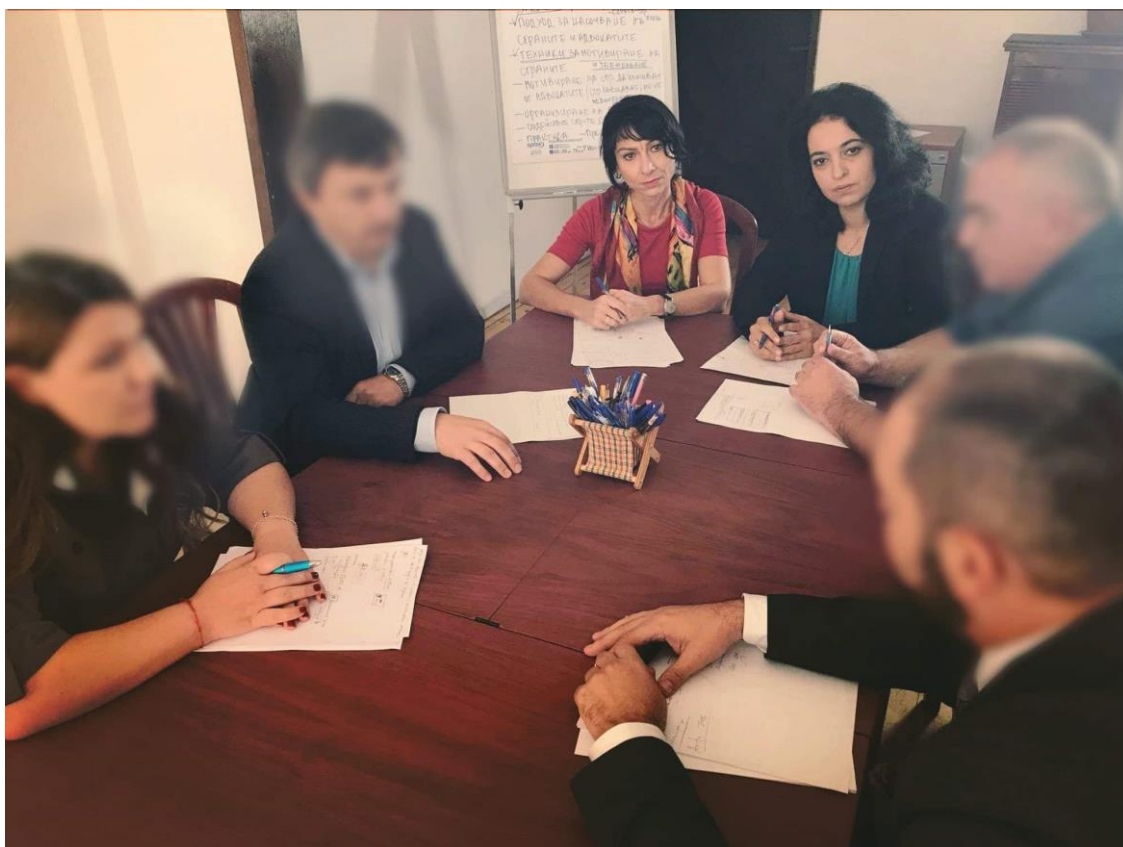


МАШИНИ ЗА ШОКОЛАД



Този казус е част от сборник с медиации, изготвен от **Севдалина Александрова** под редакцията на **Албена Комитова** в рамките на проекта „Медиация в подкрепа на бизнеса: Насърчаване на справедливото и целесъобразно разрешаване на спорове чрез съдебни програми за медиация“, финансиран от фондация [„Америка за България“](#), изпълняван от [„Център за разрешаване на спорове“](#), 2016 - 2019 г.

Използването или публикуването на част или цялото му съдържание е позволено само за нетърговски образователни цели при задължително позоваване на авторството, проекта, и <https://www.mediation.bg/>. Ако имате въпроси за Ваш казус, подробни отговори може да намерите на <https://www.mediation.bg/>

ВЪВЕДЕНИЕ

Този казус е част от сборник с 10 реално проведени медиации по различни видове спорове.

Целта на сборника е за пръв път да даде възможност да надникнете „зад кулисите“ на реално провеждащите се медиации. Любопитно е какво се случва и особено как, така че да се постигат споразумения. Използваните подходи са такива, каквито са се оказали подходящи за конкретния спор и в никакъв случай повтарянето им не е гаранция, че ще сработят при други хора и условия. Медиация може да се провежда само от сертифициран медиатор, който има опит в конкретния вид спорове.

Информацията в казусите е променена така, че да се запази същината на спора, а фактите и основните действащи лица са с променени характеристики и имена, за да не бъдат разпознаваеми и да се запази поверителността. Приликите с действителни казуси са случайни, тъй като случаи, подобни на описаните, сме срещали многократно в практиката.

Сборникът е изготвен в рамките на проекта „Медиация в подкрепа на бизнеса: Насърчаване на справедливото и целесъобразно разрешаване на спорове чрез съдебни програми за медиация“, финансиран от фондация [„Америка за България“](#), изпълняван от [„Център за разрешаване на спорове“](#), 2016 - 2019 г. от Севдалина Александрова, под редакцията на Албена Комитова.

Използването или публикуването на част или цялото съдържание е позволено само за нетърговски образователни цели при задължително позоваване на авторството, проекта и <https://www.mediation.bg>.

МАШИНИ ЗА ШОКОЛАД

Описание на спора

Фирма-доставчик на машини за шоколад съди фирма-производител на шоколадови изделия за неплатено възнаграждение по договор за доставка и монтиране на 4 машини за производството на шоколадови изделия, на обща стойност 40 000 лв.

Платени са 15 000 лв. авансово, останалите 25 000 лв. трябва да бъдат платени до 14 дни след доставката.

Машините са поръчани по списък - приложение към договора, който е обсъден съвместно от двете страни. Обаче при доставката се оказва, че машината „Вафлена“ е различна от поръчания модел, а машина „Кувертюр“ не може да бъде използвана за целите, за които е поръчана. Причината е, че според фирмата-производител тя не може да прави шоколадова обвивка с фино и бързо втвърдяване и с производителност, каквато фирмата-производител търси за новия вид десерт, който пуска. Това е било обсъждано с фирмата-доставчик, но те са казали, че доставяният модел машина прави достатъчно добра шоколадова обвивка.

Фирмата-производител е отказала да приеме двете машини, като е поискала да бъдат заменени – отбелязала е това в приемо-предавателния протокол и го е изпратила на фирмата-доставчик (доставката е направена от транспортна фирма, без представител на фирмата-доставчик).

Фирмата-доставчик в телефонен разговор е казала, че машината „Вафлена“ е доставена вместо заявения модел, тъй като той е бил изчерпан при производителя, но цената е същата и моделът е с достатъчно сходни характеристики. За машина „Кувертюр“ казва, че тя отговаря на параметрите на заявената в списъка-приложение към договора и отказва замяна.

Фирмата-производител е поискала с допълнително писмо да им бъде доставена машина за „Супер фин кувертюр“ за бързи и фини обвивки в срок до 14 дни, защото спешно трябва да изпълни вече поета поръчка за голям клиент. Поискала е и отстъпка от 1000 лв. за това, че трябва да приеме машината „Вафлена“ вместо поръчания модел. Както и транспортните разходи по връщането на двете машини, в размер на 800 лв., да бъдат поети от фирмата-доставчик.

От фирмата-доставчик са отговорили, че считат тези искания за необосновани и неизпълними. И са завели иск за плащането на 25 000 лв. за доставените, но недоплатени машини.

Страните отиват на медиация по съвет на адвокатите си преди първо съдебно заседание.

В процедурата по медиация

Фирмата-производител заявява, че продължава да претендира замяна на машината „Кувертюр“ и отстъпка за другата.

Фирмата-доставчик повтаря искането си за плащане на дължимите 25 000 лв. веднага.

Медиаторът насочва разговора към необсъждана досега тема – *доколко са важни тези машини за функционирането на бизнеса на фирмата-производител?*

Какво всъщност се търси въвн от това кой е прав?

От фирмата-производител ядосано заявяват, че машината за фин шоколад е била поръчана, за да изпълнят голяма поръчка от нов шоколадов артикул „Двойно брауни“ към нов клиент. Поръчката е на път да бъде просрочена и има голям риск да загубят този клиент.

От фирмата-доставчик реагират, че те не са виновни за това. В крайна сметка, заедно са уточнявали параметрите. Кой какво не е разбрал, няма значение - записан е модел за шоколадов кувертюр и е доставен стандартният такъв! Колко да е фина и бързо втвърдяваща се шоколадовата обвивка, и с какъв капацитет да е машината, е трябвало да уточнят изрично.

Медиаторът посочва, че от казаното разбира, че за фирмата-доставчик в случая е непосредствено важно да се изпълни в *кратък срок* поетата поръчка и да бъде запазен клиентът. *Пита, как може да бъде решен, според всяка от страните, въпросът със замяната на доставената, неподходяща машина с нова, в най-кратък срок?*

Това *измества разговора от нападките* и го насочва към решаването на проблема *занапред*.

От фирмата-доставчик казват, че щом толкова се търси замяна, могат да доставят машина „Супер фин кувертюр“ с исканите характеристики до 10 дни, но цената ѝ е с 5000 лв. по-висока и разходите по спешната доставка, плюс тези за връщането на другата машина, ще трябва да се поемат от фирмата-производител, като ще са около 2000 лв.

Когато емоциите застанат на пътя на споразумението

От фирмата-производител скачат с възражението, че това е извиване на ръцете, защото се вижда, че са притиснати от срокове. Обявяват, че няма да правят бизнес с хора, които ги изнудват още от началото и не се опитват да вникнат в това, какво наистина е нужно на клиента.

Тъй като от фирмата-производител продължават с емоционални изблици и нарастващи

претенции, медиаторът преценява, че е подходящо да ги раздели и да направи отделна среща с всеки.

Какво „скрито“ се случва в отделната среща с производителя на шоколад

Отделната среща дава възможност да се намали напрежението и да се изговорят съображения, които никоя от страните няма да изложи в общата среща.

В отделната среща с фирмата-производител, медиаторът поставя директно въпроса за приоритетите ѝ.

Пита, дали остава водещ приоритет за нея да се произведе в срок новият шоколадов артикул за новия клиент. След като получава потвърждение, пита представителя на фирмата-производител, какви начини вижда да се случи това.

Представителят естествено отговаря, че трябва да се достави машината „Супер фин кувертюр“ по най-бързия начин.

Медиаторът пита, има ли други начини, има ли други места, от които може да се купи същата машина за същия кратък срок.

Представителят отговаря, че няма начин. Имат само варианта с фирмата-доставчик.

В такъв случай медиаторът пита, какво би се случило, ако този вариант не се случи.

Представителят на фирмата-производител отговаря, че би било фатално. Защото от новия клиент и продукт очакват много сериозна печалба.

Медиаторът пита, как се съпоставя тази печалба от новия шоколадов артикул с парите, които е нужно да се доплатят за новата машина по каталожна цена (5000 лв.), и с разходите по доставка и връщане на другата машина в кратките срокове (2000 лв.)

Представителят на фирмата-производител отговаря, че е въпрос на принцип да не плащат за доставка. В крайна сметка по договор тя влиза в цената. Да, ще доплатят 5000 лв., защото машината очевидно струва толкова, но за другите – не.

Медиаторът пита, какво би станало, ако транспортните разходи се окажат прегъпни-камък за сделката.

Представителят на фирмата-производител потвърждава, че това би било абсурдно. И казва, че би се съгласил да поемат максимум половината от транспортните разходи.

Медиаторът пита по отношение на машината „Вафлена“, остава ли доставената, без допълнителни претенции от никоя страна.

Представителят потвърждава, защото казва, че тя действително е със сходни параметри

като поръчаната и неналична машина.

Медиаторът пита, какво от вариантите може да предаде на фирмата-доставчик и завършва срещата.

Какви са препятствията в отделната среща с доставчика

Представителят на фирмата-доставчик започва много ядосано. Посочва, че за това нагло поведение фирмата-производител не заслужават *никакви отстъпки*. Съвсем ясно е, че нямат никакви права и в съда ще загубят.

Медиаторът пита, какво по-добро в сравнение със съда биха искали да постигнат на медиация.

Представителят казва, че е очевидно, че ще си вземат парите сега, а не някога в несигурното бъдеще.

Медиаторът пита, какви начини има да се уреди въпроса, така че да се получи максимално лесно и бързо плащането.

Представителят казва, че с толкова неразбрани хора, които не знаят какво искат, не знае как ще се стекат нещата. И смята, че е съвсем ясно, че просто трябва да се достави исканата машина, като се доплати за нея, плюс транспортните разходи.

Медиаторът насочва разговора към това, какви лесни начини има да се замени машината при минимум разходи по доставката, защото разбира, че това е било спънка в обсъжданията.

Представителят на фирмата-доставчик казва, че няма как да се намалят разходите, особено при спешна поръчка. С оглед спестяването на разходи казва, че могат евентуално да се съгласят да изчакат с връщането на Машината „Кувертюр“. Предлага камионът, който транспортира новата машина, да вземе старата. Така *разходите ще спаднат до 1200 лв.*

Но иска в замяна да получат *плащане преди доставката* още на поне 15 000 лв. от дължимата сума. Като гаранция, че няма да има нови претенции и проблеми. Все пак, остават да се доплатят 25 000 лв. за вече доставените машини, плюс още 5000 лв. доплащане за по-скъпата машина „Фин кувертюр“, плюс 1200 за транспортните разходи.

Медиаторът пита, дали има други варианти, които също биха били приемливи.

Представителят на фирмата-доставчик казва, че може да се съгласи и на по-малка сума предплащане преди доставката, но трябва да има гаранция, че ще си получи плащането.

Какви са предпоследните искания

Медиаторът продължава с по още една отделна среща с всяка страна, докато от

фирмата-производител на шоколадови изделия се съгласяват да поемат половината от намалените до 1200 лв. транспортни разходи, както и да платят 10 000 лв. преди доставката, и останалите - до 1 седмица след доставката. Защото са наясно, че няма друг вариант да получат нужната машина в кратък срок, както и, че при евентуално съдебно дело ще трябва да платят машините, плюс доста допълнителни разходи. Фирмата-доставчик в крайна сметка приема да покрие половината от транспортните разходи, за да се случи сделката.

В края на медиацията се разбират, че искът за 25 000 лв. на фирмата-доставчик ще бъде оттеглен в деня, следващ плащането.

Споразумението се съгласува с адвокатите и страните се договарят да го заверят нотариално.

Бележки на медиатора

В случаи като този, когато договарят търговци, е практика да присъстват адвокатите. В случая отсъстваха по обективни причини. Търговците се бяха разбрали, че искат в първата среща да се видят самостоятелно, с идеята, ако се тръгне към споразумение, да включат адвокатите. Представител на търговеца в медиацията може да бъде всяко лице, което изрично е упълномощено от законовия представител да договаря за конкретния случай от името на дружеството.

Но тъй като се разбраха в рамките на една среща – последвана от две отделни – всичко в рамките на един предиобед, адвокатите им се включиха за изготвянето на споразумението. Между отделните срещи те се съветваха с тях по телефона, така че адвокатите бяха в течение за посоката на преговорите.

След последната среща, написахме споразумението и двамата представители се съгласиха по него, след което го изпратихме по имейл за редакции и преглед от адвокатите. След това се срещнахме, за да бъдат уточнени последните редакции по него – допълнителни гаранции и срокове, както и да бъде подписано в присъствието на всички – пожелание на двете страни.

За да се ползвате от медиация по Вашия случай, може да Ви е полезно предварително да видите във [Въпросника за преценка](#), дали за Вашата ситуация е подходяща медиация. Както и да си отговорите на следните въпроси:

- *Какво най-много искам да постигна при разрешаването на нашия спор?*
- *Какво смятам, че другият се стреми да постигне (като изключим това да пречи)?*
- *Какво смятам, че не разбирам в съображенията на другия? Какво не разбира той в моите?*
- *С какво искам най-много да ми помогне медиаторът?*