При этом оценивается обеспеченность исполнителя должными процедурами, кадрами, способными осуществлять корректирование (проектирование) процесса оказания услуги или его отдельных элементов; процесс оказания услуг в соответствии с процедурами оценки процесса.

Для каждого конкретного кода услуги, установленного общероссийским классификатором услуг, определяется свой набор характеристик, подтверждаемых при сертификации.

Наряду с обязательной сертификацией в организациях сферы обслуживания применяются системы добровольной сертификации. При этом оценка проводится в основном по показателям организаций, где основными из них являются: качество самой услуги; организация и культура обслуживания; доступность услуги и приносимый услугой ущерб или эффект.

1. Калита П. Я. Роль стандартов в улучшении качества бытовых услуг // Стандарты и качество. – 1977. – № 8. – С. 72-76.
2. Нацыпаева Е.А., Давыдов Э.Р. Проблемы повышения качества обслуживания в торговых организациях // Вестник Саратовского государственного социально-экономического университета. – 2016. – № 5 (64). – С. 28-32.
3. Ристлаан Р. Пути повышения качества бытового обслуживания населения. – Минск, 1976. – 182 с.
4. Смирнова А.А. Показатели качества бытового обслуживания // Наука XXI века. – 2017. – № 7. – С. 34-35.

Токарева К.Г., Сейидова Е.Р.

Ответственность сторон за неисполнение или ненадлежащее исполнение договора поставки

*Набережночелнинский филиал ЧОУ ВО «Казанский инновационный университет им. В.Г. Тимирязева (ИЭУП)»
(Россия, Набережные Челны)*

doi:10.18411/lj-08-2018-45

idsp: 000001:lj-08-2018-45

Своевременная поставка товаров надлежащего качества в количестве и ассортименте, предусмотренных договором поставки, и своевременная их оплата являются необходимыми условиями успешного развития экономики, рыночных отношений. Именно поэтому в ГК РФ подробно определены негативные последствия нарушения каждой из сторон своих обязательств, предусмотрены средства обеспечения реального исполнения договора и соблюдения прав и интересов стороны договора, добросовестно исполнившей обязательства. В соответствии с общими нормами обязательственного права каждая из сторон вправе требовать от другой стороны возмещения убытков, причиненных нарушением обязательств. Однако важное значение имеют и иные последствия, наступающие при нарушении договора: обязанность устранения нарушений, право одностороннего отказа от исполнения договора, уплата неустойки (штрафа, пени) и др.

Последствия нарушения поставщиком условий договора о количестве и сроках поставки предусмотрены ст. 511 ГК РФ. Согласно этой норме поставщик обязан реально выполнить договор, т.е. восполнить в натуре недопоставленное количество. Однако нарушение срока поставки (просрочка поставки) также может служить основанием для одностороннего отказа покупателя от принятия товаров, поставка которых просрочена. Другой случай нарушения поставщиком условий о сроке поставки – досрочная поставка без согласия покупателя – дает ему право отказаться от оплаты и принятия товаров, переданных досрочно. Принятые же покупателем досрочно поставленные товары засчитываются в счет количества товаров, подлежащих поставке в следующем периоде.

Аналогичное нарушение покупателем условий договора о сроках и количестве, т.е. невыборка им товаров, вызывает иные последствия. Невыборка товаров покупателем (получателем) в установленные договором сроки и в количестве дает поставщику согласно ст. 515 ГК РФ право либо отказаться от исполнения договора в части поставки невыбранных товаров, либо предъявить к покупателю требование об их оплате. Несообщение же поставщиком покупателю о готовности товаров к передаче рассматривается в судебной практике как просрочка поставки со всеми вытекающими последствиями, т.е. покупатель вправе либо потребовать передачи товаров (восполнения недопоставленных товаров), либо отказаться от принятия товаров.

Нарушение условий договора об ассортименте товаров заключается в поставке товаров отдельных наименований в меньшем (недопоставка) или большем (перепоставка), чем предусматривалось договором, количестве. При недопоставке товаров одного наименования, входящего в ассортимент, покупатель вправе требовать восполнения недопоставки в следующем периоде независимо от того, отказался он или нет от товаров, поставленных с нарушением установленного договором ассортимента. Количество товаров одного ассортимента может быть зачтено в покрытие недопоставки товаров другого ассортимента лишь с согласия покупателя.

Последствия поставки товаров ненадлежащего качества предусмотрены ст. 475 ГК РФ. В соответствии с этой статьей покупатель в зависимости от характера недостатков вправе предъявить поставщику ряд требований. При обнаружении существенных недостатков, предусмотренных п. 2 ст. 475 ГК РФ, покупатель вправе отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной суммы либо потребовать замены товара. В случае выявления иных недостатков покупателю предоставлено право потребовать от поставщика либо соразмерного уменьшения цены, либо безвозмездного устранения недостатков, либо возмещения своих расходов на устранение недостатков. Однако ст. 518 ГК РФ исключает применение упомянутых последствий передачи покупателю товаров ненадлежащего качества в случае, когда поставщик без промедления заменит поставленные товары товарами надлежащего качества, т.е. осуществит замену в такой короткий срок, который возможен при обязательствах конкретного случая. Этот срок исчисляется с момента получения уведомления (извещения) покупателя (получателя) о недостатках товаров, направленного в соответствии со ст. ст. 483 и 513 ГК РФ. При этом поставщику предоставлено право осуществить замену товаров без согласия покупателя.

Вместе с тем п. 2 ст. 518 ГК РФ предусматривает случаи, когда поставщик обязан заменить товар по требованию покупателя независимо от характера недостатков. Такое требование вправе заявить покупатель, осуществляющий продажу товаров в розницу, при условии, что товар с недостатками возвращен потребителем. Эта норма учитывает более широкие права покупателя-гражданина по договору розничной купли-продажи, предусмотренные ст. 503 ГК РФ. Она направлена на обеспечение прав граждан и гарантирует реальность требования о замене проданного недоброкачественного товара на доброкачественный. Поставщик обязан выполнить требование покупателя в натуре в разумный срок. Замена товара не освобождает его от возмещения убытков, понесенных покупателем.

Последствия нарушения поставщиком комплектности или передачи товара с нарушением согласованного комплекта товаров предусмотрены ст. 480 ГК РФ. Но они не наступают при замене поставщиком некомплектного товара комплектным или при доукомплектовании товаров. Аналогично норме, предусмотренной ст. 518 ГК РФ, замена или укомплектование товаров должны быть произведены по инициативе поставщика в кратчайший срок, исчисляемый с момента направления покупателем уведомления об отступлении от требований комплектности или условий о поставке комплекта товаров.

При незамедлительных замене или укомплектовании поставщиком товаров покупатель (получатель) не вправе предъявить требования, предусмотренные ст. 480 ГК РФ, кроме требования о возмещении убытков.

Применение перечисленных последствий нарушения поставщиком условий договора о количестве, качестве, комплектности, ассортименте товаров и сроках поставки не всегда обеспечивает выполнение обязательства поставки в натуре. Поэтому в ГК РФ введена неизвестная ранее законодательству о договоре поставки норма, предоставляющая покупателю право в случае неисполнения поставщиком обязательств приобрести товары у других лиц.

В рыночных условиях покупатель получил не только право, но и реальную возможность приобрести товары у других лиц при нарушении поставщиком обязанности передать товары в обусловленный срок либо заменить товары, переданные с недостатками, товарами надлежащего качества или комплектными.

В соответствии со ст. 520 ГК РФ такое право возникает у покупателя при:

- 1) передаче поставщиком товаров в меньшем количестве, чем предусмотрено договором, или с нарушением сроков;
- 2) невыполнении поставщиком требования покупателя о замене недоброкачественных товаров на товары надлежащего качества;
- 3) неуккомплектовании поставщиком товаров по требованию покупателя.

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.

Покупателю товаров в случае поставки недоброкачественных или некомплектных товаров предоставлено также право отказаться от оплаты товаров, не соответствующих условиям договора о качестве и комплектности, а если товар уже оплачен, потребовать возврата уплаченных сумм до устранения недостатков. Таким правом покупатель может воспользоваться в том случае, когда он не отказывается от исполнения договора, а лишь требует замены товаров с недостатками товарами надлежащего качества или их доукомплектования. Правом отказа от оплаты товара покупатель может воспользоваться также, если договором предусмотрена оплата товаров через определенный срок после их передачи или оговорена рассрочка платежа, а также в иных случаях, когда несоответствие товаров условиям договора установлено покупателем до наступления срока их оплаты.

ГК РФ содержит норму, устанавливающую порядок взыскания неустойки за недопоставку и просрочку поставки товаров. В ст. 521 ГК РФ воспроизведен известный ранее действовавшему законодательству о поставках и практике принцип суммированного обязательства, согласно которому обязательство поставки товаров в каждом периоде поставки складывается из обязательства данного периода и обязательства по восполнению недопоставленного в предыдущем периоде количества товаров. При этом уплата поставщиком неустойки за невыполнение обязанности по передаче товаров в установленный договором срок не освобождает его от обязанности восполнения недопоставленного количества в натуре в следующем периоде либо в иные сроки, предусмотренные договором.

В этом случае в соответствии со ст. 521 ГК РФ неустойка взыскивается вторично со стоимости недопоставленных в предыдущем периоде товаров, если они не переданы покупателю в следующем периоде, так как количество товаров, не переданное покупателю в предыдущем периоде, прибавляется к количеству товаров, которые должны быть переданы в следующем периоде (в следующий частный срок), и со стоимости этого суммарного количества товаров при невыполнении обязательства начисляется неустойка.

Таким образом, неустойка взыскивается до фактического исполнения обязательства в пределах срока действия договора, если иное им не предусмотрено.

Ряд последствий установлен ГК РФ при нарушении покупателем условий об оплате поставленных товаров. Прежде всего, следует назвать право поставщика

приостановить передачу подлежащих поставке товаров до полной оплаты ранее поставленных товаров (п. 5 ст. 486 ГК РФ). Это новое для договора поставки правило дает поставщику возможность, не отказываясь от исполнения договора, приостановить исполнение. При нарушении покупателем условий договора поставки о порядке и сроках расчетов применяются последствия, установленные общими положениями о купле-продаже (ст. ст. 486-489 ГК РФ), а также уплата процентов, предусмотренных ст. 395 ГК РФ.

Еще одно правовое последствие предусмотрено ст. 523 ГК РФ на случай неоднократного нарушения покупателем сроков оплаты товаров. По этому основанию поставщик вправе односторонне полностью или частично отказаться от исполнения договора.

Право выбора способа защиты своих законных интересов, нарушенных неоплатой или задержкой оплаты товара, предоставлено поставщику.

Кроме того, в силу ст. 15 ГК РФ лицо, право которого нарушено, может требовать полного возмещения причиненных ему убытков, если законом или договором не предусмотрено возмещение убытков в меньшем размере. Если же лицо, нарушившее право, получило вследствие этого доходы, лицо, право которого нарушено, вправе требовать возмещения наряду с другими убытками упущенной выгоды в размере не меньшем, чем такие доходы.

Таким образом, из изложенного выше можно сделать вывод, что договором поставки можно предусмотреть ответственность сторон в виде возмещения убытков, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательств, а также размера неустойки (штрафа, пеней) в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по договору.

1. Алмаева Ю.О., Токарева К.Г. Предпринимательское право. Учебное пособие. – М.: Юстиция, 2017. – 218 с.
2. Золотухина О.В. Ответственность сторон по договору поставки // Наука в XXI веке: инновационный потенциал развития: Сборник статей по материалам V международной научно-практической конференции. – Уфа, 2017. – С. 54-65.
3. Иванов Н.В. Ответственность за нарушение обязательств по договору поставки в гражданском праве // Современные проблемы науки и образования. – 2014. – № 6. – С. 1723.
4. Михайлова А.В. Некоторые вопросы одностороннего отказа от договора поставки, в связи с существенными нарушениями договора // Новая наука: От идеи к результату. – 2016. – № 11-3. – С. 173-176.