

ПРЕТЕНЗІЯ ЯК СПОСІБ ДОСУДОВОГО ВРЕГУЛЮВАННЯ ГОСПОДАРСЬКОГО СПОРУ

Претензійна робота відіграє важливу роль в організації та веденні бухгалтерського обліку. На невеликих підприємствах цю функцію виконують бухгалтери. Автор показав можливості врегулювання спорів у досудовому порядку

Постановка проблеми. Претензійна робота є початковою, попередньою стадією судового розгляду, від ефективності та правильності проведення якої залежить подальше врегулювання господарських спорів. Відповідно, результати проведеної претензійної роботи є об'єктом відображення у бухгалтерському обліку та здійснення судового процесу.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дана тема висвітлюється переважно в спеціалізованих періодичних виданнях (Л. Письменна, А. Коломійцев). Однак недостатньо є розробленими наукові засади щодо сутності претензійної роботи для забезпечення її раціональної організації на підприємстві.

Мета дослідження полягає у розкритті сутності претензії та порядку організації претензійної роботи, розробці нових науково обґрунтованих висновків і рекомендацій з даної теми.

Викладення основного матеріалу дослідження. Інститут позасудового розгляду знайшов своє відображення в Арбітражному процесуальному кодексі України (далі – Арб. кодекс). Відповідно до норм Арб. кодексу підприємства, чії інтереси порушені, до звертання з відповідним позовом до суду повинні обов'язково спрямовувати контрагентів письмово претензію. У свою чергу, боржник зобов'язаний проінформувати заявника претензії про результати її розгляду у встановлені чинним законодавством терміни. Якщо боржник визнав претензію, але добровільно не виконує вимоги, кредитор після закінчення 20 днів з моменту отримання відповіді боржника має право звернутися до банківської установи з платіжною вимогою про списання визнаної боржником суми.

23 червня 2005 р. Президент України підписав Закон України № 2705-IV "Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо відносного досудового врегулювання спорів". Закон набув чинності з моменту публікації, тобто з 22 липня 2005 р. (опублікований в газеті "Голос України" № 133 від 22 липня 2005 р.). Законом внесені зміни до Господарського процесуального кодексу (ГПК) України, Кодексу торгового мореплавства (КТМ) України, Господарського кодексу України, Цивільного кодексу України, Закону України від 04.07.1996 р. № 273/96-ВР "Про залізничний транспорт", Закону України від 28.12.1994 р. № 334/94-ВР "Про оподаткування прибутку підприємств" в редакції від 22.05.1997 р. № 283/97-ВР і Декрет КМУ від 21.01.1993 р. № 7-93 "Про державне мито". Призначенням Закону є остаточне закріплення претензійного порядку як альтернативного, але не обов'язкового способу вирішення суперечок, що виникають в господарській діяльності між сторонами.

У зв'язку з вищевикладеним, а також з проведенням судової реформи, ухваленням Господарського процесуального кодексу України (ГПК) і відміною Арбітражного процесуального кодексу України порядок досудового врегулювання спорів змінився. Зокрема, повноваження примусового виконання визнаних, але не погашених боржником грошових претензій перейшли від банків в компетенцію державної виконавчої служби. Проте законодавством не передбачено змін з приводу безпосереднього регулювання питання виконавчого провадження. Так, визнані боржником претензії до цих пір не включені в перелік рішень і виконавчих документів, які підлягають примусовому виконанню державною виконавчою службою відповідно до Закону України від 21.04.1999 р.

№ 606-XIV "Про виконавче провадження". Ідея змін полягає в тому, що виставлення претензії не може бути обов'язковою умовою для звернення зацікавленої особи до суду ні за яких обставин. Виключенням в подібних випадках може бути лише домовленість сторін.

Таким чином, визнана претензія в даний час не є виконавчим документом і проведення стягнення в досудовому порядку на підставі такої претензії неможливе. Проте, сторони мають право включити в будь-який договір спеціальні застереження, зробивши тим самим обов'язковим виставлення претензії для себе. Такий пункт договору може виглядати наступним чином:

"Всі спори і розбіжності, які можуть виникнути із діючого спору, сторони мають намір вирішити шляхом переговорів. У випадку якщо вирішити спір шляхом переговорів не представляється можливим, сторона має право направити іншій стороні претензії".

Основними документами, що регламентують правовідносини контрагентів у ході виникнення та погашення заборгованості, є Цивільний кодекс і Господарський кодекс. Отже, ведення претензійно-позовної роботи необхідно розглядати через призму даних кодексів, при цьому доцільно умовно поділити процес на такі етапи:

- 1) настання терміну погашення заборгованості;
- 2) пред'явлення (отримання) претензії;
- 3) задоволення претензії.

Настання терміну погашення заборгованості є обов'язковою умовою для виникнення права вимоги погашення заборгованості. У цьому зв'язку необхідно уважно вивчити документи й обставини, що підтверджують факти настання термінів погашення заборгованості та зобов'язання сторін, що виникають при цьому.

Настання моменту погашення заборгованості визначається виходячи з умов договору, при цьому в договорі може бути зазначено строк¹ або термін² платежу.

Як правило, досудове врегулювання спорів починається з переговорів кредитора і боржника. На цій стадії кредитор необхідно визначити для себе, чи можливе стягнення заборгованості в добровільному порядку чи все ж таки без залучення представників правосуддя не обійтися.

Часто недобросовісні боржники вдаються до двох методів роботи з кредитором:

- 1) уникають розмови відповідальної особи, посилаючись на відсутність когось з працівників, без якого вести переговори не представляється можливим;
- 2) обіцяють погасити заборгованість найближчим часом (розповідаючи попутно про неймовірно складні проблеми, які виникли зовсім недавно, але які вирішаться в найкоротші терміни).

Як перший, так і другий метод спрямований на затягування часу й пропуску кредитором термінів для подачі позовної заяви. Саме тому на даному етапі необхідно не тільки проявити психологічну стійкість, але й змусити боржника у письмовій формі підтвердити наявну заборгованість. Цим кредитор не тільки збере необхідну для судового процесу доказову документацію, але і захистить себе від пропуску термінів для подачі позовної заяви, оскільки, згідно з ст. 264 ЦК України, перебіг позовної давності уривається здійсненням особою дії, що свідчить про

¹ Строком є певний період у часі, зі спливом якого пов'язана дія чи подія, яка має юридичне значення (ст. 257 ЦК України).

² Терміном є певний момент у часі, з настанням якого пов'язана дія чи подія, яка має юридичне значення (ст. 257 ЦК України).

визнання ним свого боргу або іншого обов'язку. Після переривання перебіг позовної давності починається наново.

Під час переговорів (як правило, телефонних) кредитор і важливо проявити свої кращі психологічні якості. Необхідно, щоб переговори з іншого боку вела посадова або уповноважена на це особа.

До такої розмови необхідно ретельно підготуватися: визначити точну суму або вид заборгованості, період виникнення заборгованості, термін настання зобов'язання, сформулювати свої вимоги. Також важливо проаналізувати

законодавство та визначити, які штрафні санкції загрожують боржнику. На практиці зустрічаються випадки, коли розмір неустойки перевищує розмір основної заборгованості. Наголошуючи на цьому, можна без особливих зусиль (а головше, не доводячи до судового розгляду) змусити дебітора добровільно виконати взяті на себе зобов'язання.

Для того, щоб в суді не виникало сумнівів з приводу спроб досудового врегулювання спору, претензію необхідно скласти відповідно до вимог ГПК України. Обов'язкові реквізити претензії наведено в таблиці 1.

Таблиця 1. Обов'язкові реквізити претензії

Найменування реквізиту	Інформація, що викладається в претензії, та її джерела
Повне найменування і поштові реквізити заявника претензії та особи, який претензія пред'являється	Повне найменування підприємств згідно з даними Свідоцтва про реєстрацію, а також фактичне місцезнаходження
Дата пред'явлення та номер претензії	Дата пред'явлення та номер претензії мають бути зафіксовані в Журналі претензій або в Журналі обліку вихідних документів
Обставини, на підставі яких пред'явлено претензію	Перелік пунктів договору, щодо яких зафіксовано порушення
Докази, що підтверджують обставини, на підставі яких пред'явлено претензію	Нормативно-правові документи, що регламентують відносини контрагентів під час виконання відповідних пунктів договору, щодо яких зафіксовано порушення
Вимоги заявника з посиланням на нормативні документи	Порядок задоволення претензій (виконання умов договору, штрафні санкції з обґрунтуванням вимог)
Сума претензії та її розрахунок, якщо претензія підлягає грошовій оцінці	Розраховується виходячи з договірної вартості з урахуванням зовнішніх чинників (індекс інфляції) і відповідно до раніше обумовлених умов (штрафні санкції)
Платіжні реквізити заявника претензії	Реквізити, визначені заявником для зарахування коштів у рахунок погашення заборгованості
Перелік документів, що додаються до претензії	Платіжні документи (платіжні доручення, квитанції про внесення грошей до каси та ін.), товарні документи (накладні, акти приймання-передачі тощо)

Документи, підтвердуючі вимоги заявника, додаються в оригіналах або належним чином засвідчених копіях. Документи, які є в другій сторони, можуть не додаватися до претензії з вказівкою про це в претензії. До претензії про сплату грошових коштів може додаватися платіжна вимога-доручення на суму претензії. Претензія підписується уповноваженою особою підприємства або її представником і надсилається адресату рекомендованим або цінним листом.

Наведемо приклад необхідних документів, що додаються до претензії про недостачу продукції. Перш за все, це акт приймання, яким встановлюється недостача, а також:

- > копії супровідних документів або звіряльної відомості, тобто відомості звірки фактичної наявності продукції (товарів) з даними, вказаними в документах відправника (виробника);
- > пакувальні ярлики, вкладені в кожне тарне місце;
- > квитанції станції (пристані, порту), призначення про перевірку ваги вантажу, якщо така перевірка проводилася;
- > пломби від тарних місць, в яких виявлена недостача;
- > справжній транспортний документ (накладна, коносамент), а у разі пред'явлення одержувачем органу транспорту претензії, пов'язаної з цим документом, – його копія;
- > документ, що засвідчує повноваження представника, виділеного або участі в прийманні;
- > акт, складений відповідно до п. 16 Інструкції про порядок приймання продукції виробничо-технічного призначення і товарів народного споживання за кількістю;
- > документ, що містить дані обчислення і обміру, якщо кількість продукції (товарів) визначалася шляхом зважування або обміру;
- > інші документи, що свідчать про причини виникнення недостачі (аналізи на вологість продукції або товарів, що мають відповідні допуски на вологість, комерційні акти та ін. – п. 27 Інструкції про порядок приймання продукції по кількості).

Природно, кредиторі важливо мати доказ отримання боржником належно оформленої претензії.

При розгляді претензії за потреби підприємства повинні звірити розрахунки, провести судову експертизу або зробити інші дії для забезпечення досудового врегулювання спору. Акт звірки взаємних розрахунків є важливим доказом в суді, якщо він містить посилання на первинні документи та підписаний уповноваженими на це особами.

Претензія розглядається протягом місяця, а у випадку якщо обов'язковими для обох сторін правилами або договором передбачене право повторної перевірки забракованої продукції (товарів) підприємством-виробником, претензії, пов'язані з якістю та

комплектністю товару, розглядаються протягом двох місяців. Під час розгляду претензії підприємства за потреби мають звірити розрахунки, провести судову експертизу або вчинити інші дії для забезпечення досудового врегулювання спору. Про результати розгляду претензії заявник повинен бути повідомлений письмово. Відповідь на претензію підписується уповноваженою особою або представником одержувача претензії і надсилається заявнику рекомендованим або цінним листом, або вручається йому під підпис.

При повній або частковій відмові в задоволенні претензії одержувачу повертаються прикладені ним до претензії оригінали документів і надсилається мотивований лист про причини відмови.

У випадку, якщо вказані вище дії не справили на дебітора належного впливу і боржник не виконав своїх зобов'язань, як останнє попередження має сенс скласти позовну заяву та направити її рекомендованим листом потенційному відповідачу. Як показує практика, саме позовна заява часто має на боржника необхідний психологічний вплив. Поштовою квитанцією про відправку рекомендується зберегти, вона може стати в нагоді для подання позовної заяви до суду, у випадку якщо і цей захід не подейдує.

Розглянемо організаційні аспекти претензійної роботи на підприємстві. На нашу думку, дотримання вимог ст. 5 ГПК України не суперечить чинному законодавству і не зачіпає економічно-фінансових та інших інтересів суб'єктів господарювання (далі – СГ). Тому вважаємо, що застосування на практиці позасудового врегулювання спорів шляхом заявлених претензій доцільно зберегти, передбачивши його при укладенні господарських та інших договорів, що не сприяє безпідставному допущенню розгляду спорів у господарських судах, зменшенню витрат на розгляд спорів, економії часу та підняття ролі юридичної служби у досудовому вирішенні спорів.

Крім того, претензійний порядок як досудовий визначає ст. 222 ГК України. Відтак, доцільно звернути увагу на вирішення спорів у досудовому порядку, який склався в практичній роботі юридичних та інших служб СГ.

Як і в договірній роботі, в організації претензійної роботи важливо встановити систему, щоб кожна служба, відділ, посадова особа чітко знали обсяг своїх прав і обов'язків. На підприємстві ці відносини регулюються, як правило, внутрішніми положеннями (посадовими інструкціями), в яких відображається, хто і в які терміни представляє і розглядає документи, кому вони передаються для виконання і т.д. Відсутність регламентації претензійної роботи негативно позначається на рівні ефективності такої роботи на підприємстві.

Кожне підприємство (з урахуванням специфіки

діяльності) має свої особливості організації претензійної роботи, яка в цілому передбачає такі складові:

1. Визначення провідної служби в організації претензійної роботи.
2. Регламентация порядку пред'явлення претензій.
3. Реєстрація та облік претензій
4. Порядок розгляду претензій.
5. Пред'явлення і розгляд позовних заяв.
6. Аналіз претензійної роботи.

Проаналізуємо детальний зміст цих складових.

1. Визначення провідної служби в організації претензійної роботи. Претензійна робота в абсолютній більшості випадків ведеться юридичною службою. Разом з тим на великих підприємствах зустрічається і децентралізоване ведення, коли претензійну роботу здійснюють працівники функціональних відділів-виконавців або фахівці претензійної служби (відділи, бюро). Зокрема, Л. Письменна вважає, що перевага такої форми організації претензійної роботи полягає в тому, що виконавець краще знає сутність спору і сторону спору, оскільки він з нею працює. Може бути ухвалене компромісне рішення, швидше розв'язуються проблеми, що викликають спір.

Натомість іншу думку висловлює В.В. Меркулов, що для підготовки претензійних матеріалів потрібні не спеціальні технічні знання (ними володіють працівники відділів-виконавців, які будь-який час представлять необхідні дані і пояснення), а правові, оскільки юридична обґрунтованість пред'явлених вимог – це успішне досудове врегулювання. Якщо суперечок багато, виникає можливість перетворення юридичної служби в претензійну. Якщо вона дає економічний ефект і успішно виконує інші свої функції, в цьому немає нічого поганого.

Згідно з вимогами пп. 9 та 10 п. 9 Загального положення про юридичну службу, юридична служба організовує претензійну роботу, дає правову оцінку претензіям, що пред'явлені суб'єкту господарювання чи суб'єктом господарювання у зв'язку з порушенням його майнових прав і законних інтересів. На юридичну службу покладено обов'язки здійснювати контроль за додержанням структурними підрозділами встановленого в СГ порядку пред'явлення і розгляду претензій, вона також аналізує наслідки розгляду претензій.

Під час організації ведення претензійної роботи юридичної служби має керуватися Рекомендаціями про порядок ведення претензійної та позовної роботи на підприємстві, в установі, які схвалені постановою колегії Міністерства юстиції України від 15 січня 1996 р. № 2.

В об'єднаннях, великих підприємствах для проведення претензійної роботи створюються спеціальні договірно-претензійні служби. До їх компетенції входять: підготовка матеріалів і організація роботи із розгляду претензій; перевірка заявлених до СГ претензій та підготовка відповідей на них; облік претензій та їх зберігання; підготовка матеріалів та подання їх в юридичній службі для підготовки наступного заявлення позовів; організація роботи із запобігання претензіям (рекламаціям); аналіз стану претензійної роботи і вжиття заходів щодо її вдосконалення.

Претензійні документи до винних юридичних або фізичних осіб дають можливість бухгалтерській службі, фінансовому, економічному або юридичному підрозділам контролювати виконання договірних зобов'язань, витрачання матеріалів, стягувати з конкретних посадових осіб завдані збитки.

Претензійна робота – найважливіша ділянка роботи підприємства, від організації якої багато в чому залежить прибутковість підприємства. Ведення претензійної роботи юристами дає їм можливість аналізувати та перевіряти чи правильно організована договірна робота. Якщо вони переобтяжені такою роботою, може стояти питання про введення додаткових штатних одиниць юристів або про передачу цієї роботи іншим підрозділам.

На думку автора, підприємство і економіка в цілому не виграють від того, що претензійну роботу ведуть фахівці, що не мають відповідної освіти, зокрема юристи, а інженери чи економісти. Звичайно, не варто занижувати роль бухгалтерської служби в претензійній роботі, оскільки правильно розрахувати суму збитків може лише спеціаліст-обліковець. Якщо ж на підприємстві, зазвичай малому або середньому, відсутня юридична служба (велика кількість підприємств не створюють юридичну

службу, заощаджуючи на цьому, а при виникненні спірних питань звертаються до приватних юристів), то претензійною роботою, на нашу думку, повинна займатися бухгалтерська служба, а саме обліковець з юридичними знаннями.

Автор переконаний, що якщо ж на підприємстві існує юридичний відділ, то ведення як договірної, так і претензійної роботи – його обов'язки. Розподіл обов'язків забезпечує їх виконання та якість. Якість ведення претензійної роботи виражається у врегулюванні конфліктів в досудовому порядку, не доводячи їх до судового розгляду (в більшості випадків це тільки ускладнює ситуацію).

Якщо з урахуванням конкретної ситуації ведення претензійної роботи передається відповідним відділам-виконавцям, то за юридичною службою слід залишити визначення порядку її ведення, а також розподіл відповідних локальних документів; методичне керівництво і контроль за тим, як ведеться претензійна робота; інструктаж, розробку зразкових розрахунків, навчання веденню претензійної роботи фахівців відділів. На практиці, крім того, має місце візування юридичною службою відповідей на претензії, підготовлених іншими відділами, а також при відхиленні ними пред'явлених претензій.

Передача претензійної роботи в інші служби зумовлюється, як правило, надзвичайною завантаженістю юридичних відділів, необхідністю більше приділяти уваги іншим, не менш важливим, ніж претензійні, питанням організації правової роботи. Безумовно, юридичній службі повинна бути надана фактична можливість займатися не тільки канцелярською роботою, пов'язаною з реєстрацією і рухом договорів, претензій і позовів. У них повинен бути час для розгляду претензій, позовів, а також для іншої правової роботи. Регулювати інтенсивність роботи юридичного відділу, як нам представляється, необхідно не за рахунок передачі претензійної роботи іншим відділам, а за рахунок збільшення чисельності працівників юридичних відділів. Велика кількість вихідних і вхідних претензій свідчить про наявність проблем як на самому підприємстві, так і у контрагентів.

2. Регламентация порядку пред'явлення претензій. На підприємстві цей порядок визначається в положеннях, посадових інструкціях. При цьому важливо встановити, як надається інформація в юридичну службу для підготовки претензій, які служби, в які терміни і які документи (копії документів) представляють, де наголошується факт і терміни передачі цих документів (тобто журнал реєстрації). Приймаючи документи, юридична служба повинна звертати увагу, чи не закінчився термін давності на вимоги, що пред'являються, і робити відповідну відмітку в журналі реєстрації. Це має значення для встановлення осіб, винних у затримці документів у випадку відмови в задоволенні претензій і неможливості надалі пред'явити позов через закінчення терміну давності (наприклад, матеріали представлені за 1-2 місяці до закінчення цих термінів). Два екземпляри претензії з необхідними додатками надаються на підпис керівнику (заступнику). Підписана претензія реєструється в журналі реєстрації вихідних документів канцелярією і відправляється замовленим листом відповідачу. Копія претензії (з вихідним номером) надходить в юридичний відділ, реєструється в журналі реєстрації претензій, що пред'являються, який ведеться і зберігається в юридичній службі. Зберігаються претензійні матеріали в юридичному відділі в окремій справі або ж в справі претензій, що пред'являються підприємством.

3. Реєстрація та облік претензій. За невеликої кількості претензій, заявлених і отриманих, їх реєстрація і облік ведуться в одному журналі. За умови великого обсягу роботи ведуться два журнали: один – на заявлені претензії, другий – на отримані претензії.

На практиці відповідні міністерства і відомства рекомендують приблизну форму ведення такого журналу, який складається з двох розділів: заявлені претензії та отримані претензії.

У першому розділі передбачаються такі реквізити: номер за порядком; дата і номер претензії; повна назва установи або підприємства, її адреса та поштові реквізити; сума претензії в гривнях; зміст претензії за розрахунками, через недостачу, за якістю або некомплектністю, щодо повернення грошей – початок строку претензійного провадження);

досудове врегулювання спору; число і номер відправленої претензії; строк відповіді на претензію; фактична дата відповіді на претензію; претензія задоволена повністю або частково; на яку суму відмовлено в задоволенні; сума надходження грошей за визнаною претензією; дата списання банком визнаної суми; дата передачі матеріалів до місцевого суду або господарського суду; примітки.

Вхідні та вихідні претензії й документи до них зберігаються в окремих папках, на обкладинках яких вказуються: реєстраційний номер згідно з журналом обліку претензій, назва підприємства, якому заявлена претензія, або СГ, який заявив претензію; сума претензії; дата початку і закінчення претензійної справи. Закінчені претензійні справи зберігаються окремо від справ, які знаходяться у провадженні і на контролі, в приміщенні юридичної служби до здачі їх в архів. Робити витяги з цих справ або будь-яких документів не допускається.

Якщо претензії і окремі документи додані до позовного провадження, про це робиться відповідний запис у графі журналу реєстрації і обліку претензій – “примітка”.

Керівник СГ з метою заохочення працівників, на яких покладено обов'язок щодо здійснення претензійної роботи, за успішно виконану роботу при підведенні підсумків діяльності за рік або квартал відповідно до колективного договору або положення про матеріальне стимулювання приймає відповідне рішення за погодженням з профспілковим комітетом або іншим відповідним громадським органом про заохочення згідно з вимогами ст. 101 КЗпП.

Керівники та працівники СГ несуть дисциплінарну й матеріальну відповідальність за стан і організацію претензійної роботи, доведення до суду або господарського суду завідомо необґрунтованих позовів, прострочення позовної давності і завдані у зв'язку з цим збитки, а також за допущену тяганину при заявленні або розгляді претензій.

4. Порядок розгляду претензій. Процес розгляду претензій вимагає ретельної регламентації, оскільки кожна одержана претензія – це сигнал про проблему в ланцюжку відносин всередині підприємства. Досить важливо – встановити причину зриву та запобігти надалі несприятливим наслідкам від подібних зривів. Цьому сприяє відрегульований механізм розгляду претензій, що надійшли на підприємство.

Претензії, що надійшли, як і всі вхідні документи, проходять реєстрацію в канцелярії (у секретаря). Подальший шлях претензій на різних підприємствах різний: претензії надходять одразу керівнику, а потім з резолюцією до виконавця; претензії з канцелярії одразу передаються заступникам керівника відповідно до розподілених між ними обов'язків; претензії з канцелярії одразу передаються юридичній службі.

Однак яка б служба не була організатором розгляду претензій, порядок розгляду у всіх випадках однаковий:

➤ реєстрація претензії, що надійшла в підрозділ, в журналі реєстрації претензій;

➤ перевірка юридичної обґрунтованості претензії – чи дотримані терміни позовної давності для даного виду вимоги, чи правильно посилання на нормативні правові документи, договір та інші документи і т.д.;

➤ перевірка фактичних обставин, викладених у претензії. Перевірка проводиться спільно з тим підрозділом, діяльність якого пов'язана з претензією. Як правило, юридична служба (претензійний відділ) одержує від керівника підрозділу (інших посадовців) відповідні письмові пояснення про обставини, що викликали претензію, винних у цьому працівників і письмове пояснення винних осіб.

Всі пояснення слід представляти письмово, оскільки ухвалені рішення за претензією беруть участь ряд посадових осіб, які також повинні ознайомитися з фактичними обставинами справи, а також винні працівники можуть бути притягнуті як до матеріальної, так і до дисциплінарної відповідальності, для чого необхідно одержати письмове пояснення від винних осіб;

➤ розгляд і аналіз матеріалів претензій, а також

аналогічних претензій, пред'явлених до підприємства раніше. Вони проводяться спільно зацікавленими підрозділами, а з питань якості на багатьох підприємствах претензії розглядаються комісіями з якості. Саме в результаті аналізу виявляються причини, що зумовили надходження аналогічних претензій, а отже, з'являється можливість їх усунути;

➤ підготовка відповіді на претензію. Якщо претензія відхиляється, то повинні бути вказані підстави її відхилення з посиланням на нормативно-правові документи. Якщо претензія задовольняється, то необхідно вказати суму, номер і дату платіжного доручення на перерахування цієї суми або термін і спосіб задоволення претензії, якщо вона не підлягає грошовій оцінці.

Слід також мати на увазі, що відповідь на претензію необхідно висилати у всіх випадках (навіть якщо посадові особи сторін домовилися не приймати пред'явлену претензію до уваги) замовленим листом. При неотриманні відповіді у будь-який час, незалежно від такої домовленості, до підприємства може бути пред'явлений позов. В результаті неминучі непродуктивні витрати;

➤ передача відомостей за задоволеними претензіями в комісію щодо розгляду непродуктивних витрат.

5. Пред'явлення і розгляд позовних заяв. Ці питання регулюються Цивільним процесуальним кодексом, Господарським процесуальним кодексом, норми яких необхідно досконально знати юристу. Позови, що пред'являються підприємствам, підлягають реєстрації в спеціальних журналах в такому ж порядку, як і претензії.

6. Аналіз претензійної роботи. Варто зазначити, що навряд чи можна визнати успішною роботу юридичної служби, якщо нею одержано та до неї пред'явлено багато позовів. Велика кількість позовів – це результат небажання або невміння врегулювати спірні питання в досудовому порядку, невміння будувати ділові відносини з партнерами.

Висновки та перспективи подальших досліджень. Таким чином, нами було досліджено поняття „претензія”, її характеристики. Розглянуті аспекти організації претензійної роботи на підприємстві.

За результатами дослідження сутності претензії як способу досудового врегулювання господарського спору з'ясувалося, що дані питання врегульовані комплексом нормативних документів. Визначені складові організації претензійної роботи є основою забезпечення її ефективності, а також ефективності господарської діяльності підприємства в цілому.

Розглянувши проблеми організації претензійної роботи, підкреслимо доцільність ведення її юридичними відділами в тісному зв'язку з відділами-виконавцями, при цьому ще раз звернемо увагу на те, що підприємство самостійно вирішує (з урахуванням своєї специфіки), кому доручати цю роботу – юридичним службам або іншим підрозділам.

Список використаної літератури:

1. Цивільний кодекс України від 16 січня 2003 року № 435-IV. 2. Господарський кодекс України від 16 січня 2003 року № 436-IV. 3. *Письменна Л.* Оформление претензии. Основные требования / Л. Письменна // Экспресс-анализ. – 2008. – №19. – С. 33-36. 4. *Коломийцев А.* Претензионная работа / А. Коломийцев // Экспресс-анализ законодательных и нормативных актов. – 2008. – № 15. – С. 34-37.

КУЗЬМІН Денис Леонідович – магістр з “Обліку аудиту” Житомирського державного технологічного університету

Наукові інтереси:
– облік, контроль та правові питання пред'явлення позовів

