показатели характеризуют эстетические свойства продукции: информационную выразительность, рациональность формы, целостность композиции, совершенство производственного исполнения.

Информационная выразительность определяется формой изделия и характеризуется такими единичными показателями качества, как знаковость, оригинальность, стилевое соответствие, соответствие моде. Знаковость изделия влияет на социально-эстетические идеи и представления общества. Наличие в форме изделий своеобразия, самобытности и других признаков отличает данное изделие от подобных и одновременно отвечает главному композиционному замыслу. Соответствие устойчивых черт формы уровню общественного и культурного развития потребителей определяется показателем качества стилового соответствия. Свойство, заложенное в изделие и отражающее существующие эстетические взгляды общества, характеризуется показателем соответствия моде. Следует учитывать, что мода и взгляды на художественные формы изделий очень изменчивы.

Рациональность формы выражается показателями функционально-конструктивной приспособленности и целесообразности. Функционально-конструктивная приспособленность

связана с отражением в форме изделия выполняемых им функций, конструктивных решений, особенностей технологии изготовления и использованных материалов.

Целостность композиции, характеризующая взаимосвязь композиционных свойств изделия, включает следующие показатели качества: организованность объемно-пространственной структуры, тектоничность, пластичность, графическую прорисованность формы и элементов, цветовой колорит. Организованность объемно-пространственной структуры выражает, насколько полно в форме изделия использованы законы логики. Этим показателем качества могут быть также учтены пропорции, масштаб, ритмичность и другие конструктивно-художественные средства композиции изделий. Реальная структура изделия и его конструктивные решения, отраженные в форме, оцениваются показателем тектоничности. Пластичность определяет выразительность объемной и элементной формы изделия. Характерность очертаний объемной и элементной формы выражается показателем графической прорисованности формы, а взаимосвязь и сочетание цветов изделия — цветовым колоритом.

Совершенство производственного исполнения изделия определяется следующими показателями качества: тщательностью покрытия и отделки поверхности; чистотой выполнения сочленений, округлений и сопрягающихся поверхностей; четкостью исполнения фирменных знаков, указателей, упаковки и сопроводительной документации, т. е. этими показателями характеризуется товарный вид изделия.

Оценка эстетических показателей качества конкретных образцов продукции проводится экспертной комиссией. За критерий эстетической оценки принимается ранжированный (эталонный) ряд изделий аналогичного класса и назначения, составляемый экспертами на основе базовых образцов, представляемых в комиссию организацией-изготовителем и отобранных экспертами.

Показатели технологичности характеризуют свойства состава и структуры или конструкции продукции, определяющие ее приспособленность к достижению оптимальных затрат при производстве, эксплуатации и восстановлении для заданных значений показателей качества продукции, объема ее выпуска и условий выполнения работ.

К показателям технологичности относятся: удельная трудоемкость изготовления изделия; удельная материалоемкость изделия; коэффициент использования материалов; удельная энергоемкость изделия; средняя разовая оперативная трудоемкость технического обслуживания (ремонта) данного вида; средняя разовая оперативная продолжительность технического обслуживания (ремонта) данного вида и др.

Удельная трудоемкость изготовления изделия определяется по формуле: $t_{уд} = T/V$

где T — суммарная трудоемкость изготовления продукции;

V - определяющий параметр продукции.

Суммарную трудоемкость рассчитывают по формуле: $T = t_1 + \dots + t_k$

где t_1 - трудоемкость по отдельным цехам, участкам или видам работ, входящим в технологический процесс изготовления данной продукции;

k - количество цехов, участков или видов работ.

Удельная материалоемкость продукции определяется по формуле: $m_{уд} = M/V$

где M - суммарная материалоемкость продукции;

V — определяющий параметр продукции.

Суммарная материалоемкость продукции определяется по формуле: $M = m_1 + \dots + m_n$

Важным показателем технологичности, характеризующим эффективность использования материальных ресурсов при изготовлении продукции, является коэффициент использования материала и определяется по формуле: K и $m = M_{г}/M_{в}$

где $M_{г}$ - количество (масса) материала в готовой продукции, кг;

$M_{в}$ - количество (масса) материала, введенного в технологический процесс, кг.

Необходимость количественной оценки технологичности конструкции изделий, а также номенклатура показателей и методика их определения устанавливаются в зависимости от вида

изделий, типа производства и стадии разработки конструкторской документации отраслевыми стандартами или стандартами предприятия.

Количество показателей должно быть минимальным, но достаточным для оценки технологичности.

Показатели транспортабельности характеризуют приспособленность продукции к транспортированию без использования или потребления ее.

К показателям транспортабельности относятся:

средняя продолжительность подготовки продукции к транспортированию;

средняя трудоемкость подготовки продукции к транспортированию;

средняя продолжительность установки продукции на средство транспортирования определенного вида;

коэффициент использования объема средства транспортирования;

средняя продолжительность разгрузки партии продукции из средств транспортирования определенного вида.

К подготовительным операциям, предшествующим транспортированию, относятся упаковка, герметизация, погрузка, амортизация, устанавливание, закрепление и т. д. Подготовка к транспортированию продукции может содержать также некоторые операции подготовки соответствующих транспортных средств.

К затратам на осуществление транспортирования относятся затраты, связанные с эксплуатацией транспортных средств и с операциями по уходу за продукцией во время ее транспортирования.

К заключительным операциям относятся разгрузка продукции, ее распаковывание и т.п. Сюда же могут относиться некоторые операции по переводу транспортных средств в исходное состояние.

Наиболее полно и всесторонне транспортабельность оценивается стоимостными показателями, позволяющими одновременно учесть материальные и трудовые затраты, квалификацию и количество людей, занятых работами по транспортированию, а также фактор времени.

Для оценки показателей транспортабельности необходимо иметь исходные данные, характеризующие процесс транспортирования такие, как: масса и объем единицы продукции, показатели физико-механических свойств, габаритные размеры изделия, показатели сохраняемости продукции, предельно допустимые значения режимов транспортирования (предельная скорость движения транспорта, инерционные перегрузки и т.п.), нормы погрузочно-разгрузочных работ, коэффициент максимально возможного использования емкости или грузоподъемности транспортного средства при транспортировании данной продукции, восприимчивость перевозимых грузов к тепловым и механическим внешним воздействиям и т. д.

Экологические показатели характеризуют уровень вредных воздействий на окружающую среду, возникающих при эксплуатации или потреблении продукции.

При выборе экологических показателей должны быть отражены требования, выполнение которых обеспечивает поддержание рационального взаимодействия между деятельностью человека и окружающей средой, а также предупреждение прямого и косвенного вредного влияния результатов эксплуатации или потребления продукции на природу.

Учет экологических показателей должен обеспечить:

ограничение поступлений в природную среду промышленных, транспортных и бытовых сточных вод и выбросов для снижения содержания загрязняющих веществ в атмосфере, природных водах и почвах до количеств, не превышающих предельно допустимые концентрации;

сохранение и рациональное использование биологических ресурсов;

возможность воспроизводства диких животных и поддержание в благоприятном состоянии условий их обитания;

сохранение геофона растительного и животного мира, в том числе редких и исчезающих видов.

Для обоснования необходимости учета экологических показателей при оценке качества продукции проводится анализ процессов ее эксплуатации или потребления для выявления возможности химических, механических, световых, звуковых, биологических, радиационных и других воздействий на окружающую природную среду. При выявлении вредных воздействий указанных факторов на природу группу экологических показателей необходимо включать в номенклатуру показателей, применяемых для оценки уровня качества продукции.

К экологическим показателям относятся: содержание вредных примесей, выбрасываемых в окружающую среду; вероятность выбросов вредных частиц, газов, излучений при хранении, транспортировании, эксплуатации или потреблении продукции.

При оценке уровня качества продукции с учетом экологических показателей необходимо исходить из требований (норм) по охране окружающей среды. Эти требования и нормы определяются:

стандартами, рекомендациями, правилами СЭВ, ИСО и других международных организаций, занимающихся вопросами охраны природы;

принятыми международными техническими регламентами и нормами;

системой государственных стандартов в области охраны и улучшения использования природных ресурсов и другими нормативными документами в этой области.

Показатели безопасности характеризуют особенности продукции, обеспечивающие безопасность человека (обслуживающего персонала) при эксплуатации или потреблении продукции, монтаже, обслуживании, ремонте, хранении, транспортировании от механических, электрических, тепловых воздействий, ядовитых и взрывчатых паров, акустических шумов, радиоактивных излучений и т.п.

Показатели безопасности должны отражать требования, обуславливающие меры и средства защиты человека в условиях аварийной ситуации, не санкционированной и не предусмотренной правилами эксплуатации в зоне возможной опасности.

Для характеристики рассеивания фактических значений определенного показателя качества у разных единиц продукции одного вида применяют показатели однородности, которые используются для оценки стабильности показателей качества в условиях массового и серийного производства продукции.

Чем лучше налажено производство, чем однороднее используемое сырье, материалы, комплектующие изделия, чем стабильнее условия производства, в том числе климатические, тем меньше разброс возможных значений показателей качества, характеризующих продукцию.

К показателям однородности, например, относятся: среднеквадратичное отклонение значений показателей качества, размах - разность между максимальным и минимальным результатами.

При оценке уровня качества продукции необходимо учитывать экономические показатели, характеризующие затраты на разработку, изготовление, эксплуатацию или потребление продукции.

Примерами экономических показателей служат затраты на изготовление и испытания опытных образцов, себестоимость изготовления продукции, затраты на расходные материалы при эксплуатации технических объектов.

2.5 Практическая работа №9, 10 (4 часа).

Тема: «Номенклатура эксплуатационной и ремонтной документации, входящей в комплект поставляемой агропромышленному комплексу техники»

2.5.1 Цель работы: ознакомиться с номенклатурой эксплуатационной и ремонтной документацией, входящей в комплект поставляемой агропромышленному комплексу техники.

2.5.2 Задачи работы:

1. изучить понятие комплектности, требования государственных стандартов к поставляемой технике, номенклатуру эксплуатационной и ремонтной документации, входящей в комплект поставляемой агропромышленному комплексу техники.

2.5.3 Перечень приборов, материалов, используемых в лабораторной работе:

1. Мультимедиа (проектор, экран)
2. Тестовый материал, TestEditor, TestRUN

2.5.4 Описание (ход) работы:

Продавец (поставщик) обязан передать покупателю технику, соответствующую условиям договора купли-продажи о комплектности.

В случае, когда договором купли-продажи не определена комплектность техники, продавец (поставщик) обязан передать покупателю технику, комплектность которой определяется обычаями делового оборота или иными обычно предъявляемыми требованиями.

Под комплектностью техники следует понимать совокупность деталей, узлов, агрегатов, отдельных составляющих частей техники (комплектующих изделий), образующих единое целое, используемое по общему назначению.

Понятие комплектности применяется к таким технически сложным изделиям, как тракторы, автомобили, комбайны и другие сельскохозяйственные машины и оборудование.

Комплектность может быть определена в договоре путем перечисления составных частей (комплектующих изделий, узлов, агрегатов) техники, подлежащей передаче, либо путем указания в договоре государственного стандарта, отраслевого стандарта, стандарта предприятия, технических условий или иных нормативных документов по стандартизации, которыми определена комплектность техники. Указание сторонами при заключении договора соответствующего нормативного документа по стандартизации означает, что требования таких документов стороны принимают как договорные условия.

Требования государственных стандартов, стандартов предприятий и иных нормативных документов по стандартизации, предъявляемые к комплектности, являются рекомендательными. Поэтому при указании в договоре таких документов стороны могут предусмотреть передачу техники без отдельных ненужных покупателю составных частей.

Продавец (поставщик) обязан предоставить покупателю необходимую и достоверную информацию о технике (работе, услуге), предлагаемой к продаже, соответствующую установленным законом, иными правовыми актами и обычно предъявляемым в торговле требованиям к содержанию и способам предоставления такой информации.

Покупатель вправе до заключения договора купли-продажи осмотреть технику, потребовать проведения в его присутствии проверки свойств или демонстрации использования техники, если это не исключено ввиду характера техники и не противоречит правилам, принятым в розничной торговле.

Если покупателю не предоставлена возможность незамедлительно получить в месте продажи информацию о технике, он вправе потребовать от продавца возмещения убытков, вызванных необоснованным уклонением от заключения договора розничной купли-продажи (п. 4 ст. 445), а если договор заключен, в разумный срок отказаться от исполнения договора, потребовать возврата уплаченной за технику суммы и возмещения других убытков.

Продавец, не предоставивший покупателю возможность получить соответствующую информацию о технике, несет ответственность и за недостатки техники, возникшие после ее передачи покупателю, в отношении которых покупатель докажет, что они возникли в связи с отсутствием у него такой информации.

Информация о технике (работе, услуге) в обязательном порядке должна содержать:
ознакомление с техническими условиями на изготовление машин и оборудования;
обозначения стандартов, обязательным требованиям которых должна соответствовать техника (работа, услуга);

правила и условия эффективного и безопасного использования техники (работ, услуги);

гарантийный срок;

срок службы, а также сведения о необходимых действиях потребителя

по истечении указанного срока и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если техника (работа, услуга) по истечении указанных сроков представляет опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становится непригодной для использования по назначению;

место нахождения (юридический адрес) изготовителя, дилера (исполнителя, продавца) и место нахождения организации, уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от потребителей и производящей ремонт и техническое обслуживание техники;

информацию о сертификации техники (работы, услуги), подлежащей обязательной сертификации (представляется в виде маркировки в установленном порядке знаком соответствия и указанием в технической документации сведений о проведении сертификации: номера сертификата, срока его действия, органа его выдавшего);

информацию о правилах продажи техники (выполнения работы, оказания услуги).

По технике (работе, услуге), которая при определенных условиях может представлять опасность для жизни, здоровья, имущества владельца, окружающей среды, продавец (поставщик, исполнитель) обязан довести до его сведения информацию о видах и возможных последствиях ее воздействия.

В отношении работ (услуг) владельцу должна предоставляться информация о правилах их выполнения, копии лицензий на право оказания конкретных видов услуг (работ), если их лицензирование предусмотрено законодательством Российской Федерации.

Номенклатура эксплуатационной и ремонтной документации, входящей в комплект с поставляемой агропромышленному комплексу техникой

№ п/п	Наименование документа	Код документа	Обязательная поставка	Поставка по заявке	Регламентирующий документ
1	Техническое описание	ТО	+	-	ГОСТ 27388-87
2	Инструкция по эксплуатации	ИЭ	+	-	--
3	Инструкция по техническому обслуживанию	ИО	+	-	--
4	Руководство по эксплуатации	РЭ	+	-	--
5	Инструкция по монтажу, пуску, регулировке и обкатке изделия на месте его применения	ИМ	+	-	--
6	Паспорт самоходной машины и других видов техники (для самоходных машин и прицепов к ним)	ПСМ	+	-	Постановление правительства России от 15.05.95 № 460
7	Гарантийный талон	ГТ	+	-	ГОСТ 27388-87
8	Паспорт с гарантийным талоном (для изделий, имеющих лишь ежегодное техническое обслуживание и не подлежащих регистрации в органах гостехнадзора)	ПС	+	-	--
9	Сервисная книжка	СК	+	-	--

10	Инструкция по транспортированию	ИТ	-	+	--
11	Инструкция по текущему ремонту	ИР	+	-	--
12	Каталог деталей и сборочных единиц	КД	-	+	--
13	Учебно-технические плакаты по устройству, техническому обслуживанию и ремонту	УТП	-	+	--
14	Справка-счет для машины, на которую выдан паспорт самоходной машины, и др. видов техники	СС	+	-	Постановление правительства России от 12.08.94 № 938
15	Знак «Транзит»	ЗТ	-	+	--

2.6 Практическая работа №11, 12 (4 часа).

Тема: «Правила составления телеграммы и акта рекламации по случаям поломки техники в гарантийный период»

2.6.1 Цель работы: ознакомиться с документацией и правилами составления телеграммы и акта-рекламации по случаям поломки техники в гарантийный период.

2.6.2 Задачи работы:

1. изучить гарантийные сроки, устанавливаемые на продукцию, порядок решения спорных вопросов по случаям поломок гарантийной техники;
2. уяснить правила составления телеграммы и акта-рекламации по случаям поломки техники в гарантийный период.

2.6.3 Перечень приборов, материалов, используемых в лабораторной работе:

1. Мультимедиа (проектор, экран)
2. Тестовый материал, TestEditor, TestRUN

2.6.4 Описание (ход) работы:

Согласно ГОСТу-22353-77 гарантийные сроки устанавливают в целях обеспечения стабильности показателей качества продукции, повышения ответственности изготовителей и охраны прав потребителей.

Установление на продукцию гарантийного срока означает, что при поставке или продаже такой продукции возникает гарантийное обязательство, по которому изготовитель гарантирует и обеспечивает выполнение предусмотренных в стандартах или технических условиях требований к качеству продукции.

Гарантийный срок на комплектующие изделия и составные части считается равным гарантийному сроку на основные изделия и истекает одновременно с истечением гарантийного срока на это изделие, если оно не предусмотрено нормативно-технической документацией на основное изделие.

Одновременно изготовителем ответственность перед потребителем за качество сломанной техники в целом несёт головной поставщик- снабженческо-сбытовая организация агроснаб или продавец торговая фирма техники, которые также обязаны обеспечить выполнение гарантийных обязательств.

Взаимоотношения между изготовителями, поставщиками и продавцами техники определяется договором и (или) действующим законодательством.

Гарантийный период эксплуатации исчисляется со дня ввода техники в эксплуатацию, но не позднее 6 месяцев, а на машины сезонного использования не позднее одного года со дня получения, если иное не предусмотрено стандартами, ТУ или договором.

Гарантийная служба с участием представителей районной службы гостехнадзора рассматривает претензию потребителя. Претензия рассматривается только по предъявлении паспорта и гарантийного талона на технику.

Результаты рассмотрения претензий рассматриваются в рекламационном акте в 5 (и в случае обслуживания поставщиком, продавцом или привлечённых гарантийной службой), в 4 экземплярах при прямых договорных связях, если иное не предусмотрено нормативными актами изготовителя (поставщика, продавца).

Для оценки убытков от простоя машин в следствие поломок в гарантийный период применяются два метода:

а) метод непосредственной оценки прямых потерь продукции как неполученной прибыли в связи с задержкой выполнения полевых и других видов сельскохозяйственных работ в оптимальные сроки (пахота, сев, уборка и т.д.);

б) метод учета потерь, связанных с необходимостью использования других аналогичных (резервных) машин взамен отказавших, с целью предотвращения упомянутых потерь продукции.

Области применения первого метода:

- при определении убытков от потерь урожая связанных с учётом производственной ситуации, в случаях наложения санкции за выполнение договорных обязательств;
- при решении задач производственной и технической эксплуатации машин.

Порядок решения спорных вопросов

Покупатель заказным письмом отправляет предприятию –изготовителю, поставщику претензию о добровольном возмещении понесённых владельцем расходов на устранение недостатков при возникновении следующих ситуаций:

- поставщик (продавец) не поставил предусмотренное договором поставки количества техники;
- не выполнил требования покупателя (получателя) о замене недоброкачественной техники в установленный срок;
- не выполнил требования покупателя о безвозмездном устранении последствий отказов техники в разумный срок;
- поставщик не возместил расходы покупателя на устранение последствий отказа техники.

При отказе предприятия-изготовителя, поставщика добровольно возместить ущерб покупателю последний имеет право подать исковое заявление в арбитражный суд в письменной форме. Оно предписывается истцом или его представителем. В исковом заявлении должны быть указаны:

- наименование арбитражного суда, в который подаётся заявление;
- наименование лиц, участвующих в деле, и их основной адрес;
- цена иска, если иск подлежит оценке;
- обстоятельства, на которых основаны исковые требования;
- доказательства, подтверждающие основания исковых требований;
- расчёт взыскиваемой или оспариваемой суммы;
- требования истца со ссылкой на законы и иные нормативные правовые акты, а при предъявлении иска к нескольким ответчикам- требования к каждому из них;
- сведения о соблюдении судебного (претензионного) порядка урегулирования спора с ответчиком, когда это предусмотрено федеральным законом для данной категории споров или договором.

При возникновении у потребителя претензий к качеству приобретенной продукции в период действия гарантийного срока, он обязан в трехдневный срок направить извещение (телеграмма, факс) в адрес руководителя фирмы-продавца (далее продавец).

В извещении потребитель обязан указать:

полное наименование организации;

почтовые реквизиты, телефон, факс;

дату приобретения продукции, номер накладной;

наименование, заводской номер продукции;

завод-изготовитель, тип и марку изделия, двигателя, в составе которого эксплуатируется продукция;

- наработку продукции в километрах или в моточасах;
- внешние признаки неисправности или поломки.

При получении извещения, продавец в 2-х дневный срок сообщает потребителю о своем решении:

- дает рекомендации по устранению выявленной неисправности;
- дает согласие на выезд своего представителя для рассмотрения рекламации и участия в составлении двух стороннего акта;
- дает задание на рассмотрение рекламации своему региональному представителю;
- дает согласие на составление акта-рекламации в одностороннем порядке, без участия представителя продавца;
- дает согласие на возврат продукции в адрес продавца.

Акт-рекламация оформленный в 3-х дневный срок, должен быть выслан в 4-х экземплярах, с приложением копии накладной, по которой приобретена продукция, в адрес продавца в 2-х дневный срок. Образец формы акта-рекламации прилагается.

При неудовлетворении заключением продавца по предъявленной рекламации, потребитель вправе требовать дополнительных исследований для определения причины неисправности и виновной стороны на заводе-изготовителе, где образцы продукции в лабораториях могут быть подвергнуты всесторонним исследованиям с нарушением целостности, и потребителю не возвращаются.

Рекламация не подлежит удовлетворению в случаях:

- возникновения неисправностей, в результате использования продукции не по назначению;
- внесения каких-либо конструктивных изменений без согласования с заводом-изготовителем;
- нарушения правил эксплуатации и технического обслуживания, изложенных в инструкции завода-изготовителя;
- неправильной расконсервации и хранения;
- разборки, демонтажа отдельных узлов и агрегатов так же ремонта продукции в гарантийный период, (за исключением замены деталей прикладываемых в ЗИП) без согласования с продавцом или изготовителем.

Все рекламации на качество продукции, ее количество, комплектность, повреждения при транспортировке рассматриваются в соответствии с Гражданским законодательством.

Продукция, возвращаемая в адрес продавца, для исследования и установления виновной стороны, передается потребителем на склад по приемо-сдаточному акту на ответственное хранение при наличии:

первичного акта-рекламации;

копии товарной накладной, по которой приобретена продукция.

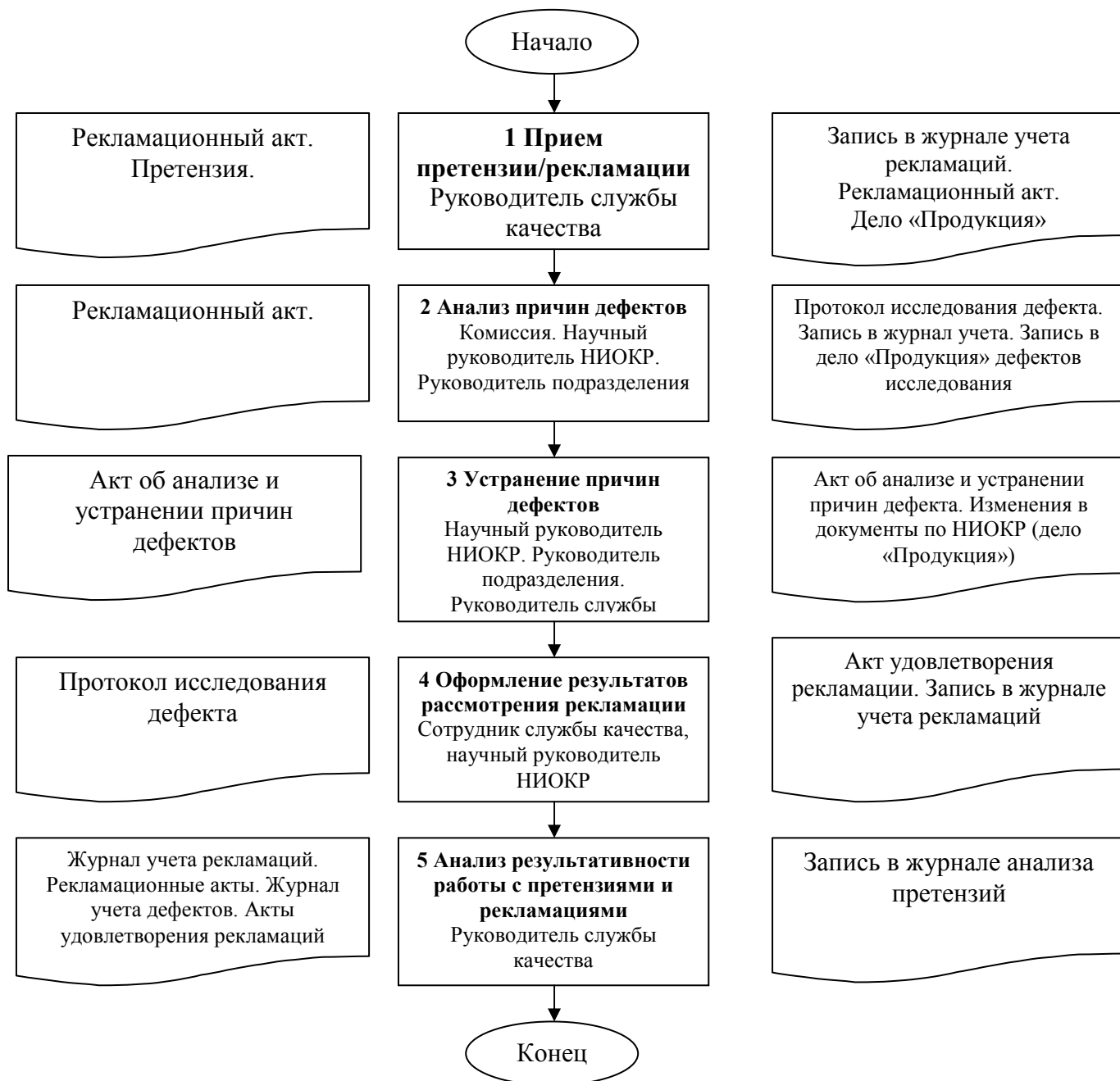


Рисунок 1 – Диаграмма процесса «Мониторинг удовлетворенности потребителей»

«_____» _____ 20__ г

Директору ООО «Дорсервис»
Тумарову А.Ш.

Письмо-заявка

Организация _____ просит прислать
специалиста ООО «Дорсервис» для устранения недостатков гарантийного изделия:

Модель трактора _____ № _____

Модель двигателя _____ № _____

Модель изделия _____ № _____

Предприятие-изготовитель _____

Дата выпуска _____; Дата приобретения _____

Дата регистрации в инспекции Гостехнадзора РФ (копия свидетельства)

Дата постановки на гарантийный учет в ООО «Дорсервис» _____

Дата ввода в эксплуатацию _____

Дата выхода из строя _____

Изделие проработало со дня ввода в эксплуатацию _____ моточасов

1. Вид и условия работы _____

2. Неисправность изделия выразилась _____

3. В изделии следует заменить, отремонтировать следующее: _____

4. Место ремонта изделия _____

(схема проезда при необходимости прилагается)

5. Машинист _____

Ф.И.О.

6. Ответственное лицо, уполномоченное подписать акт рекламации, контактный
телефон _____

Ф.И.О.

В ситуации, когда вызов специалиста ООО «Дорсервис» окажется не обоснованным,
готовы возместить расходы. Также согласны с тем, что отказ от подписания акта-рекламации
может повлечь за собой снятие изделия с гарантийного обслуживания.

Руководитель организации _____ / _____ /

М.П.

2.7 Практическая работа №13, 14 (4 часа).

Тема: «Порядок составления претензии о возмещении понесённых владельцем расходов на устранение недостатков находящейся на гарантии техники»

2.7.1 Цель работы: ознакомиться с документацией и правилами составления телеграммы и акта-рекламации по случаям поломки техники в гарантийный период.

2.7.2 Задачи работы:

1. изучить гарантийные сроки, устанавливаемые на продукцию, порядок решения спорных вопросов по случаям поломок гарантийной техники;
2. уяснить правила составления телеграммы и акта-рекламации по случаям поломки техники в гарантийный период

2.7.3 Перечень приборов, материалов, используемых в лабораторной работе:

1. Мультимедиа (проектор, экран)
2. Тестовый материал, TestEditor, TestRUN

2.7.4 Описание (ход) работы:

Оформление результатов рассмотрения претензии, последствие передачи техники ненадлежащего качества и отказа её.

Заинтересованные стороны (продавец – поставщик и владелец техники) с участием представителя районной (городской) инспекции гостехнадзора рассматривают отказавшую технику (узел, агрегат).

Результаты рассмотрения претензии излагаются в акте рассмотрения претензии, который подписывают представители продавца (поставщика), опытной базы, представителя – изготовителя, ремонтного предприятия или по фирменному ремонту и обслуживанию, владельцу инспекции гостехнадзора.

В акте отражают следующие данные:

- владелец техники, почтовый адрес;
- марка машины;
- дата выпуска и ввода техники в эксплуатацию;
- предприятие-изготовитель (ремонтно-обслуживающее предприятие);
- заводской номер машины и двигателя;
- наработка машины;
- неисправность машины;

Внешнее проявление, характер и причины отказа должны быть изложены таким образом, чтобы при прочтении была возможность установления конкретного виновника отказа. В акте отражают выявленные нарушения правил эксплуатации.

Основными выводами при рассмотрении претензии могут быть следующие:

- нарушение правил эксплуатации;
- производственная причина отказа (вина продавца, поставщика);
- неустановлена причина отказа из-за разборки и ремонта техники владельцем до прибытия представителя продавца, поставщика и гостехнадзора;
- отказ не учитывается, так как техника могла быть восстановлена запасными частями из ЗИПа к машине или регулированием, предусмотренным инструкцией по эксплуатации;
- машина исправна, отказ не подтвердился. Эти выводы указываются в акте рассмотрения претензий. В акте отражают также расходы по восстановлению техники и соответствующую сторону за оплату расходов.

В акте указывают номенклатуру деталей, узлов и агрегатов, подлежащих поставке предприятием-изготовителем (поставщиком).

Акт подписывают представители предприятия-изготовителя (поставщика), владельца техники, инспекции гостехнадзора, а также другие члены комиссии.

Оформление претензионных документов по случаям поломок техники в гарантийный период её использования

Согласно ГОСТу-22353-77 гарантийные сроки устанавливаются в целях обеспечения стабильности показателей качества продукции, повышения ответственности изготовителей и охраны прав потребителей.

Установление на продукцию гарантийного срока означает, что при поставке или продаже такой продукции возникает гарантийное обязательство, по которому изготовитель гарантирует и обеспечивает выполнение предусмотренных в стандартах или технических условиях требований к качеству продукции.

Гарантийный срок на комплектующие изделия и составные части считается равным гарантийному сроку на основные изделия и истекает одновременно с истечением гарантийного срока на это изделие, если оно не предусмотрено нормативно-технической документацией на основное изделие.

Одновременно изготовителем ответственность перед потребителем за качество сломанной техники в целом несёт головной поставщик- снабженческо-сбытовая организация агроснаб или продавец торговая фирма техники, которые также обязаны обеспечить выполнение гарантийных обязательств.

Взаимоотношения между изготовителями, поставщиками и продавцами техники определяется договором и (или) действующим законодательством.

Гарантийный период эксплуатации исчисляется со дня ввода техники в эксплуатацию, но не позднее 6 месяцев, а на машины сезонного использования не позднее одного года со дня получения, если иное не предусмотрено стандартами, ТУ или договором.

Гарантийная служба с участием представителей районной службы гостехнадзора рассматривает претензию потребителя. Претензия рассматривается только по предъявлении паспорта и гарантийного талона на технику.

Результаты рассмотрения претензий рассматриваются в рекламационном акте в 5 (ив случае обслуживания поставщиком, продавцом или привлечённых гарантийной службой), в 4 экземплярах при прямых договорных связях, если иное не предусмотрено нормативными актами изготовителя (поставщика, продавца).

Для оценки убытков от простоя машин в следствие поломок в гарантийный период применяются два метода:

а) метод непосредственной оценки прямых потерь продукции как неполученной прибыли в связи с задержкой выполнения полевых и других видов сельскохозяйственных работ в оптимальные сроки (пахота, сев, уборка и т.д.);

б) метод учета потерь, связанных с необходимостью использования других аналогичных (резервных) машин взамен отказавших, с целью предотвращения упомянутых потерь продукции.

Области применения первого метода:

- при определении убытков от потерь урожая связанных с учётом производственной ситуации, в случаях наложения санкции за выполнение договорных обязательств;

- при решении задач производственной и технической эксплуатации машин.

Порядок решения спорных вопросов

Покупатель заказным письмом отправляет предприятию –изготовителю, поставщику претензию о добровольном возмещении понесённых владельцем расходов на устранение недостатков при возникновении следующих ситуаций:

- поставщик (продавец) не поставил предусмотренное договором поставки количества техники;

- не выполнил требования покупателя (получателя) о замене недоброкачественной техники в установленный срок;

- не выполнил требования покупателя о безвозмездном устранении последствий отказов техники в разумный срок;
- поставщик не возместил расходы покупателя на устранение последствий отказа техники.

При отказе предприятия-изготовителя, поставщика добровольно возместить ущерб покупателю последний имеет право подать исковое заявление в арбитражный суд в письменной форме. Оно предписывается истцом или его представителем. В исковом заявлении должны быть указаны:

- наименование арбитражного суда, в который подаётся заявление;
- наименование лиц, участвующих в деле, и их основной адрес;
- цена иска, если иск подлежит оценке;
- обстоятельства, на которых основаны исковые требования;
- доказательства, подтверждающие основания исковых требований;
- расчёт взыскиваемой или оспариваемой суммы;
- требования истца со ссылкой на законы и иные нормативные правовые акты, а при предъявлении иска к нескольким ответчикам- требования к каждому из них;
- сведения о соблюдении судебного (претензионного) порядка урегулирования спора с ответчиком, когда это предусмотрено федеральным законом для данной категории споров или договоров.

2.8 Практическая работа №15, 16 (4 часа).

Тема: «Проверка органами гостехнадзора организации работы и соблюдения установленного порядка обслуживания машин и оборудования в гарантийный период их эксплуатации»

2.8.1 Цель работы:

2.8.2 Задачи работы:

2.8.3 Перечень приборов, материалов, используемых в лабораторной работе:

1. Мультимедиа (проектор, экран)
2. Тестовый материал, TestEditor, TestRUN

2.8.4 Описание (ход) работы:

1. Общие положения
 - 1.1. Целью государственного надзора является государственная защита прав потребителей и интересов государства.
 - 1.2. Основными задачами государственного надзора являются: предотвращение и пресечение нарушений государственных стандартов, устанавливающих обязательные требования к продукции (работам, услугам), всеми субъектами хозяйственной деятельности; контроль за соблюдением правил обязательной сертификации продукции (работ, услуг); предоставление органам исполнительной власти и общественным организациям достоверной информации о фактическом состоянии соблюдения субъектами хозяйственной деятельности установленных требований к продукции, обеспечивающих безопасность жизни, здоровья людей, охрану окружающей среды, и правил обязательной сертификации.
 - 1.3. Объектами государственного надзора являются: продукция, в том числе подлежащая обязательной сертификации, импортная продукция; услуги населению, работы, в том числе подлежащие обязательной сертификации; техническая документация на продукцию;

работы по обязательной сертификации изготовителей (продавцов, исполнителей), испытательных лабораторий (центров), органов по сертификации.

1.4. Государственный надзор осуществляется должностными лицами Госстандарта России и подведомственных ему центров стандартизации и метрологии, Российского центра испытаний и сертификации - Москва (Ростест-Москва), Центра испытаний и сертификации - Санкт-Петербург (Тест-Санкт-Петербург)* 3 - государственными инспекторами.

Главным государственным инспектором Российской Федерации по надзору за государственными стандартами и обеспечению единства измерений является председатель Госстандарта России.

Главными государственными инспекторами республик в составе Российской Федерации, краев, областей, автономной области, автономных округов, городов по надзору за государственными стандартами и обеспечению единства измерений являются руководители центров стандартизации и метрологии.

Государственные инспекторы утверждаются в порядке, установленном Госстандартом России, и имеют удостоверения установленного образца.

1.5. Государственный надзор осуществляется на стадиях разработки, подготовки продукции к производству, ее изготовления, реализации (поставки, продажи), использования (эксплуатации), хранения, транспортирования и утилизации, а также при выполнении работ и оказании услуг.

1.6. При проведении государственного надзора применяются испытания, измерительный контроль, технический осмотр, идентификация*4 продукции и другие методы, обеспечивающие достоверность и объективность результатов надзора.

1.7. Руководители субъектов хозяйственной деятельности обязаны обеспечивать государственным инспекторам:

свободный доступ в служебные и производственные помещения при предъявлении удостоверения государственного инспектора;

использование технических средств и специалистов, предоставление документов и сведений, необходимых для проведения государственного надзора;

отбор проб и образцов продукции для контроля их соответствия обязательным требованиям государственных стандартов с отнесением стоимости израсходованных образцов и затрат на проведение испытаний (анализов, измерений) на издержки производства проверяемого субъекта хозяйственной деятельности.

2. Общие правила подготовки и проведения государственного надзора

2.1. Государственный надзор осуществляется посредством выборочных проверок с учетом:

приоритетных направлений государственного надзора, устанавливаемых Госстандартом России;

целевых заданий Госстандарта России;

информации потребителей и других обстоятельств, требующих проверки конкретного субъекта хозяйственной деятельности;

информации Госреестра России о продукции, прошедшей сертификацию, аккредитованных испытательных лабораториях (центрах) и органах по сертификации.

2.2. Государственный надзор за соблюдением обязательных требований государственных стандартов и за сертифицированной продукцией проводится одним государственным инспектором либо комиссией, возглавляемой государственным инспектором, ответственным за проведение проверки (руководителем проверки).

2.3. Государственный надзор за соблюдением испытательными лабораториями (центрами) и органами по сертификации правил обязательной сертификации в пределах компетенции Госстандарта России проводится комиссией, состав, руководитель и порядок работы которой определяется главным государственным инспектором Российской Федерации по надзору за государственными стандартами и обеспечению единства измерений. В состав ко-

миссии включается государственный инспектор центра стандартизации и метрологии, в зоне деятельности которого находится проверяемый объект. Решение по результатам работы комиссии принимает главный государственный инспектор Российской Федерации по надзору за государственными стандартами и обеспечению единства измерений.

2.4. При подготовке к проверке:

анализируются результаты предыдущих проверок, в том числе проведенных другими контрольными органами;

анализируется техническая документация, относящаяся к предмету проверки;

изучаются сведения о субъекте хозяйственной деятельности и его продукции;

изучаются результаты работы, проводимой субъектом хозяйственной деятельности за соблюдением обязательных требований государственных стандартов;

разрабатывается, при необходимости, программа проверки. 2.5. По прибытии к проверяемому субъекту хозяйственной деятельности:

предъявляется руководителю субъекта хозяйственной деятельности уведомление на проведение проверки и знакомят его с задачей проверки;

распределяется работа между участниками проверки - государственными инспекторами и привлеченными специалистами;

определяется перечень необходимых материалов и документов, представляемых субъектом хозяйственной деятельности, для проведения проверки.

3. Правила проведения государственного надзора за соблюдением правил обязательной сертификации

3.1. В процессе проверок соблюдения правил обязательной сертификации аккредитованными испытательными лабораториями (центрами) устанавливается:

наличие аттестата аккредитации испытательной лаборатории (центра) или подтверждения срока его действия на право проведения сертификационных испытаний, а также лицензии на право проведения определенных видов работ;

соответствие видов продукции, подвергающихся сертификационным испытаниям, области аккредитации лаборатории;

наличие необходимого фонда нормативной документации по стандартизации на испытываемую продукцию;

состояние средств и методик измерений испытательного оборудования и методик испытаний, применяемых при сертификационных испытаниях;

наличие протоколов (актов отбора) и системы обозначения (маркировки) образцов испытываемой продукции;

полнота проведения испытаний образцов продукции, взятых у изготовителя (исполнителя, продавца) на соответствие требованиям государственных стандартов;

соблюдение программ и методик проведения испытаний;

правильность оформления и достоверность протоколов сертификационных испытаний.

3.2. В процессе проверок соблюдения правил обязательной сертификации продукции органами по сертификации устанавливается:

наличие аттестата аккредитации органа по сертификации продукции, а также лицензии на право проведения определенных видов работ;

наличие необходимого фонда нормативной документации по стандартизации на сертифицируемую продукцию;

наличие документов, определяющих правила и порядок сертификации закрепленной за органом продукции;

правильность оформления и обоснованность выдачи сертификатов на продукцию в соответствии с областью аккредитации;

правильность регистрации выданных сертификатов;

случаи отказа в выдаче сертификата на продукцию, подвергавшуюся сертификационным испытаниям, из-за несоответствия ее обязательным требованиям государственных стандартов;

правильность проведения инспекционного контроля сертифицированной продукции.

4. Оформление результатов проверок

4.1. По результатам испытаний, измерительного контроля, технического осмотра и идентификации продукции составляется протокол. При положительных результатах испытаний соответствующая запись делается в акте отбора образцов и протоколе испытаний.

По результатам проведенных проверок, установивших нарушения обязательных требований государственных стандартов, правил обязательной сертификации, оформляется акт.

Акт проверки - документ, являющийся основанием для выдачи предписаний и постановлений о применении мер воздействия в соответствии с действующим законодательством.

Основные требования к акту проверки:

достоверность и обоснованность установленных фактов нарушений обязательных требований государственных стандартов, правил обязательной сертификации и причин, их вызвавших;

краткость изложения при максимуме необходимой информации;

полнота результатов проверки;

объективность результатов проверки.

4.2. В акте проверки дается краткая характеристика проверенного субъекта хозяйственной деятельности и указываются выявленные нарушения, их причины, возможные последствия, а также другие сведения, позволяющие обосновать принятые меры.

Акт подписывается всеми участниками проверки. Ответственность за полноту, достоверность и объективность изложенных в акте данных несет руководитель проверки.

Содержание акта доводится до сведения руководителя проверенного субъекта хозяйственной деятельности, который его подписывает. В случае отказа руководителя подписать его в акте делается соответствующая отметка.

Должностные лица субъекта хозяйственной деятельности имеют право изложить в письменной форме свое особое мнение по результатам проверки, которое прилагается к акту.

2.9 Практическая работа №17, 18 (4 часа).

Тема: «Статьи ГК Российской Федерации, регулирующие качество услуг, оказываемых дилерскими и снабжающими организациями»

2.9.1 Цель работы:

2.9.2 Задачи работы:

2.9.3 Перечень приборов, материалов, используемых в лабораторной работе:

1. Мультимедиа (проектор, экран)
2. Тестовый материал, TestEditor, TestRUN

2.9.4 Описание (ход) работы:

Правовое регулирование договоров поставки, в частности порядок выполнения поставки, разрешение разногласий, осуществляется различными нормативными актами, например параграфом 3 гл. 30 ГК РФ, ст. 506-524 ГК РФ. Договор поставки - это договор, по которому поставщик - продавец, осуществляющий предпринимательскую деятельность, обязуется передать в обусловленный срок или сроки производимые или закупаемые им товары в собственность покупателю для использования в предпринимательской деятельности и иных целях, не связанных с личным, семейным, домашним и иным подобным использованием. Поставщиком по договору поставки выступает только субъект предпринимательской деятельности. Поставщик продает либо производимые им товары, либо товары, закупленные им для продажи. Поскольку покупатель приобретает товар для использования в предпринимательской деятельности или в иных целях, не связанных с личным, семейным,

домашним и иным подобным использованием, то он также является субъектом предпринимательской деятельности. Существенным условием договора поставки как разновидности договора купли-продажи является условие о предмете, которое считается согласованным, когда определено наименование и количество товара. Вместе с тем, наряду с наименованием и количеством товара, существенным условием договора поставки является условие о сроке или сроках. Срок поставки может определяться различно, например, путем указания конкретной даты либо указанием периодов поставки в течение срока действия договора. Если договором период поставки (сроки поставки отдельных партий товаров) не определен, то в соответствии с правилом ГК РФ товары должны поставляться равномерными партиями ежемесячно, если иной порядок не вытекает из закона, иных правовых актов, существа обязательства или обычаев делового оборота. Наряду с периодами поставки в договоре поставки может быть установлен график поставки товаров: декадный, суточный, часовой и т. п. Условия договора поставки о качестве, ассортименте, цене, таре и упаковке определяются по правилам договора купли-продажи с учетом особенностей, установленных ГК РФ для договора поставки как договора в сфере предпринимательства. В договоре поставки определяется порядок поставки товара. Товар отгружается (передается) покупателю, являющемуся стороной договора поставки, или лицу, указанному в договоре в качестве получателя. Договором поставки может быть предусмотрено право покупателя давать поставщику указания об отгрузке (передаче) товаров получателям, указанным в отгрузочной разнарядке. Содержание отгрузочной разнарядки и срок ее направления покупателем поставщику определяются договором. Если срок направления такой отгрузочной разнарядки не определен договором, она должна быть направлена поставщику не позднее чем за тридцать дней до наступления периода поставки. Если покупатель не представляет отгрузочную разнарядку в установленный срок, поставщик вправе либо отказаться от исполнения договора поставки, либо потребовать от покупателя оплаты товаров. Кроме того, поставщик вправе потребовать возмещения убытков, причиненных в связи с непредоставлением отгрузочной разнарядки. Вид транспорта, которым осуществляется доставка товаров, и условия доставки товаров определяются договором поставки. Если они не определены договором, право выбора вида транспорта или определения условий доставки товаров принадлежит поставщику, если иное не вытекает из законов, иных правовых актов, существа обязательства или обычаев делового оборота. Договором поставки может быть предусмотрена выборка товаров покупателем (получателем) в месте нахождения поставщика. В этом случае покупатель обязан осуществить осмотр передаваемых товаров в месте их передачи, если иное не предусмотрено законом, иными правовыми актами или не вытекает из существа обязательства. Если покупатель не осуществляет выборку товаров в установленный договором срок, а при его отсутствии - в разумный срок после получения уведомления поставщика о готовности товаров, поставщик вправе отказаться от исполнения договора либо потребовать от покупателя оплаты товаров. Договором поставки предусматриваются порядок и форма расчетов за поставляемые товары. Если они не определены договором, расчеты осуществляются платежными поручениями (ст. 516 ГК РФ.). Поскольку договор поставки заключается между субъектами предпринимательской деятельности, как правило, на длительные сроки, ст. 507 ГК РФ определяет порядок урегулирования разногласий при заключении договора поставки. Если при заключении договора поставки между сторонами возникли разногласия по отдельным условиям предложившая заключить договор и получившая от другой стороны предложение о согласовании этих условий, должна принять меры по согласованию соответствующих условий договора либо письменно уведомить другую сторону об отказе от его заключения. Для согласования соответствующих условий или для уведомления другой стороны об отказе от заключения договора ГК РФ установлен 30-дневный срок со дня получения предложения заключить договор поставки. При этом другой срок может быть установлен законом или согласован сторонами. Нарушение установленных ст. 507 ГК РФ обязанностей, т. е. уклонение от согласования условий, несообщение об отказе заключить договор рассматриваются как основание для предъявления второй стороной требований о возмещении убытков, вызванных

уклонением от согласования условий договора. По договору поставки покупатель обязан совершить все необходимые действия, обеспечивающие принятие товаров и проверить количество и качество принятых товаров в порядке, установленном законом, иными правовыми актами, договором или обычаями делового оборота, и о выявленных несоответствиях или недостатках товаров незамедлительно письменно уведомить поставщика. Покупатель, которому поставлены товары ненадлежащего качества, вправе предъявить поставщику требования, предусмотренные ст. 475 ГК РФ, кроме случая, когда поставщик, получивший уведомление покупателя о недостатках поставленных товаров, без промедления заменит поставленные товары товарами надлежащего качества. Нарушение поставщиком комплектности или передача товаров с нарушением согласованного договором комплекта влечет за собой последствия, предусмотренные ст. 480 ГК РФ. В соответствии со ст. 520 ГК РФ покупатель имеет право приобрести товары у других лиц, если поставщик нарушает обязанность передать товары в обусловленный срок либо заменить товары, переданные с недостатками, товарами надлежащего качества или комплектными. Все необходимые и разумные расходы по приобретению товаров у других лиц покупатель вправе взыскать с поставщика наряду с предъявлением требования о возмещении иных возможных убытков. В соответствии с ГК РФ досрочная поставка товаров может производиться с согласия покупателя. Те товары, которые были поставлены досрочно и приняты покупателем, засчитываются в счет количества товаров, подлежащих поставке в следующем периоде. Покупателю товаров по договору поставки, в случае поставки недоброкачественных или некомплектных товаров, в дополнение к последствиям таких нарушений, предусмотренных ст. 475 и ст. 480 ГК РФ, предоставлено право отказаться от оплаты товаров, не соответствующих условиям договора о качестве и комплектности. Если же товар уже оплачен, покупатель вправе потребовать возврата уплаченных сумм до устранения недостатков. В случае существенного нарушения договора поставки одной из сторон возможны односторонний отказ от исполнения договора поставки (полностью или частично) или одностороннее изменение договора. Согласно п. 2 и 3 ст. 523 ГК РФ для признания нарушения существенным необходимо, чтобы оно было неоднократным, а при поставке товаров ненадлежащего качества - с такими недостатками, которые не могут быть устранены в приемлемый для покупателя срок. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения условий договора поставки стороны несут ответственность в форме возмещения убытков. Вместе с тем ГК РФ устанавливает особый порядок исчисления убытков при расторжении договора поставки. В соответствии со ст. 524 ГК РФ, если в разумный срок после расторжения договора вследствие нарушения обязательства продавцом покупатель купил у другого лица по более высокой, но разумной цене товар взамен предусмотренного договором, покупатель может предъявить продавцу требование о возмещении убытков в виде разницы между установленной в договоре ценой и ценой по совершенной взамен сделке. Аналогичное требование может предъявить продавец покупателю, если в разумный срок после расторжения договора вследствие нарушения обязательства покупателем продавец продал товар другому лицу по более низкой, чем предусмотренная договором, но разумной цене. Если после расторжения договора вследствие нарушения одной из сторон своего обязательства взамен расторгнутого договора сделка не совершена, а на товар имеется текущая цена, сторона может требовать возмещения убытков в виде разницы между ценой, установленной в договоре, и текущей ценой на момент расторжения договора. Текущей ценой признается цена, которая обычно взимается при сравнимых обстоятельствах за аналогичный товар в месте, где должна была быть осуществлена передача товара. Если в этом месте текущей цены не существует, то используется текущая цена, которая применяется в другом месте и может служить разумной заменой, с учетом разницы в расходах по транспортировке товара. Удовлетворение требований о возмещении убытков, исчисленных по правилам ст. 524 ГК РФ, не лишает потерпевшую сторону права требовать возмещения иных убытков на основании общих предписаний ГК РФ (ст. 15 ГК РФ). Законом или договором поставки за недоставку или просрочку поставки товара может быть установлена неустойка. По правилам ст. 521 ГК РФ такая неустойка взыскивается с поставщика до фактического исполнения обязательства в пределах его

обязанности восполнить недопоставленное количество товаров в последующих периодах поставки, если иной порядок уплаты неустойки не установлен законом или договором. Правила о договоре поставки применяются к отношениям по поставке товаров для государственных нужд, если иные правила не предусмотрены ГК РФ. В части, не урегулированной ГК РФ, к отношениям по поставке товаров для государственных нужд применяются законы о поставке товаров для государственных нужд: Федеральный закон «О поставках продукции для федеральных государственных нужд». Федеральный закон «О государственном материальном резерве». Федеральный закон «О закупках и поставках сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия для государственных нужд». При поставках для государственных нужд сельскохозяйственной продукции применяются соответствующие нормы о договоре контрактации.

Условия договора поставки Согласно ст.432 ГК РФ договор считается заключенным, если между сторонами в требуемой в подлежащих случаях форме достигнуто соглашение по всем существенным условиям договора. Существенными являются условия о предмете договора, условия, которые названы в законе или иных правовых актах как существенные или необходимые для договоров данного вида, а также все те условия, относительно которых по заявлению одной из сторон должно быть достигнуто соглашение. Существенными условиями договора поставки являются предмет договора, т.е. наименование и количество товара, его ассортимент и комплектность (ст.454-491 ГК РФ), срок поставки (ст.506 ГК РФ). Отдельные исследователи добавляют к этому списку еще и «период поставки» (мнение высказано Брагинским М.И.), но наш взгляд «период поставки» (ст.508 ГК РФ) является составной частью «срока поставки» и не является самостоятельным существенным условием. Также не входит в существенные условия договора поставки условие о его цене. Названные выше условия, прежде всего, определяют содержание заключенного договора. Рассмотрим их подробнее. Первое существенное условие договора поставки – предмет договора Предмет договора – это условия о товаре, о его наименовании, количестве и качестве. Устанавливая предмет договора, стороны должны точно указать название продукции (товара), не допускающее подмены, а также номера стандартов, технических условий, артикулов и других необходимых документов, на соответствие которым предстоит проверять поступившую продукцию (товары). В целях уточнения предмета поставки товар может быть квалифицирован по Общероссийскому классификатору продукции. В тех случаях, когда речь идет об изделиях одного наименования, но с различными признаками, стороны обязаны предусмотреть это в тексте договора. Возможно, что поставляемая продукция имеет сложные характеристики. Тогда их описание дается отдельно в специальном приложении, которое является неотъемлемой частью договора. Наряду с точным наименованием товара должно быть указано его точное количество. Для его установления используют общепринятые параметры веса, длины, объема; штуки, комплекты и т.д. В тех случаях, когда продукция (товар) поставляется по весу, в тексте договора необходимо оговорить вес брутто или нетто, либо и тот и другой, где нетто - это вес без тары и упаковки; брутто - с тарой и упаковкой. Возможны и другие единицы измерения. Отдельные товары, в виду их специфических свойств, не измеряются стандартными единицами измерения и поставляются насыпью, навалом или наливом (такowymi грузами, например, являются: алебастр молотый, бокситы, галька, гипс для флюсования, гипс технический, горох дробленый лущеный, гравий, грунт, зерно гороха, зола древесная, кокс высокосернистый, некоторые другие грузы.). При поставке такой продукции допускается обозначение количества оговоркой «около» или опционом, которое обычно ставится перед цифрой, определяющей количество товара, а иногда после цифры, обозначающей количество. Однако при этом проставляется словосочетание «больше или меньше __%» или дается другой знак обозначения: «__%». Некоторые продовольственные товары имеют тенденцию к изменению своего веса в процессе транспортировки и хранения. Точный вес такой продукции в договоре определить невозможно. И поэтому часто используется предварительное соглашение при заключении договора (опцион), и в ряде случаев обозначение количества дополняется оговоркой «около». Как правило, опцион используется при дальних перевозках овощей и фруктов. По взаимному

согласию сторон, определив вес, допускается сделать запись «+, - 10 %», но при этом необходима оговорка о том, кому из участников договора предоставляется право пользоваться отступлением от установленной цифры. Еще одно условие, которое входит в предмет договора – это условие о качестве. Под качеством (ст.469 ГК РФ) поставляемого товара понимается соответствие его свойств уровню требований договора или закона, а также совокупность признаков, которые определяют его пригодность для использования по назначению. Согласно ст.469 ГК РФ продавец обязан передать покупателю товар, обладающий надлежащим качеством. В соответствии с ГК РФ, при отсутствии в договоре условий о качестве товара продавец обязан передать покупателю товар, пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется. В том случае, если продавец при заключении договора был поставлен покупателем в известность о конкретных целях приобретения товара, продавец обязан передать покупателю товар, пригодный для использования в соответствии с этими целями. Если предстоит определять качество поставляемого товара по образцам, то поставщик обязан представить их покупателю для утверждения. Только после такого утверждения этот образец будет считаться эталоном. В подобных случаях в договоре должны быть учтены сведения о количестве отобранных образцов и порядке сравнения их с поставляемой продукцией (товарами). Во избежание в дальнейшем споров об идентичности образцов третий экземпляр стоит передать на хранение нейтральному предприятию, организации, а в тексте договора сделать соответствующую оговорку и указать наименование этого учреждения. Качество определенной продукции должно подтверждаться сертификатом качества, который выдается уполномоченной на то государственной организацией, а также ветеринарным и санитарным сертификатом.

На наш взгляд «срок договора поставки» - это все-таки его существенное условие. Во-первых, законодатель включил указание на срок в само определение договора поставки. Во-вторых, срок действия договора – определяет момент начала и окончания обязательств, что для договора поставки имеет определяющее значение. Согласно ст.190 ГК РФ установленный законом, иными правовыми актами, сделкой (договором) срок определяется календарной датой или истечением периода времени, который исчисляется годами, месяцами, неделями, днями или часами. Срок может определяться также указанием на событие, которое должно неизбежно наступить. Гражданское законодательство содержит следующие дефиниции срока: - начало срока, определенного периодом времени (ст.191 ГК РФ); - окончание срока в нерабочий день (ст.193 ГК РФ); - порядок совершения действий в последний день срока (ст.194 ГК РФ). Общеобязательное включение в договор сроков передачи товара связано с тем, что товар может передаваться в целом (партией товара) либо отдельными партиями (еженедельно, ежемесячно) и т.д. В случаях, когда моменты заключения и исполнения договора не совпадают, а сторонами не указан срок поставки товара и из договора не следует, что она должна осуществляться отдельными партиями, при разрешении споров необходимо исходить из того, что срок поставки устанавливается по правилам, изложенным в ст.457 ГК РФ. Согласно этим правилам срок исполнения продавцом (поставщиком) обязанности передать товар покупателю определяется договором купли-продажи, а если договор не позволяет этого сделать, то в соответствии со ст.314 ГК РФ, где в п.2 сказано, что в случаях, когда обязательство не предусматривает срок его исполнения и не содержит условий, позволяющих определить этот срок, оно должно быть исполнено в разумный срок после возникновения обязательства. В абзаце втором п.2 ст.314 ГК законодатель указывает, что обязательство, срок исполнения которого определен моментом востребования, должник обязан исполнить в семидневный срок со дня предъявления кредитором требования о его исполнении, если обязанность исполнения в другой срок не вытекает из закона, иных правовых актов, условий обязательства, обычаев делового оборота или существа обязательства. Как отмечает Б.Завидов, момент исполнения продавцом своей обязанности передать товар покупателю определяется одним из трех вариантов: во-первых, при наличии в договоре условия об обязанности продавца по доставке товара - моментом вручения товара покупателю; во-вторых, если в соответствии с договором товар должен быть передан покупателю в месте нахождения товара - моментом предоставления

товара в распоряжение покупателя в соответствующем месте; в-третьих, во всех остальных случаях - моментом сдачи товара перевозчику или организации связи. Таким образом, делает заключение автор, сроком исполнения обязательства должна признаваться дата документа, подтверждающего принятие товара перевозчиком или организацией связи для доставки покупателю, либо дата приемосдаточного документа. Дата исполнения продавцом своей обязанности по передаче товара имеет важное значение, поскольку именно этой датой, как правило, определяется момент перехода от продавца к покупателю риска случайной гибели или случайной порчи товара. Между тем, срок действия договора поставки является одним из спорных вопросов. Одни исследователи говорят о том, что с прекращением срока действия договора обязательства из него прекращаются. Другие исследователи отмечают, что на самом деле договорные обязательства могут быть возложены на сторону не только в пределах срока действия договора. Так, например, В.Трапезников отмечает, что «на практике часто приходится сталкиваться с заблуждением по поводу того, что по истечении предусмотренного срока действия договора обязательства из него прекращаются». Разберемся в сложившейся ситуации. По общему правилу обязательство прекращается только надлежащим исполнением (ст.408 ГК), а также по иным основаниям, предусмотренным в гл.26 ГК, причем истечение срока договора в качестве такого основания не предусмотрено. Значит, сторона, не предоставляющая встречного удовлетворения, будет нести ответственность не только за просрочку в рамках действия договора, но и по истечении его срока вплоть до момента фактического исполнения обязательств. Данное обстоятельство было отмечено в Информационном письме Высшего Арбитражного Суда РФ от 30 января 1995 г. "Об отдельных рекомендациях, принятых на совещаниях по судебной-арбитражной практике". В нем говорится, что, как правило, истечение срока действия договора не прекращает обязательства сторон. Поскольку обязательство по оплате продукции является договорным, которое сохраняется и после истечения срока действия договора, поэтому, если поставщик выполнил свои обязательства и поставил товар, то на покупателе лежит обязанность по своевременной оплате стоимости продукции. Что же касается обязательств поставщика, то важно отметить, что обязанность по восполнению недопоставленного количества товара может быть возложена на поставщика лишь в пределах срока действия договора поставки. Проиллюстрируем вышесказанное примером из судебной-арбитражной практики: «Общество с ограниченной ответственностью "Каравелла" (ранее - товарищество с ограниченной ответственностью) обратилось в Арбитражный суд Иркутской области с иском к сельскохозяйственному производственному кооперативу "Комсомольский" (ранее - совхоз) о понуждении ответчика исполнить обязательства в натуре по договорам от 28.03.97 N 11/7 и от 31.03.97 N 12/7 и о взыскании договорной неустойки в связи с отказом выполнить эти обязательства. Решением суда от 09.08.2000 иск удовлетворен: на ответчика возложена обязанность исполнить обязательства в натуре соответственно по поставке пиломатериалов и молока в объемах и по ценам, действовавшим на момент заключения договоров; взыскана штрафная неустойка с применением статьи 333 Гражданского кодекса Российской Федерации. В протесте заместителя Председателя Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации предлагается решение в части исполнения обязательств в натуре отменить и в этой части иска отказать. В остальной части судебный акт оставить без изменения. Президиум считает, что протест подлежит удовлетворению по следующим основаниям. Как видно из материалов дела, совхоз "Комсомольский" (продавец) и ТОО "Каравелла (покупатель) заключили договор от 28.03.97 N 11/7 на поставку пиломатериалов в апреле, мае, июне 1997 года и договор от 31.03.97 N 12/7 на поставку пастеризованного молока в течение года со дня подписания договора. Свои обязательства по договорам продавец не выполнил и в письме от 21.10.97, признав задолженность перед покупателем, отказался от их дальнейшего исполнения. Удовлетворяя требования истца о понуждении ответчика к исполнению обязательств в натуре, суд ссылаясь на статьи 309, 310, 506 Гражданского кодекса Российской Федерации, согласно которым односторонний отказ от исполнения обязательств по договорам недопустим, обязательства должны исполняться надлежащим образом, кредитор имеет право требовать от должника

исполнения его обязанности, а при неисполнении этой обязанности - присуждения к исполнению обязанности в натуре. Между тем судом не было учтено, что согласно пункту 1 статьи 511 Гражданского кодекса Российской Федерации поставщик, допустивший недопоставку товаров в отдельном периоде поставки, обязан восполнить недопоставленное количество товаров в следующем периоде в пределах срока действия договора поставки. Поскольку поставка пиломатериалов должна быть произведена в течение трех месяцев, а поставка молока - в течение одного года с момента подписания договора, срок исполнения обязательств закончился 28.06.97 и 31.03.98. Таким образом, по истечении указанных сроков обязанность ответчика по поставке продукции прекратилась, поэтому суд не мог вынести решения об исполнении ее в натуре. Кроме того, решение принято, несмотря на отсутствие в деле доказательств наличия у ответчика продукции, передачи которой требует истец. При таких обстоятельствах решение в части исполнения обязательств по договорам в натуре подлежит отмене как принятое с неправильным применением норм материального права и в иске в этой части следует отказать. Взыскание судом суммы штрафных санкций, предусмотренных пунктами 6.3 договоров, с применением статьи 333 Гражданского кодекса Российской Федерации является правомерным. Учитывая изложенное и руководствуясь статьями 187 - 189 Арбитражного процессуального кодекса Российской Федерации, Президиум Высшего Арбитражного Суда Российской Федерации постановил: Решение Арбитражного суда Иркутской области от 09.08.2000 по делу N A19-4473/00-14 в части исполнения в натуре обязательств по договорам от 28.03.97 N 11/7 и от 31.03.97 N 12/7, заключенным между совхозом "Комсомольский" и ТОО "Каравелла", отменить и в этой части иска отказать. В остальной части решение оставить без изменения. Еще раз подчеркнем, что обязанность по восполнению недопоставленного количества товара может быть возложена на поставщика лишь в пределах срока действия договора поставки. Заключение договора поставки Договор поставки носит долгосрочный характер, поэтому при заключении договора поставки особое значение принимает согласование всех условий и подробностей договора, а также урегулирование разногласий. Заключение договора поставки, то есть согласование всех условий договора, чаще всего осуществляется путем составления одной из сторон проекта договора поставки и его направления другой стороне, а также подписания этого проекта другой стороной. Однако в соответствии со ст.434 ГК РФ порядок заключения договора поставки может быть изменен. Договор поставки может заключаться путем обмена документами посредством почтовой, телеграфной, телетайпной, телефонной, электронной или иной связи. Стороны договора поставки могут выбрать любой более удобный порядок заключения договора поставки. Действующее законодательство содержит специальные правила заключения договора поставки, в том числе по разрешению разногласий на стадии заключения договора поставки (ст.507 ГК РФ). Разногласия между сторонами договора поставки могут возникнуть на этапе, когда одна из сторон предлагает свой проект соглашения или происходит обмен проектами, то есть необходимые документы для заключения договора поставки обычно становятся причиной разногласий. Действующим законодательством РФ установлена обязанность стороны, получившей возражения по условиям договора или предложение согласовать иные условия (в форме протокола разногласий, письма, телеграммы и др.), принять меры к согласованию таких условий договора, то есть к заключению договора поставки; а также установлен 30-дневный срок для согласования соответствующих условий, если иной срок не определен сторонами; в-третьих, предусмотрена обязанность стороны, получившей предложение согласовать условия и считающей согласование нецелесообразным, в тот же срок уведомить другую сторону об отказе заключения договора поставки на предложенных ею условиях. Сторона, получившая в письменной форме акцепт с возражениями, должна действовать активно, т.е. либо уведомить другую сторону об отказе от заключения договора поставки, либо принять меры к согласованию разногласий. В том случае, если условия договора поставки не согласованы и разногласия не устранены, договор признается незаключенным. В ч.2 ст.507 ГК РФ устанавливается ответственность за уклонение от согласований условий договора. Так, сторона, получившая предложение по соответствующим

условиям договора, но не принявшая мер по согласованию условий договора поставки и не уведомившая другую сторону об отказе от заключения договора поставки в согласованный срок, обязана возместить убытки, вызванные уклонением от согласования условий договора. Срок договора поставки Сроки поставки – это согласованные сторонами и предусмотренные в договоре временные периоды, в течение которых продавец должен передать товар покупателю. Следует отметить, что не все исследователи выделяют срок поставки в существенное условие рассматриваемого договора. Как отмечают некоторые ученые-правоведы, нет необходимости признавать срок существенным условием договора: это вызвало бы негативные последствия для сторон, так как лишило бы их права соглашаться на заключение между ними договора купли-продажи и использовать права параграфа 1 главы 30 ГК РФ. Известные специалисты-правоведы, прокомментировавшие многие статьи Гражданского кодекса о договоре купли-продажи (в частности Н.И. Клейн, Г.Л. Левшина), не говорят о том, что срок поставки в данных договорах не является существенным условием. Напротив, авторы говорят о важности указания на срок договора. Видимо, эти позиции были приняты во внимание Высшим арбитражным судом (ВАС) РФ, который в п.7 постановления Пленума ВАС РФ от 22 октября 1997 г. № 18 «О некоторых вопросах, связанных с применением положений Гражданского кодекса Российской Федерации о договоре поставки» разъясняет определение сроков передачи товара в договоре поставки. Вопрос о сроке исполнения обязательства по поставке товара как существенном условии договора поставки решается судебными инстанциями по-разному. Выделим несколько позиций, которые сложились в судебной практике. Позиция 1. Срок исполнения обязательства по передаче товара является существенным, но определимым условием договора поставки. Отсутствие соглашения сторон о таком сроке не влечет признания договора незаключенным, а срок исполнения в этом случае определяется в соответствии со ст. ст. 457 и 314 ГК РФ. Судебная практика: Постановление Пленума ВАС РФ от 22.10.1997 № 18 «О некоторых вопросах, связанных с применением положений Гражданского кодекса Российской Федерации о договоре поставки»: «...В случаях, когда моменты заключения и исполнения договора не совпадают, а сторонами не указан срок поставки товара и из договора не вытекает, что она должна осуществляться отдельными партиями, при разрешении споров необходимо исходить из того, что срок поставки определяется по правилам, установленным статьей 314 Кодекса (статья 457)...». Постановление ФАС Волго-Вятского округа от 20.11.2006 по делу № А39-503/2006-52/5: «...Существенным условием договора поставки также является срок исполнения обязательства поставки (статья 506 Гражданского кодекса Российской Федерации). Спорный договор предусматривает поставку продукции по заявкам получателя в 2005 году, поэтому суды обеих инстанций правомерно определили срок исполнения обязательств поставщиком в пределах действия договора, то есть до 31 декабря 2005 года...». Позиция 2. Срок исполнения обязательства по передаче товара не является существенным условием договора поставки и в соответствии с п. 1 ст. 457 ГК РФ может быть определен по правилам п. 2 ст. 314 ГК РФ. В отдельных случаях суд, применяя ст. ст. 457 и 314 ГК РФ, вообще не признает срок исполнения обязательства по передаче товара существенным условием договора поставки. При этом он указывает, что договор поставки, не содержащий такого условия, является заключенным. Судебная практика: Постановление ФАС Восточно-Сибирского округа от 11.11.2009 по делу № А19-13288/09: «...Таким образом, договор поставки, являясь разновидностью договора купли-продажи, должен содержать существенные условия – наименование и количество поставляемого товара. Исходя из толкования условий спорного договора и содержащихся в нем понятий, суд пришел к выводу, что оспариваемый договор является заключенным, поскольку из его содержания следует, что стороны предусмотрели порядок, согласно которому оферта истца (заявка) подлежит акцепту ответчиком (составление спецификации на поставляемый товар). Сроки исполнения обязательства поставки можно считать обусловленными и тогда, когда в договоре отсутствуют конкретные сроки передачи товара, но определен срок действия договора. В этом случае в соответствии со статьей 314 Гражданского кодекса Российской Федерации товар должен быть передан в разумные сроки в пределах действия договора...». Постановление ФАС Поволжского

округа от 03.11.2006 по делу № А65-24906/04-СГ2-24: «...Таким образом, срок поставки товара законом не отнесен к существенным, поскольку в случае, если стороны не оговорили период поставки товара, применяются правила ст. 457 и ст. 314 Гражданского кодекса Российской Федерации...». Постановление ФАС Северо-Кавказского округа от 12.04.2004 № Ф08-1292/04 по делу № А63-401/03-С2: «...ООО «Транс-Эко-Сервис», не оспаривая факта получения от истца векселей Сбербанка России номиналом 300 тыс. рублей, в возражениях ссылалось на то, что истцу предлагалось самостоятельно вывезти спорный товар, однако он этого не делает в нарушение статьи 316 Кодекса. По мнению ответчика, он не несет ответственности в силу статей 401, 406 Кодекса. К правоотношениям сторон применимы нормы параграфа 3 главы 30 Кодекса «Поставка товаров». Заключая договор, стороны не определили срок передачи товара, в связи с чем он должен быть передан в разумный срок после возникновения обязательства (пункт 2 статьи 314 Кодекса). Позиция 3. Срок исполнения обязательства по передаче товара является существенным условием договора поставки. При несогласовании сторонами такого срока договор признается договором купли-продажи, и нормы, регулирующие договор поставки, к нему не применяются. В соответствии со ст. 506 ГК РФ продавец по договору поставки «обязуется передать в обусловленный срок или сроки товары покупателю». Исходя из положений данной нормы, срок исполнения обязательства по поставке должен быть согласован сторонами договора, иначе договор поставки будет считаться незаключенным. Однако такую позицию суды занимают достаточно редко. Причем в этом случае подобный договор суды рассматривают как договор купли-продажи (в котором срок исполнения обязанности передать товар не является существенным условием). Последствием для сторон при этом является невозможность применить к их правоотношениям нормы, регулирующие договор поставки как частный случай договора купли-продажи. Судебная практика: Постановление ФАС Волго-Вятского округа от 18.12.2008 по делу № А43-30902/2007-15-792: «...В соответствии с пунктом 3 статьи 455 Гражданского кодекса Российской Федерации условие договора купли-продажи (поставки) о товаре считается согласованным, если договор позволяет определить наименование и количество товара. Существенным условием договора поставки является также срок исполнения обязательства поставки (статья 506 Гражданского кодекса Российской Федерации). В материалах дела нет документов, свидетельствующих о согласовании сторонами существенных условий поставки товара. При указанных обстоятельствах суды правомерно признали договор незаключенным, спорные правоотношения сторон квалифицировали как разовые сделки купли-продажи, поскольку условия о наименовании и цене товара согласованы истцом и ответчиком в накладных». Позиция 4. Срок поставки является существенным условием договора поставки. Судебная практика: Постановление ФАС Поволжского округа от 29.12.2009 по делу № А12-5588/2009: «...Арбитражные суды двух инстанций пришли к обоснованному выводу о несоответствии представленных в материалах дела договоров поставки статье 506 ГК РФ, поскольку в указанных договорах не достигнуто соглашение по всем существенным условиям (наименование товара, срок поставки). При отсутствии доказательств согласования сторонами существенных условий договора о наименовании поставляемого товара, сроках поставки договор поставки не может быть признан судом заключенным». Постановление ФАС Северо-Западного округа от 17.07.2009 по делу № А42-5155/2008: «...Согласно статье 506 ГК РФ срок поставки товара является существенным условием договора поставки». Позиция 5. Срок исполнения обязательств по договору поставки не может определяться в соответствии со ст. 314 ГК РФ, если стороны изъявляли желание согласовать срок поставки, но не сделали этого. В случаях, когда моменты заключения и исполнения договора не совпадают, а сторонами не указан срок поставки товара и из договора не следует, что она должна осуществляться отдельными партиями, при разрешении споров необходимо исходить из того, что срок поставки устанавливается по правилам, изложенным в ст. 457 ГК РФ. Согласно этим правилам срок исполнения продавцом (поставщиком) обязанности передать товар покупателю определяется договором купли-продажи, а если договор не позволяет этого сделать, то в соответствии со ст. 314 ГК РФ, где в п. 2 сказано, что в случаях, когда обязательство не предусматривает срок его исполнения и не содержит условий,

позволяющих определить этот срок, оно должно быть исполнено в разумный срок после возникновения обязательства. В абзаце втором п. 2 ст. 314 ГК законодатель указывает, что обязательство, срок исполнения которого определен моментом востребования, должник обязан исполнить в семидневный срок со дня предъявления кредитором требования о его исполнении, если обязанность исполнения в другой срок не вытекает из закона, иных правовых актов, условий обязательства, обычаев делового оборота или существа обязательства. Нам все же представляется, что срок договора поставки – все-таки его существенное условие. Неслучайно наиболее часто встречающимся случаем обращения в арбитражные суды является случай ненадлежащего исполнения сроков заключенных договоров поставки. Во-первых, законодатель включил указание на срок в само определение договора поставки, что следует из статьи 506 ГК РФ. Во-вторых, срок действия договора определяет момент начала и окончания обязательств, что для договора поставки имеет определяющее значение. Считаем необходимым обязательно включать в договор условие о сроках передачи товара. Общие рекомендации по определению срока поставки таковы: 1. Указывать один из вариантов (и обязательно в будущем контролировать их исполнение): - «срок поставки составляет XX дней»; - указать график поставок (на весь период действия договора); - указать, что «не позднее XX числа каждого месяца стороны согласовывают и утверждают график поставок на следующий календарный месяц»; - указать, что срок поставки указывается (согласовывается сторонами) в каждом заказе, являющемся неотъемлемой частью договора. 2. Особое внимание обратите на то, что важно указать не только срок, но и порядок его исчисления (с какого момента начинается его исчисление, полностью ли начало исчисления срока зависит от действий стороны, обязанной осуществить доставку; если нет – предусмотреть основания освобождения вашей стороны от ответственности за срыв срока, если поставка зависит, в том числе, от действий вашего контрагента и т. д.). Согласование сроков поставки товара важно также потому, что может обезопасить ваш бизнес в том случае, когда речь идет о расторжении договора по требованию одной из сторон в судебном порядке в случае существенного нарушения другой стороной условий договора (п. 2 ст. 450 ГК РФ). Применять такой порядок расторжения договора намного проще, когда в самом договоре четко прописаны те нарушения договора, которые стороны считают существенными. Поскольку судебная практика не дает однозначного ответа о существенности такого условия договора поставки, как его срок, лучше прописать в тексте самого договора все существенные условия, для того чтобы в дальнейшем избежать необходимости доказывать существенность того или иного нарушения. Приведем некоторые примеры возможных формулировок существенных условий договора: «В случае существенного нарушения условий договора потерпевшая сторона вправе обратиться в суд с иском о расторжении договора. Под существенным нарушением договора стороны понимают: _____ (указывается перечень нарушений)»; «Нарушение поставщиком срока поставки более чем на 15 рабочих дней является существенным нарушением условий договора и дает покупателю право обратиться в суд с требованием о расторжении договора и возмещении причиненных убытков». Небезынтересен вопрос, связанный с отграничением поставки от смежных договорных конструкций гражданского законодательства.

2.10 Практическая работа №19, 20 (4 часа).

Тема: «Инструментальная диагностика поднадзорной техники, необходимая для выполнения претензионной деятельности»

2.10.1 Цель работы:

2.10.2 Задачи работы:

2.10.3 Перечень приборов, материалов, используемых в лабораторной работе:

1. Мультимедиа (проектор, экран)

2. Тестовый материал, TestEditor, TestRUN

2.10.4 Описание (ход) работы:

Контроль за техническим состоянием машин не является отдельной задачей органов гостехнадзора, а состоит из нескольких составляющих, то есть является комплексной задачей. В нее входят такие элементы:

- контроль за техническим состоянием во время эксплуатации машин
- контроль за выполнением правил хранения сельскохозяйственных машин и агрегатов, как сложных, так и простых.
- проведение ежегодных технических осмотров.
- работа с инженерными службами хозяйств по соблюдению правил эксплуатации техники, выполнению сроков технического обслуживания и проведению капитальных ремонтов.
- участие в комиссиях по оценке стоимости продаваемой и покупаемой подержанной техники в качестве независимого эксперта.
- работа с выпускниками профессиональных учебных заведений и механизаторами по правилам эксплуатации техники.
- контроль за техническим состоянием техники переданной в хозяйства по договору лизинговой аренды.

При проверке выполнения правил хранения техники на сельскохозяйственных предприятиях инспектор отдела государственного технического надзора проверяет наличие и состояние:

- закрытых помещений, навесов, открытых площадок для хранения машин и оборудования;
- площадки для сборки, регулировки машин и комплектования агрегатов с погрузочно-разгрузочной эстакадой;
- склада для хранения составных частей, снимаемых с машин;
- постов (пунктов) для нанесения защитных покрытий и оборудованных рабочих мест и для слесарей машинного двора;
- поста очистки и мойки машин (вне зоны хранения), обеспечивающего нейтрализацию сточных вод;
- площадки для разборки, дефектовки и хранения списанных машин;
- ограждения территории хранения машин;
- грузоподъемного оборудования, механизмов, приспособлений, опор, подставок и подкладок для установки техники на хранение;
- противопожарного оборудования и инвентаря;
- освещения и водоснабжения;
- рабочего места заведующего машинным двором. На базах снабжения и комплектации инспектор проверяет наличие и состояние:
- открытых подкрановых площадок с твердым покрытием для хранения крупногабаритных и тяжеловесных запасных частей, оборудования и машин;
- навесов для хранения автомобилей, тракторов и других сельскохозяйственных машин;
- закрытых неотапливаемых складов для хранения легковых автомобилей, технологического (гаражного) и санитарно-технического оборудования, запасных частей к тракторам, автомобилям, сельскохозяйственным машинам и др.;
- закрытых отапливаемых складов для хранения контрольно-измерительных приборов, инструментов, подшипников, проводов, шнуров, аккумуляторов, электроизмерительных приборов, электрических аппаратов, приводных ремней, рукавов и шлангов, резиновых трубок двигателей, блоков-цилиндров, шестерен, головок цилиндров, деталей цилиндропоршневой группы и кривошипно-шатунного механизма, мелких крепежных и прокладочных материалов;
- поста (пункта) для нанесения защитных покрытий;
- поста очистки и мойки машин, обеспечивающего нейтрализацию сточных вод;

- грузоподъемного оборудования, механизмов, приспособлений, опор, подставок и подкладок для установки техники на хранение;
- противопожарного оборудования и инвентаря;
- освещения и водоснабжения.

На ремонтных предприятиях и обменных пунктах инспектор проверяет наличие и состояние:

- площадки для хранения ремонтного фонда полнокомплектных машин, обеспечивающей их размещение не менее 2-месячной программой ремонта;
- площадки для хранения отремонтированных машин, обеспечивающей размещение не менее месячного выпуска их;
- участков (закрытых помещений) для хранения ремонтного фонда систем электрооборудования, топливной аппаратуры, двигателей и их деталей и т.д. и отремонтированной продукции;
- склада (отделения в складе) для хранения составных частей, снимаемых с машин ремонтного фонда;
- поста очистки и мойки полнокомплектных машин;
- грузоподъемного оборудования, механизмов, приспособлений, опор, подставок и подкладок для установки техники на хранение;
- противопожарного оборудования и инвентаря;
- освещения места хранения.

На перерабатывающих, транспортных, строительных предприятиях и в организациях инспектор проверяет наличие и состояние:

- закрытых помещений, навесов, открытых площадок для хранения мобильной техники;
- закрытых помещений и навесов для хранения не установленного оборудования, склада (отделения в складе) для хранения составных частей, снимаемых с машин, подлежащих хранению;
- необходимого оборудования для нанесения защитных покрытий;
- поста очистки и мойки машин (вне зоны хранения), обеспечивающего нейтрализацию сточных вод;
- ограждения территории хранения машин и оборудования;
- грузоподъемного оборудования, механизмов, приспособлений, опор, подставок и подкладок для установки машин и оборудования на хранение.

Для оказания помощи в организации проведения технического осмотра и проверки технического состояния машин ежегодно привлекаются по согласованию, в порядке определенном Положением о гостехнадзоре, сотрудники подразделений ГИБДД МВД России, внештатные инженеры-инспекторы Гостехнадзора, должностные лица и инженерно-технические работники отраслевых органов государственного управления различных уровней, а также заинтересованных и незаинтересованных предприятий, организаций и другие лица.

При совершении сделок и операций по продаже техники инженер-инспектор пользуясь нормативно-правовой документацией и с помощью технических средств измерения проводит оценку технического состояния и определение остаточного ресурса машин и агрегатов. Также занимается оформлением сопроводительной документации и оказывает помощь в решении спорных вопросов. За последние два года было оформлено 231 залоговая сделка.

Приборы для проведения инструментального контроля

Передвижной пост технического контроля тракторов и самоходных машин КИ-28106 (01,02)

Передвижной пост технического контроля тракторов и самоходных машин предназначен для автоматизированного контроля технического состояния всех типов самоходных машин по требованиям экологической и технической безопасности с применением новых алгоритмов и компьютерных программ (КИ-28106 – на шасси а/м «Газель» рис. 3.2; КИ-28106.01 – на шасси а/м «Соболь» или «Баргузин» рис. 3.3; КИ-28106.02 – на шасси а/м УАЗ рис. 3.4)

Пост технического контроля КИ-28106 (01,02) предназначен для проверки технического состояния, технической и экологической безопасности тракторов и самоходных машин (сельскохозяйственных, дорожно-строительных и др.) на соответствие требованиям действующих стандартов и нормативных документов. Пост технического контроля (в комплекте с технологией инструментального контроля самоходных машин) обеспечивает выполнение следующих видов работ:

- проверка технического состояния тракторов и самоходных машин при техосмотрах;
- оценка технического состояния и остаточного ресурса тракторов и самоходных машин по запросам владельцев и решению арбитражных споров.

Необходимость применения заключается в обеспечении оперативной оценки технического состояния тракторов и самоходных машин на основе современных методов инструментального контроля с автоматизированной системой обработки информации и результатов контроля с возможностью прогнозирования остаточного ресурса эксплуатируемых машин по величине удельного расхода топлива (или дымности отработавших газов).

Пост технического контроля выполнен на базе автомобиля “Соболь” или “Баргузин”, имеет комплект измерительных приборов и средств контроля, обеспечивающих проверку комплекса физических величин, характеризующих параметры технической и экологической безопасности машин.

Приборы объединены в единую контрольно-измерительную систему на базе персональной ЭВМ. Технические характеристики трактора или с.х. машины, измеряемые приборами, передаются на компьютер, работающий под управлением специального программного обеспечения. Результаты контроля оформляются в виде диагностической карты трактора или с.х. машины.

Основные контролируемые параметры: токсичность отработавших газов дизеля (CO, CH, NOX) согласно ГОСТ 17.2.2.05-97; дымность отработавших газов дизеля при максимальных оборотах и свободном разгоне согласно ГОСТ 17.2.2.02-98; суммарный люфт рулевого управления и усилие на рычагах управления; эффективность тормозных систем колесных машин; исправность стояночного тормоза колесных машин; правильность установки и сила света фар; исправность световой и звуковой сигнализации; шум внутри кабины; шум внешний, создаваемый машиной; вибрация на сиденье водителя и на органах управления машиной; загазованность в кабине трактора (машины); исправность колес, ремней вентилятора и генератора.

Применение поста технического контроля КИ-28106 (01,02) не только обеспечивает высокую скорость и объективность проведения инструментального контроля, но также позволяет снизить аварийность и травматизм на 25-30%, уменьшить загрязнения и переуплотнение пашни в 1,5-2 раза, уменьшить вредные выбросы в атмосферу в 2-2,5 раза.

Комплект средств контроля КИ-28007М1

Комплект средств контроля сложных сельскохозяйственных и дорожно-строительных машин (модернизированный) предназначен для оценки технического состояния и остаточного ресурса тракторов и самоходных машин (по запросам владельцев и решению арбитражных споров), а также для инструментального контроля самоходных машин независимо от их принадлежности по параметрам их технической и экологической безопасности приборами и индикаторами.

Состоит из двух модулей. Габаритные размеры футляров, мм: 410x510x120. Масса 2-х модулей, кг: 18,5.

Применяется: в инспекциях гостехнадзора и ГИБДД при проведении государственных технических осмотров, при контроле правильности технического обслуживания и ремонта машин на предприятиях техсервиса, а также при решении арбитражных споров.

Технические характеристики комплекта средств контроля сложных сельскохозяйственных и дорожно-строительных машин КИ-28007М1:

Основные контролируемые показатели: дымность ОГ дизеля: при пх уст; при свободном разгоне (согл. ГОСТ 17.2.2.02-98); эффективность тормозной системы колесных машин;

тормозной путь; время торможения; установившееся замедление; начальная скорость торможения; боковой занос машины; усилие нажатия на тормозную педаль; состояние пневмоприводов тормозов: падение давления в пневмосистеме за 3 мин. при выключенном дизеле; установившееся давление в пневмосистеме; исправность стояночного тормоза; исправность рулевого управления колесной машины; свободный ход рулевого колеса (при регламентированном усилии); исправность органов управления гусеничной машины (усилия перемещения рычагов управления муфтами поворота; свободный/полный ход рычагов управления; свободный ход педали сцепления); неравномерность давления воздуха в шинах (левых и правых колес колесной машины); исправность световой сигнализации во всех режимах работы транспортных фар (правильность установки фар; сила света фар и др.); исправность рабочих фар; шум внутренний (внутри кабины), создаваемый самоходной машиной; шум внешний, создаваемый самоходной машиной; исправность звукового сигнала; вибрация на органах управления; вибрация на сиденье оператора машины; загазованность в кабине машины; остаточная высота почвозацепов шин или гусеничных звеньев; исправность гидросистемы навесного оборудования. Число контролируемых показателей 27. Масса модуля (в 2-х футлярах), кг 18. Количество футляров, шт. 2. Габариты каждого футляра, мм 410x510x120.

Своевременное проведение инструментального контроля параметров технической и экологической безопасности тракторов и самоходных машин с использованием комплекта средств КИ-28007М1 позволит снизить в 2-2,5 раза вредные выбросы в атмосферу; в 1,5-2 раза уменьшить загрязнения пашни; снизить аварийность, травматизм и профзаболеваемость механизаторов на 25-30%.

2.11 Практическая работа №21 (2 часа).

Тема: «Расчёт убытков от простоя сельскохозяйственной техники»

2.11.1 Цель работы:

2.11.2 Задачи работы:

2.11.3 Перечень приборов, материалов, используемых в лабораторной работе:

1. Мультимедиа (проектор, экран)
2. Тестовый материал, TestEditor, TestRUN

2.10.4 Описание (ход) работы:

1. Методы оценки убытков от простоя машин вследствие поломок в гарантийный период

Для оценки убытков от простоя машин вследствие поломок в гарантийный период применяется два метода:

а) метод непосредственной оценки прямых потерь продукции как неполученной прибыли в связи с задержкой выполнения полевых и других видов сельскохозяйственных работ в оптимальные сроки (пахота, сев, уборка и т.д.);

б) метод учета потерь, связанных с необходимостью использования других аналогичных (резервных) машин взамен отказавших, с целью предотвращения упомянутых потерь продукции.

Области применения первого метода:

- при определении убытков от потерь урожая с учетом производственной ситуации, в случае наложения санкций за невыполнение договорных обязательств;
- при решении задач производственной и технической эксплуатации машин.

Области применения второго метода:

- при использовании резервной машины взамен отказавшей;

- при учете убытков от простоя в цене машины (для обоснования комплексных цен или стоимости технического сервиса с учетом нормативного уровня надежности);
- при невозможности оценки издержек и потерь продукции от простоя машин по первому методу.

В основу метода непосредственного учета убытков от потерь продукции из-за простоя машин была положена зависимость выведенная зависимость, в которой потери продукции прямо пропорциональны урожайности сельскохозяйственной культуры, сезонной наработке машины, относительным потерям продукции при задержке работ на одни сутки, разности фактического и биологического сроков выполнения работы, продолжительности рабочей смены и коэффициенту готовности машины.

Расчет нормативов потерь, вызванных необходимостью использования резервной машины, производится с учетом издержек на их амортизацию, ремонт и хранение, срока службы и оптовой цены или величиной суммы, указанной в договоре на производство работ машинами, привлеченными из других организаций.

Нормативы рассчитаны при стабильных показателях и ценах, действовавших в 2000-2010 гг., а также приведены расчеты с корректировкой цен 2011 г. Использование нормативов возможно при корректировке с учетом закупочных цен на продукцию (в случае использования нормативов, полученных по первому методу) или сельскохозяйственную технику (в случае использования второго метода).

В настоящее время использование нормативов возможно при корректировке с учетом закупочных цен на продукцию (в случае использования нормативов, полученных по первому методу) или сельскохозяйственную технику (в случае использования второго метода).

Ценовой индекс, используемый при корректировке, исчисляется как частное от деления, действующего в данный момент времени цены к базовой, по которой определены нормативы.

Убытки от часа простоя с учетом полученного индекса будут равны:

$$C_{\text{д}} = C_{\text{б}} \cdot I_{\text{ц}}$$

где $C_{\text{д}}$, $C_{\text{б}}$ - соответственно измененные и базовые убытки от часа простоя, руб/час;

$I_{\text{ц}}$ - ценовой индекс.

При расчете потерь за день простоя машин указанные в таблицах нормативы должны быть умножены на соответствующее число часов, в течение которых потребитель несет эти потери, а именно:

для тракторов – при односменной работе – 8 часов, при двухсменной – 14 часов, для комбайнов соответственно – 10 и 16 часов.

Результаты расчетов всех расходов и убытков сводятся в претензию и направляются изготовителю.

В случае отказа изготовителя от добровольного исполнения претензии материалы направляются в суд.

2. Методические основы определения убытков от простоя сельскохозяйственной техники

Убытки от неполученной продукции $C_{\text{п}}$, вызванные простоем машины в течение часа, определяют по формуле:

$$C_{\text{п}} = \frac{C_{\text{н}} \cdot P \cdot W_r}{1000} = C_{\text{н}} \cdot P \cdot Y \cdot P_{\text{с}} \cdot K_{\text{н}} \cdot \frac{T_{\text{ф}} - T_{\text{б}}}{2000 \cdot T_{\text{ф}} \cdot T_{\text{см}} \cdot Kr}$$

где $C_{\text{н}}$ - средняя закупочная цена сельскохозяйственной продукции, руб/т;

P - средняя рентабельность производства сельскохозяйственной культуры, %;

U - урожайность сельскохозяйственной культуры, когда выполняются все сроки возделывания и уборки, т/га);

P_c - сезонная наработка машины или обрабатываемая ею площадь при выращивании сельскохозяйственной культуры, га;

K_n - доля потерь сельскохозяйственной продукции при задержке работ на одни сутки;

T_ϕ, T_σ - фактический и биологический сроки выполнения работы (пахота, посев, культивация и т.д.) в сутки;

W_r - потери продукции, т/га;

T_{cm} - средняя продолжительность работы смены, час;

K_r - коэффициент готовности машины.

Биологический срок выполнения работы – это оптимальное время проведения операции, не отражающееся на потере урожая, зависит от агробиологии возделываемой культуры.

3. Оценка издержек, связанных с необходимостью содержания резервных машин

В основе метода предусмотрено определение затрат на предотвращение потерь урожая созданием некоторого резерва техники. Ее приобретение и содержание и определяют убытки от простоя.

Размер этих издержек рассчитывается по формуле:

$$C_p = \frac{Ц \cdot K_\phi}{t_r \cdot T_{cm}} \cdot \left(\frac{1}{T} + E_n + K_p \right)$$

где: $Ц$ – оптовая цена резервной машины, руб;

t_r – число рабочих смен в году, смен/год;

K_ϕ – коэффициент торгово-транспортной наценки;

T_{cm} – средняя продолжительность рабочей смены, час;

T – средний нормативный срок службы машины, лет;

E_n – коэффициент эффективности капитальных вложений;

K_p – средние годовые затраты на ремонт, хранение и техническое обслуживание машины в долях ее оптовых цен. Затраты K_p определяют по статистическим данным. Скорректированные убытки на содержание резервных машин будут определены по формуле:

$$C_{pn} = C_p \cdot И_\pi$$

где: C_{pn} – скорректированные убытки;

C_p – убытки;

$И_\pi$ – ценовой индекс.