

На склад надійшов не той товар: як правильно діяти замовнику, аби убезпечити себе від неприємностей

Сьогодні ми пропонуємо вам розглянути таку розповсюджену та актуальну тему, як недобросовісне виконання договору поставки товару з боку постачальника, а саме поставку не того товару, що був передбачений договором, або поставку неякісного товару.

У статті [«Які умови повинні бути зафіксовані в договорі, щоб відмовитись від неякісного товару»](#) ми вже частково розглянули передумови того, що допоможе мінімізувати ймовірність недобросовісних дій постачальника, тобто як укласти «правильний» договір поставки.

А тепер розгляньмо ситуацію, коли ми все зробили правильно, уклали договір, який передбачає повноцінний достатній захист від недобросовісних дій сторін, але все ж таки нам «пощастило» з постачальником, і він не виконує сумлінно своїх зобов'язань за договором, а саме поставив нам не зовсім той товар, який був передбачений договором, або поставив товар неналежної якості. Розбираємось, як правильно діяти замовнику, щоб максимально захистити свої інтереси та уникнути збитків.

Ситуація перша: на склад надійшов не той товар, який був передбачений договором

Наприклад, ми уклали договір на поставку ноутбуків торгової марки DELL певної моделі з відповідними технічними характеристиками. Постачальник привозить нам на склад ноутбуки Lenovo з повністю еквівалентними технічними характеристиками й пропонує їх прийняти, мовляв, це те саме.

Звичайно, ви, по-перше, не бажаєте приймати не той товар, який замовляли, а по-друге, у багатьох випадках ви й не маєте права цього робити, якщо договір був укладений за результатами тендеру, адже законодавець прямо забороняє вам змінювати товар. Як же діяти?

У такій ситуації користуємось правом, що дає нам частина 1 статті 671 Цивільного кодексу та, якщо ми це передбачили, пункт нашого договору, згідно з яким покупець має право просто відмовитися від прийняття товару, який не відповідає умовам договору, а якщо за такий товар вже були сплачені кошти — вимагати їх повернення.

Також покупець має право на заміну вимагати поставки саме того товару, який був

передбачений договором, або ж розірвати договір з таким недобросовісним постачальником.

Тобто діємо так: якщо прийшов не той товар, який був передбачений договором, відмовляємось його прийняти й на власний розсуд вибираємо, вимагати заміни товару чи розірвати договір з поверненням товару постачальнику (за умови наявності відповідних положень договору).

Але для забезпечення належного захисту наших прав нам потрібно правильно зафіксувати всі факти. Що ж треба для цього зробити? Отже, ми:

відмовляємось підписувати видаткову накладну на товар,

фіксуємо цей факт у письмовому вигляді для подальшого захисту своїх інтересів, у тому числі в судовому порядку, якщо знадобиться. Якоїсь встановленої стандартної форми документа, що фіксує прибуття не того товару, законодавством не передбачено. Можна спробувати скласти двосторонній акт довільної форми, але недобросовісний постачальник скоріш за все відмовиться його підписувати, тому доцільно просто направити постачальнику лист у довільній формі приблизно такого змісту:

«Між ___(найменування покупця) (далі — покупець) та ___(найменування постачальника) (далі — постачальник) укладений договір від ___(дата договору) № ___(номер договору) на поставку ___(найменування товару). Відповідно до умов цього договору постачальник зобов'язується поставити покупцю ___(найменування замовленого товару).

___(дата поставки неякісного товару) постачальником було доставлено (відвантажено) на склад покупця ___(найменування поставленого товару), який не відповідає найменуванню товару, вказаного у технічній специфікації укладеного сторонами договору від ___(дата договору) № ___(номер договору), чим порушено умови договору та частину 1 статті 671 Цивільного кодексу.

Керуючись пунктом _____ договору та статтею 672 Цивільного кодексу, покупець відмовляється від прийняття товару та вимагає від постачальника у термін до _____, як цього вимагає пункт _____ договору, поставити товар, передбачений технічною специфікацією договору, а саме: ___(найменування замовленого товару).

У разі невиконання вимоги покупець залишає за собою право на розірвання договору».

Якщо цього вимагає специфіка товару, то до листа можна додати акт огляду товару в довільній формі, який буде складений та підписаний комісією покупця, або, якщо постачальник погодиться, скласти двосторонній акт, підписаний як представниками покупця, так і представниками постачальника.

Єдине, що тут треба підкреслити, це те, що комісія створюється відповідним наказом керівника покупця (замовника), цим же наказом затверджується її персональний склад.

А тепер ускладнимо ситуацію: комірник при прийнятті товару не розібрався детально в ситуації та помилково все ж прийняв на склад не той товар, який був передбачений договором, тобто підписав видаткову накладну. Тут так само як і у розглянутому вище випадку, діє наше право отримати саме той товар, який був прописаний у договорі, що гарантує нам стаття 672 Цивільного кодексу, а також завбачливо внесений нами до договору пункт, який передбачає, що прийняття покупцем неякісного товару не звільняє постачальника від зобов'язань поставити якісний товар, оскільки якість товару — це його повна відповідність технічним та іншим характеристикам, вказаним у договорі, у тому числі це стосується і найменування товару.

Отже, діємо аналогічно до випадку, розглянутого вище, тобто, якщо товар специфічний, складаємо акт (односторонній або двосторонній) та направляємо листа про помилкове прийняття товару з доданим до нього актом у довільній формі приблизно такого змісту:

«Між ___(найменування покупця) (далі — покупець) та ___(найменування постачальника) (далі — постачальник) укладений договір від ___(дата договору) № ___(номер договору) на поставку ___(найменування товару). Відповідно до умов цього договору постачальник зобов'язується поставити покупцю ___(найменування замовленого товару).

___(дата поставки) покупцем помилково був прийнятий товар ___(найменування поставленого товару), який не відповідає найменуванню товару, вказаному у технічній специфікації договору від ___(дата договору) № ___(номер договору). Керуючись пунктом ___ цього договору, частиною 1 статті 672 Цивільного кодексу, покупець повертає постачальнику помилково прийнятий товар та вимагає у термін до _____, як цього вимагає пункт _____ договору від ___(дата договору) № ___(номер договору), поставити товар, передбачений технічною специфікацією цього договору, а саме ___(найменування замовленого товару)».

Додаток: акт огляду товару.

Окремо у розглянутій нами ситуації необхідно звернути увагу на таке:

частина 3 статті 672 Цивільного кодексу передбачає, що: *«товар, асортимент якого не відповідає умовам договору купівлі-продажу, є прийнятим, якщо покупець у розумний строк після його одержання не повідомив продавця про свою відмову від*

нього», а тому вимагати заміни або повернення помилково (недобросовісно) поставленого товару потрібно якнайшвидше, не розтягуючи це у часі;

навіть якщо помилково поставлений товар вже оплачений, ви все одно маєте повне право на його заміну або повернення постачальнику разом з поверненням вам сплачених за цей товар коштів.

Ситуація друга: на склад прийшов саме той товар, який був передбачений договором, але неналежної якості

Оскільки якість товару — це його придатність до використання за призначенням, а також повна відповідність як нормам якості для товару даного виду, так і всім технічним характеристикам, вказаним у договорі на постачання товару, то товаром неналежної якості вважається як товар, який неможливо використовувати, наприклад зіпсовані продукти харчування, так і цілком придатний до використання за призначенням товар, характеристики якого відрізняються від характеристик замовленого товару, наприклад ноутбук з меншим об'ємом накопичувача даних, ніж було вказано в договорі.

Отже, ми прийняли товар, з обох сторін підписали видаткову накладну на нього, можливо, вже встигли товар оплатити, а потім, наприклад після початку експлуатації товару або перед першим його використанням, виявили, що товар неналежної якості. Розглянемо, що робити в такій ситуації.

Законодавство, зокрема статті 675, 676, 678 Цивільного кодексу, та додатково пункти договору, якщо ми це передбачили у договорі, як, наприклад, було рекомендовано в статті [«Які умови повинні бути зафіксовані в договорі, щоб відмовитись від неякісного товару»](#), встановлюють таке:

постачальник зобов'язаний власним коштом усунути недоліки (дефекти) товару, виявлені протягом гарантійного строку, або замінити неякісний товар на товар належної якості, якщо не доведе, що недоліки (дефекти) виникли внаслідок порушення покупцем правил зберігання та використання товару;

гарантійний строк, визначений у договорі, продовжується на час, протягом якого товар не використовувався у зв'язку з виявленими в ньому недоліками (дефектами), а в разі заміни товару гарантійний строк обчислюється заново від дня його заміни;

прийняття покупцем неякісного товару не звільняє постачальника від зобов'язань поставити якісний товар, дата поставки при цьому визначається датою поставки якісного товару.

Як бачимо, у такій ситуації ми як покупець товару надійно захищені нормами законодавства та договору. **Нам залишається лише скористатись нашими правами, тобто вимагати від постачальника усунення недоліків товару, до яких відноситься у тому числі невідповідність товару характеристикам, вказаним у договорі, або ж, якщо це неможливо, вимагати заміни товару чи повернення коштів.** Що ж нам для цього потрібно зробити?

Для прикладу розглянемо два випадки:

Випадок № 1: усунути недоліки товару неможливо (зіпсовані продукти харчування).

Випадок № 2: усунути недоліки товару можливо (цілком справні ноутбуки з відмінними від умов договору технічними характеристиками).

У першу чергу нам **необхідно зафіксувати факт поставки неякісного товару.** Такий факт фіксується складанням претензії (рекламації), яка зазвичай передається покупцем постачальнику. Як же правильно скласти претензію (рекламацію)?

Чим відрізняються між собою претензія та рекламація і що між ними спільного? За своєю сутністю обидва ці документи є вираженням незадоволення покупця отриманим товаром. І у претензії, і у рекламації ми детально описуємо, про який саме товар йдеться, підстави і умови його отримання покупцем, чіткий і конкретний опис недоліків товару, вимогу щодо їх усунення.

Тобто чіткого законодавчого розмежування між цими документами немає, але зазвичай претензія пред'являється безпосередньому постачальнику товару, а рекламація подається виробнику або офіційному представнику виробника товару.

Також законодавство не встановлює форму ані претензії, ані рекламації, тобто обидва документи складаються в довільній формі, але мають бути достатньо змістовними. Деякі виробники або постачальники товару можуть встановлювати свої форми претензій та/або рекламацій.

Отже, детально розглянемо на наших прикладах, як складаються претензія та рекламація.

Випадок № 1: замовник (покупець) прийняв від постачальника зіпсовані продукти харчування

Складаємо та направляємо офіційним супровідним листом постачальнику претензію щодо якості поставленого товару. Для прикладу:

Директору __ (повне найменування постачальника) __
____ (ПІБ директора) _____
____ (поштова адреса постачальника) _____

від

директора __ (повне найменування покупця) __
____ (ПІБ директора) _____
____ (поштова адреса,
електронна пошта,
телефон постачальника) _____

ПРЕТЕНЗІЯ

« ____ » _____ 20__ року __ (повне найменування постачальника) (далі — постачальник) відповідно до пункту(ів) _____ договору від _____ № _____ з __ (повне найменування покупця) __ (далі — покупець) на поставку __ (повне найменування товару) (далі — товар) був поставлений товар, що підтверджується видатковою накладною від _____ № _____ (копія додається). Товар після прийняття зберігався на складі покупця з дотримання всіх норм та умов його зберігання, передбачених для товарів даного виду та вказаних у товаросупровідних документах.

« ____ » _____ 20__ року при огляді товару на складі перед його використанням виявлено, що _____ (детальний опис недоліків, дефектів товару тощо) _____, тобто товар є неналежної якості (зіпсованим).

Враховуючи особливості даного виду товару (продукти харчування), відновлення нормальних характеристик зіпсованого товару є неможливим, товар може бути лише замінений на новий належної якості.

Керуючись пунктом(ами) _____ договору від _____ № _____, пунктом 2 частини 2 статті 678 Цивільного кодексу, вимагаємо в термін до _____ замінити неякісний __ (повне найменування товару) __ на такий самий товар належної якості.

У разі відмови в задоволенні законної і обґрунтованої вимоги щодо заміни неякісного товару ми будемо вимушені звернутися до суду для захисту своїх прав з позовною заявою про примусову заміну __ (повне найменування товару) та стягнення штрафу в розмірі __% вартості неякісного товару.

Додатки: _____ « ____ » _____ 20__ року __ (підпис) _____ (директор _____ Ім'я та ПРІЗВИЩЕ)

До претензії, якщо це необхідно, додається акт обстеження товару, бажано двосторонній, щоб унеможливити зайву недовіру з боку постачальника. Вимоги до складання акта були розглянуті нами вище. У разі отримання товару неналежної якості, який неможливо «виправити»:

направляємо постачальнику претензію (рекламацію) щодо якості товару;

очікуємо заміни товару в розумний строк;

Випадок № 2: замовник прийняв від постачальника, який є офіційним представником виробника, справні ноутбуки у працездатному стані, але з деякими характеристиками, які відрізняються від умов договору в бік погіршення

Складаємо та направляємо офіційним супровідним листом постачальнику рекламацию щодо якості поставленого товару. Для прикладу:

Директору __ (повне найменування постачальника) __
____ (ПІБ директора) ____
____ (поштова адреса постачальника) ____

від

директора __ (повне найменування покупця) __
____ (ПІБ директора) ____
____ (поштова адреса,
електронна пошта,
телефон постачальника) ____

РЕКЛАМАЦІЙНИЙ АКТ

« ____ » _____ 20__ року __ (повне найменування постачальника) (далі — постачальник) відповідно до пункту(ів) _____ договору від _____ № _____ (далі — договір) з __ (повне найменування покупця) (далі — покупець) на поставку __ (повне найменування товару) (далі — товар) була поставлена партія товару, заводські номери __ (повний перелік заводських номерів кожної одиниці товару), що підтверджується видатковою накладною від _____ № _____ (копія додається) та гарантійними талонами на всі одиниці товару, видані постачальником.

« ____ » _____ 20__ року після введення партії товару в експлуатацію було виявлено, що _____ (детальний опис невідповідностей реальних технічних характеристик вказаним у договорі на поставку товару) _____, тобто товар є неналежної якості.

Керуючись пунктом(ами) _____ договору від _____ № _____, частиною 1 та частиною 2 статті 678 Цивільного кодексу, вимагаємо в термін до _____ замінити неякісний __ (повне найменування товару) на такий самий товар належної якості або власним коштом постачальника усунути недоліки (дефекти) товару, виявлені протягом гарантійного строку, або замінити неякісний товар на товар належної якості, тобто привести технічні характеристики товару у повну відповідність до умов договору.

У разі відмови в задоволенні законної і обґрунтованої вимоги щодо усунення недоліків (дефектів) товару ми будемо вимушені звернутися до суду для захисту своїх прав з позовною заявою про примусове їх усунення постачальником та стягнення штрафу у розмірі _____ % вартості неякісного товару.

Додатки: _____ « ____ » _____ 20__ року ___(підпис)___(директор ___Ім'я та ПРІЗВИЩЕ)

Як і в попередньому випадку, якщо цього вимагає специфіка товару, складається одно- або двосторонній акт обстеження товару.

Отже, у разі отримання товару неналежної якості, який можливо «виправити»:

направляємо постачальнику претензію (рекламацію) щодо якості товару;

очікуємо усунення недоліків або заміни у розумний строк;

у разі неможливості заміни товару замовник може вимагати повернення коштів та розірвання договору;

Ми рекомендуємо вам враховувати специфіку товару та необхідність його обстеження для визначення якості, складання відповідного одно- або двостороннього акта обстеження товару ще на етапі укладання договору для уникнення можливих непорозумінь з постачальниками.

Загальні висновки

Як заключні рекомендації сформуємо основні тези статті:

При укладанні договору (розробці проєкту договору) передбачаємо основне:

— максимально детальний опис як найменування товару, так і його технічних, якісних та інших характеристик, що унеможливить дwoяке, неоднозначне трактування вимог до товару з боку постачальника;

— відповідність товару встановленим нормам якості;

— гарантійний строк на товар;

— якщо цього вимагає специфіка товару — незалежну перевірку якості товару;

— достатню відповідальність з боку постачальника товару за постачання товару неналежного асортименту та/або якості.

Якщо постачальник відвантажив товар, асортимент якого відрізняється від вказаного у договорі, але товар ще не прийнятий, замовник може відмовитись від його прийняття і на власний розсуд вибрати, вимагати заміни товару чи розірвати договір з поверненням товару постачальнику. У разі неурегулювання спору замовник



може звернутись до суду.

Якщо ми помилково прийняли товар, асортимент якого відрізняється від вказаного у договорі, замовник може повернути постачальнику помилково прийнятий товар та вимагати поставити товар, передбачений умовами договору, або ж розірвати такий договір з поверненням товару постачальнику. У разі неурегулювання спору замовник може звернутись до суду.

Якщо замовник отримав (прийняв) товар, асортимент якого відповідає умовам договору, але отриманий товар неналежної якості, замовник може діяти так:

- направити постачальнику претензію (рекламацію) щодо якості товару;
- очікувати усунення недоліків товару або його заміни у розумний строк;
- у разі неможливості усунення недоліків або заміни товару замовник може вимагати повернення коштів та розірвання договору. У разі неурегулювання спору замовник може звернутись до суду.

*Ще більше корисної інформації ви завжди знайдете в електронних книгах від Радника!
Користуйтесь, це зручно.*

Підписатися



ЗАМОВНИКАМ ^

УЧАСНИКАМ ^

ЗРАЗКИ ДОКУМЕНТІВ ^

ПРАВОВА БАЗА ^

ЖУРНАЛИ

КНИГИ

ТЕСТИ

Головна — Книги

Книги

В цьому розділі редакція журналу "Радник в сфері державних закупівель" публікує підбірки статей та книги, які зручно використовувати для самонавчання та поглиблення своїх знань у певних темах



Локалізація в публічних закупівлях

За допомогою книги "Локалізація в закупівлях" ви зможете максимально комфортно та швидко організувати закупівлі під час воєнного стану з урахуванням останніх змін до Закону України "Про публічні закупівлі" в частині локалізації виробництва, мати під рукою важливу та актуальну інформацію щодо ступеня локалізації виробництва, переліку товарів, які підпадають під такий ступінь локалізації. У посібнику розміщено зразки документів. Отримаєте багато корисної інформації, яка допоможе швидко організувати закупівлі з урахуванням ступеня локалізації виробництва.

Читати



Особливості здійснення публічних закупівель на період дії воєнного стану та протягом 90 днів з дня його припинення або скасування

Закупівлі за особливостями здійснення публічних закупівель товарів, робіт і послуг для замовників, передбачених Законом України "Про публічні закупівлі", на період дії правового режиму воєнного стану в Україні та протягом 90 днів з дня його припинення або скасування, що затверджені постановою Кабінету Міністрів України від 12.10.2022 № 1178.

Читати