**ПАМЯТКА – Как действовать при получении груза в Транспортной компании (ТК).**

**ВАЖНО!!!** Быть внимательным при приемке грузов в любых транспортных компаниях (далее по тексту – ТК). При приемке груза осмотрите его, и только в случае отсутствия вопросов- можно подписывать акт о приемке.

Если, при осмотре у Вас появились опасения, что груз мог быть в процессе транспортировки испорчен, действуйте в рамках следующей инструкции:

1. Зафиксируйте с помощью фото и/или видео внешний вид груза, который вам предлагают забрать.
2. Попросите у представителя ТК «Акт о недостатках внутри транспортной компании» или «Акт о повреждении груза.
3. Заполните данный документ, поставьте на нем свою подпись, а также попросите поставить на нем подпись с расшифровкой представителя ТК.
4. Если плательщиком за перевозку груза является Отправитель- не забирайте груз из ТК, сообщите Отправителю о возникшей ситуации. Если плательщиком за перевозку груза являетесь вы- свяжитесь с Отправителем груза.
5. Вышлите Отправителю сделанные фото и/или видео.
6. Запросите у Отправителя Ведомость дефектов.
7. Запросите у Отправителя оценочную стоимость дефектов.
8. Используйте полученные документы для компенсации Ваших затрат ТК, допустившей порчу груза, написав в ТК Претензию о возмещении
9. Согласуйте с Отправителем дату отправки груза для восстановления.

**ВАЖНО!!!** Юрист Ажурсталь сможет оказать Вам посильную помощь, правильно составить требуемую Претензию. Обратитесь к Сервисному Специалисту компании.

**Контактные лица ПК Ажурсталь, ответственные за прием информации, в случае возникновения проблем в ТК:**

1. Прием информации о возникшем прецеденте- любой Менеджер коммерческого отдела- он примет первичную информацию о возникшем прецеденте и передаст её Сервисному Специалисту.
2. Составление Ведомости дефектов- Сервисный Специалист ПК Ажурсталь Тел. +7-951-805-14-15, почта [service@hudkovka.com](mailto:service@hudkovka.com)

**Рекомендации по осмотру груза в ТК- Осмотр, осмотр и еще раз осмотр**

При приемке груза получателю следует проверить количество и качество доставленного груза. Осмотрите состояние упаковки и тары (упаковка непосредственно примыкает к грузу, например, полиэтиленовая пленка; тара – это, в сущности, тоже упаковка, но более внешняя, например, деревянная обрешетка), наличие пломб.

**Рекомендации по тому, как делать фото/видео фиксацию груза в ТК- Фото и видео доказательства**

Обнаружив дефекты на грузе, прежде всего сделайте фотографии. Сфотографируйте место повреждения, общий вид груза, окружающий пейзаж. Проявите фантазию и используйте различные комбинации, производя фотосъемку: груз и гос. номера автомобиля, пломбы, тара и упаковка, поврежденный кузов автомобиля, и, конечно, сфотографируйте сам поврежденный груз с разных ракурсов. Сделайте минимум 10-12 снимков. Произведите видеосъемку. Попросите присутствующих рядом людей письменно изложить наблюдаемые ими дефекты груза. Не забудьте взять контактные данные очевидцев.

**Не подписывать, пока не осмотрите груз!**

При прибытии груза грузополучателя попросят подписать транспортную накладную. Вообще, транспортная накладная подписывается: грузоотправителем, перевозчиком, водителем и грузополучателем. Не спешите. Если грузополучатель подпишет транспортную накладную без замечаний, в дальнейшем невозможно будет предъявить претензию к транспортной компании. Суды, как правило, отказывают в удовлетворении подобных исковых требований. Оставьте пока транспортную накладную. Сейчас ваша задача – удостовериться, что груз дошел в целости сохранности. Только после этого подписывайте транспортную накладную.

**Рекомендации по заполнению Акта о повреждении груза.**

Коммерческий Акт о повреждении груза – документ, на основании которого вы выставите письменную Претензию ТК, чтобы взыскать убытки. Вы можете потребовать бланк акта в транспортной компании или составить собственноручно. С 2013 года отменили единые первичные формы документов, поэтому не существует конкретного стандарта для подобного бланка. Пишите хоть от руки и в свободной форме. Главное, чтобы акт содержал необходимую информацию и подписи. Условно всю информацию в акте можно распределить по блокам (в самом акте это делать вовсе не обязательно):

Блок информации о грузоотправителе, перевозчике и грузополучателе

* Наименование компании, осуществлявшей перевозку;
* ФИО грузоотправителя и грузополучателя;
* ФИО всех прочих лиц, участвовавших в составлении акта;
* Место составления: наименование компании и населенного пункта;

Дата составления и подписи участников

* Блок информации о грузе
* Название груза, количество мест, масса нетто и брутто, размеры; если применимо, гос. номер транспортного средства, артикулы;
* Документы на груз. Например, номер транспортной накладной;
* Пункты отправления и назначения;
* Планируемые и фактические значения времени и дат перевозки: со (стольки-то часов, дата) по (столько-то часов, дата);
* Объявленная стоимость груза. Стоимость груза в соответствии с документами (чеки и т. п.).

Блок информации о повреждениях

* Очень подробное описание всех дефектов груза;
* Дата и время обнаружения дефектов;
* Состояние упаковка, тара, пломбы. Наличие следов вскрытия упаковки или пломб;
* Описание повреждений кузова автомобиля;
* Предполагаемые причины возникновения повреждений и виновники;
* Сумма, которую грузоотправитель/грузополучатель заявляет к возмещению.

Блок информации о доказательствах повреждений

* Укажите в акте наличие фото и видеоматериалов, показаний свидетелей, результатов проведения экспертизы, заключения назначенной комиссии.

Небольшой FAQ по Акту о повреждении груза

* **Кто подписывает?**Получатель груза, водитель, другой представитель транспортной компании. Рядом с подписями – расшифровка подписей (полностью фамилия, имя, отчество, должность).
* **А ксерокопии можно?**Нет, все экземпляры акта должны быть оригиналами, с «настоящими» подписями.
* **Водитель, представитель ТК не желает участвовать в составлении акта.** Составляйте в одностороннем порядке. Хотя по требованию законодательства Акт составляется обязательно в присутствии водителя. Водитель не желает подписывать. Так и укажите в акте.
* **Сколько экземпляров?** Сколько подписей в акте, столько и экземпляров. Или по экземпляру для грузополучателя, перевозчика и грузоотправителя.
* **Когда составлять?** В тот же день, когда возникли обстоятельства для составления акта. Утверждают, что можно составить и на следующий день (в течение суток с возникновения обстоятельств), но лучше не рисковать.
* **Ой, ошибка! Как исправить?** Исправления в акте не допускаются.

**И снова о транспортной накладной**

Настало время вернуться к транспортной накладной. Как вы помните, вы ее еще не подписали. Точнее, «их», так как накладных минимум две – у водителя и у получателя. Вот теперь можно их подписывать, но только после того, как вы укажете в этих транспортных накладных информацию о повреждениях груза. Записи о повреждениях делают во все экземпляры транспортных накладных (экземпляр водителя, экземпляр грузополучателя), причем накладные должны быть оригиналами с «настоящими» подписями). В накладных зафиксируйте информацию о том, что:

* Обнаружены повреждения груза;
* Составлен акт о повреждении груза;
* Налицо следы вскрытия упаковки или пломб (если имеются), или...

**Расчет ущерба**

При выдаче груза, обнаружив ущерб, Получатель может потребовать, чтобы ТК пригласила соответствующих экспертов для проведения товароведческой экспертизы груза. Если же грузополучатель не доверяет квалификации приглашенных экспертов, он может самостоятельно выбрать организацию, предоставляющую услуги по независимой оценке и экспертизе. Но здесь есть одно «но». грузополучатель обязан, предварительно, в письменном виде уведомить об этом перевозчика. Иначе результаты экспертизы будут считаться недействительными.

Отправить фото и видео Отправителю, для получения заключения о возможности провести оценочную дефектовку груза дистанционно или заключения о необходимости отправления на завод изготовитель.

После получения заключения с оценочной стоимостью восстановления пишите Претензию в ТК.

**Претензия о возмещении ущерба**

Законодательная практика в РФ такова, что прежде чем обращаться с исковым заявлением в суд, вам необходимо направить ТК досудебную Претензию о возмещении ущерба. Это обязательно. К Претензии нужно приложить заверенные нотариусом копии документов (транспортных накладных, акта о повреждении груза), фотографии повреждений, копии показаний очевидцев, документы, подтверждающие стоимость проведения экспертизы поврежденного груза и тому подобное.

Подготовьте 2 экземпляра Претензии. Один оставьте себе. Второй заказным письмом с описью и уведомлением о получении или лично (проследите, чтобы поставили оттиск печати, входной номер и подпись о получении) направьте в ТК. Рекомендации по составлению Претензии можно найти в Интернете.

Припишите, что, если перевозчик откажется от выполнения требований, изложенных в Претензии, вы имеете право подать исковое заявление в суд. Еще раз изучите договор перевозки груза на предмет срока рассмотрения Претензии. Если в договоре не указано, то по законодательству срок рассмотрения Претензии не может превышать 30 дней.

**Не утилизировать!**

Не поддавайтесь соблазну в сердцах выбросить поврежденные во время перевозки вещи, даже если они не подлежат восстановлению и не могут использоваться по назначению. Сохраняйте груз и упаковку вплоть до того момента, когда вы получите за него компенсацию. Перевозчик может потребовать сделать возврат испорченного груза и в случае отсутствия возврата отказать вам в выплате компенсации, ссылаясь на ваше «неосновательное обогащение», и даже подать на вас иск о неосновательном обогащении. Мнения юристов по этому поводу разделяются. Одни считают, что ТК не вправе требовать возврат поврежденного груза, так как во время перевозки груз не перешел в собственность ТК (договор купли-продажи между перевозчиком и грузоотправителем/грузополучателем не заключался). Другие считают обязанность возвратить поврежденную вещь вполне обоснованной, ведь ее стоимость была компенсирована.

**Перевозчик принял решение**

Вы получили от ТК письменное уведомление о том, что по вашей Претензии вынесено положительное решение о компенсации ущерба. С этим ответом обратитесь в главный офис перевозчика в вашем городе.

Если перевозчик проигнорировал, отклонил вашу Претензию или удовлетворил Претензию частично, необходимо обращаться с иском в суд.

**Исковое заявление**

Необходимо обратиться в Арбитражный суд с «Иском о взыскании ущерба, причиненного в результате повреждения груза, (далее по желанию продолжить: о взыскании неустойки, штрафа, стоимости провозной платы, морального ущерба и т. д.)». Иск госпошлиной не облагается. Юристы расходятся во мнениях по поводу места подачи иска. Одни полагают, что исковое заявление нужно подать по месту нахождения перевозчика. Другие, на основании Закона о защите прав потребителей, утверждают, что договор был заключен от имени физлица и, следовательно, иск может быть подан по месту жительства истца.

Как бы то ни было, в иск можно включить требования о взыскании:

* стоимости груза по документам (чеки и т. п.) или в размере, определенном независимой компанией-оценщиком;
* стоимости услуг компании-оценщика;
* стоимости услуг грузоперевозки;
* штрафа за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя;
* неустойки в размере цены услуги;
* компенсации морального вреда.

Срок исковой давности по удовлетворению подобных требований составляет 1 год.

По возмещению убытков в виде штрафа и пени Претензии предъявляются в 45-дневный срок. Следует знать! На рассмотрение Претензии отводится 30 дней, которые отсчитываются с момента ее получения. В случае отказа в ее удовлетворении или просрочки предоставления ответа получатель груза обращается в суд с исковым заявлением.

**ОБРАЗЦЫ НЕКОТОРЫХ ДЖОКУМЕНТОВ**

**Акт № 54**

**о повреждении груза**

г. Иваново 20.02.2021 г.

1. Наименование перевозчика: ООО «СДЭК».

2. Акт составлен: водителем получателя Ивановым ДИ.

3. Грузоотправитель: ООО ПК «Ажурсталь».

4. Грузополучатель: ИП Агний В.П.

5. Грузовая накладная: № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_2021 г.

6. Пункт отправления: г. Челябинск, Складская ,4 .

7. Пункт назначения: г. Иваново, Железная, дом 8.

8. Дата отравления: 19.02.2021

9. Дата приема товара: 20.02.2021.

10. Описание груза по документам: Станок для ковки в фирменной упаковке, фирменном скотче и деревянной обрешетке.

10.1. Объявленная ценность: 250 000 (двести пятьдесят тысяч) рублей.

10.2. Ценность груза по документам: 250 000 (двести пятьдесят тысяч) рублей.

11. Описание груза по факту:

Станок для ковки в фирменной упаковке, фирменном скотче и деревянной обрешетке.

Упаковка завода изготовителя нарушена, скотч порван, станок помят. Упаковка нарушена, не вскрыта, пломбы не сорваны.

12. К Акту приложены следующие материалы: фотографии поврежденной упаковки

15 Сумма заявленных грузополучателем претензий: 250 000 (двести пятьдесят тысяч) рублей.

Грузополучатель:

Водитель ИП Агний ВП \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Д.И. Васин

Начальник пункта назначения: *Викин* Викин А.С.

Заведующий грузовым терминалом:  *Суворин* Суворин К.В.

Приемосдатчик пункта назначения: *Алябин* Алябин.П.С.

От кого: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование грузополучателя)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ИНН/КПП \_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ОГРН \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(перевозчик)

Адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Исх. N \_\_\_ от "\_\_"\_\_\_\_ \_\_\_\_ г.

Требование (претензия)

о возмещении стоимости поврежденного (испорченного)

груза и о возврате провозной платы

Между \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (грузополучатель) и \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(перевозчик) заключен договор перевозки груза N \_\_\_ от "\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_ г.,

в соответствии с которым "\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_ г. по товарно-транспортной

накладной N \_\_\_\_\_\_\_\_\_ был отправлен груз \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ весом

(наименование)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ стоимостью \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.

(тонн, кг и т.п.)

Согласно пункту \_\_\_ договора груз должен быть доставлен в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в срок до "\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_ г.

(пункт назначения)

В установленное время грузополучатель получил полностью поврежденный

(испорченный) груз. Факт наличия повреждений (порчи) груза подтверждается

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(коммерческим актом, актом общей формы и т.п.)

от "\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_ г., составленным \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

(лицо, составившее акт и т.п.)

Провозная плата по договору в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей была уплачена грузополучателем, что подтверждается \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Согласно пункту 1 статьи 796 Гражданского кодекса Российской Федерации перевозчик несет ответственность за несохранность груза или багажа, происшедшую после принятия его к перевозке и до выдачи грузополучателю, управомоченному им лицу или лицу, управомоченному на получение багажа, если не докажет, что утрата, недостача или повреждение (порча) груза или багажа произошли вследствие обстоятельств, которые перевозчик не мог предотвратить и устранение которых от него не зависело.

Согласно абзацу 2 пункта 2 статьи 796 Гражданского кодекса Российской Федерации ущерб, причиненный при перевозке груза или багажа, возмещается перевозчиком в случае утраты или недостачи груза или багажа в размере стоимости утраченного или недостающего груза или багажа.

Согласно пункту 3 статьи 796 Гражданского кодекса Российской Федерации перевозчик наряду с возмещением установленного ущерба, вызванного утратой, недостачей или повреждением (порчей) груза или багажа, возвращает отправителю (получателю) провозную плату, взысканную за перевозку утраченного, недостающего, испорченного или поврежденного груза или багажа, если эта плата не входит в стоимость груза.

На основании изложенного и руководствуясь пунктом 1, абзацем 2 пункта 2 и пунктом 3 статьи 796, а также пунктом 1 статьи 797 Гражданского кодекса Российской Федерации, грузополучатель просит в течение 10 (десяти) дней с момента получения претензии:

1. Возместить стоимость поврежденного (испорченного) груза в сумме

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей.

2. Вернуть провозную плату в сумме \_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) рублей.

Приложения:

* 1. Подлинник или надлежаще заверенная копия товарно-транспортной накладной N \_\_\_\_ от "\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_ г.
  2. Подлинник или надлежаще заверенная копия документа об оплате груза по договору поставки.
  3. Подлинник или надлежаще заверенная копия документа об уплате провозной платы.
  4. Подлинник или надлежаще заверенная копия документа о повреждении(порче) груза.

Руководитель: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись)