

АНАЛІЗ ВЗАЄМОВІДНОСИН МІЖ ВИРОБНИКОМ І СПОЖИВАЧЕМ ПРИ НАДАННІ НЕ ЯКІСНОЇ ПОСЛУГИ

Кобчіков М.Ю., ст. гр. А-61-21

Kobchikov@gmail.com

Науковий консультант: Мастепан С.М., доцент, к.т.н.

Взаємовідносини між виробником і споживачем складаються у всіх сферах діяльності практично за однією і тою ж схемою.

Так при постачанні неякісного товару (меблів) виробник по рекламации покупця здійснює його ремонт. При цьому покупець за свій рахунок здійснив доставку несправної меблів на адресу виробника (в інше місто), зажадавши згодом відшкодування понесених ним транспортних витрат. Безпосередньо умовами договору поставки відшкодування витрат покупця на доставку бракованих товарів до продавця не передбачено. Як виробник може відобразити в бухгалтерському та податковому обліку компенсацію транспортних витрат покупця? Чи можуть дані витрати можуть бути враховані при оподаткуванні прибутку? Які документи потрібні для підтвердження витрат?

В Україні покупець, якому поставлені товари неналежної якості, має право пред'явити постачальнику вимоги, за винятком випадку, коли постачальник, який одержав повідомлення покупця про недоліки поставлених товарів, без зволікання замінить поставлені товари товарами належної якості [1]. Так, якщо недоліки товару не були застережені продавцем, покупець, якому переданий товар неналежної якості, вправі за своїм вибором вимагати від продавця: відповідного зменшення купівельної ціни; безоплатного усунення недоліків товару в розумний строк; відшкодування своїх витрат на усунення недоліків товару.

Крім того, постачальник, який виконав зобов'язання по поставці товару неналежним чином, зобов'язаний відшкодувати покупцю обумовлені зазначеною обставиною збитки, які визначаються згідно з правилами. З норм слідує, що особа, право якої порушено, може вимагати повного відшкодування заподіяних

йому збитків, якщо законом або договором не передбачено відшкодування збитків у меншому розмірі. Під збитками розуміються витрати, які особа, чие право порушене, зробило або повинне буде зробити для відновлення порушеного права, втрата або пошкодження його майна (реальний збиток), а також неодержані доходи, які ця особа одержала б при звичайних умовах цивільного обороту, якби його право не було порушене (упущена вигода).

Таким чином, вважаємо, що вимога покупця про відшкодування йому витрат на доставку до постачальника бракованого товару в даному випадку слід розглядати як вимоги про відшкодування йому збитків, постачанням обумовленого товару неналежної якості.

В медицині незадоволеність тими чи іншими аспектами лікування пацієнти висловлюють в різних формах, з різним емоційним напруженням. Щоб точніше фіксувати ситуацію в клініках, ми ввели шкалу інтенсивності рекламаций. У ній сім пунктів найменувань: «констатація», «докір», «обурення», «відхід від лікаря (з клініки)», «небажання з'ясовувати стосунки», «досудове розслідування», «суд». Використання даної шкали дозволяє виявити ступінь «напруження» рекламаций щодо того чи іншого аспекту незадоволеності, наприклад, лікуванням [2].

1. «Констатація». Пацієнт вказує на недолік лікування, при цьому не виявляє особливих емоцій, не коментує будь-які обставини. Так, на запитання по телефону про те, наскільки задовольняє якість проведеного лікування, опитувані відповідають: міст «ходить», неакуратна пломба, відчувається роздратування ясен після гігієнічної чистки, зламалася тимчасова коронка, зуб потемнів і т. п.

2. «Докір». Вказівка на той чи інший незадовільний аспект лікування супроводжується образою, розчаруванням. Наприклад, респонденти нарікають: такий результат мене засмутив; мої надії на безболісне лікування, на жаль, не виправдалися; після лікування десна стала кровоточити, а раніше такого не було, треба попереджати про те, що роботу буде виконувати малодосвідчений лікар, що можливе збільшення вартості і термінів лікування.

3. «Обурення». У цьому випадку рекламація яскраво емоційно забарвлена, в ній використовуються вирази типу: це обурливо, мене обдурили, намагалися

«розвести», переді мною навіть не вибачилися, мені зіпсували два зуба, з вашої вини мене продовжують мучити страшні болі.

4. «Відхід від лікаря (з клініки)». У рекламації так і говориться: «Більше ми до вас не прийдемо», «Я змушена була звернутися в інший медичний заклад», «Після цього ми більше не лікуємось у вас», «В клініці залишаюся, але хочу змінити лікаря», «Змініть асистента».

5. «Небажання з'ясовувати стосунки». Відносно нова форма рекламацій. Пацієнт вказує, чим незадоволений, і кидає трубку, не бажаючи давати пояснення, або каже, що дефект лікування він виправив в іншій клініці за власні гроші, додаючи: «Про Вас навіть чути не хочу». Був і такий результат телефонного опитування: пацієнт зазначив оператору незадовільний враження про візит в клініку і уклав: «Це окрема серйозна розмова. Якщо ви хочете знати що-небудь по суті, нехай зателефонує мені той, хто займається такими проблемами». Нам видається, що небажання з'ясовувати стосунки з клінікою - свідомство більш високої стадії розвитку пацієнта як споживача стоматологічних послуг. Деякі люди, незважаючи на матеріальні втрати, рішуче вибирають іншого Виконавця, якщо колишній розчарував.

6. «Досудове розслідування». З приводу проведеного лікування пацієнти кажуть: «Буду розбиратися з вашим керівництвом», «про Цю ситуацію я хочу викласти у листі до вашого керівництва», «Був на консультації в іншій клініці, там сказали, що ви лікували неправильно, я буду з'ясовувати з вами відносини».

В автосервісі між споживачем і виробником Ви, як будь-який споживач, маєте право вимагати дотримання прав споживача:

безоплатного усунення виявлених недоліків;

зменшення ціни робіт;

повторного безоплатного виконання робіт;

відшкодування витрат по усуненню недоліків вашими силами або третіми особами;

Якщо у встановлений договором строк автосервіс не усунув недоліки, то ви можете відмовитися від виконання договору і зажадати відшкодування збитків. Відмовитися від виконання - відмовитися від оплати.

Якщо виявлені суттєві недоліки або істотні відступи виконавцем від договору, то ви можете відразу відмовитися від виконання договору.

Як бачите, відмовитися оплачувати відразу послуги автосервісу при виявленні недоліків роботи ви можете тільки в тому випадку, якщо ці недоліки виявилися істотні. Коли несуттєвий недолік, то вимагайте його усунення або звертайтеся на іншу СТО, а потім вимагайте від першої відшкодування витрат.

Коли виявився істотний недолік після приймання, то безоплатного його усунення ви можете вимагати лише у тому випадку, якщо ви доведете, що він виник до прийняття вами результатів робіт.

У будь-якому випадку ви маєте право вимагати відшкодування збитків, що виникли у зв'язку з наданням неякісної послуги. Відповідальність виконавця за неякісний ремонт автомобіля. Якщо автосервіс встановив на роботи гарантійний термін, то він не відповідає за їх недоліки лише тоді, коли зможе довести, що недоліки виникли після прийняття виконаних робіт автовласником і в результаті неправильного використання результату роботи або внаслідок дій третіх осіб, випадку або непереборної сили. Надання доказів закріплено за виконавцем.

Якщо ж гарантійний термін не встановлено, то вам доведеться доводити, що недоліки виникли до прийому результатів робіт або з причин, які виникли до цього моменту.

У які терміни і пред'являти вимоги про неякісному ремонті автомобіля? Ви можете пред'являти вимоги, пов'язані з недоліками ремонтних послуг, в ході робіт і при прийманні автомобіля.

Якщо недоліки не могли бути виявлені при прийнятті робіт, вимоги щодо якості, можуть бути пред'явлені в межах гарантійного терміну. Коли гарантійний строк не встановлений, то вимоги пред'являються протягом 2-х років.

Коли гарантійний термін встановлено не менше 2-х років, то ви можете пред'явити претензії щодо якості після закінчення встановленого терміну, але в межах 2-х років. Однак вам доведеться доводити факт виникнення недоліків до приймання робіт.

При істотних недоліках вимога про безоплатне усунення можна пред'явити в межах строку служби результату робіт, якщо вони виявлені після закінчення 2-

х років після прийняття робіт. А коли термін служби не встановлено, то протягом 10 років з дня прийняття робіт.

Строки усунення недоліків при неякісному ремонті автомобіля. Недоліки повинні бути усунені у строк, призначений автовласником. При цьому строк зазначається у договорі.

Якщо в зазначений час недоліки все-таки не були усунуті, то ви маєте право заявити іншу вимогу: зменшити ціну, вимагати повторно виконати роботи, вимагати відшкодування витрат на усунення недоліків вами або третіми особами (іншим автосервісом), відмовитися від виконання договору, тобто від оплати.

Виявлені протягом строку служби суттєві недоліки, вимоги про безоплатне усунення яких ви заявили автосервіс, повинні бути усунуті протягом 20 днів. Якщо в цей строк вимогу не виконано, то ви можете вимагати зменшення ціни послуги, відшкодування витрат по усуненню цих недоліків, відмовитися від виконання договору і зажадати відшкодування збитків.

Література

1. Джоббер Девід. Принципи та практика маркетингу: навч. посіб. / Девід Джоббер; пер. з англ. - К.: Джерело, 2008. - 688 с.
2. Гончарова Н. П., Федонін О. С., Швиданенко О. та ін. Управління підприємствами: сучасні тенденції розвитку: монографія. – К.: КНЕУ, 2006. – 288 с.