

УДК 346.12:339.565]:656

DOI <https://doi.org/10.32782/apdp.v103.2024.27>*Е. М. Феделеш*

ДОГОВІР ПРО НАДАННЯ ПОСЛУГ ФУЛФІЛМЕНТУ ЯК СКЛАДОВА СИСТЕМИ ДОГОВІРНОГО РЕГУЛЮВАННЯ ВІДНОСИН ЗА УЧАСТЮ ЛОГІСТИЧНИХ ОПЕРАТОРІВ

Постановка проблеми. Успішна господарська діяльність логістичного оператора напряму залежить від системи договірної регулювання та якості елементів, що входять до такої системи. Комплексність послуг, що надаються логістичним оператором стимулює розвиток інституту договору у сфері логістики.

Традиційними видами послуг, що надаються у сфері логістики є: перевезення різними видами транспорту – автоперевезення, авіаперевезення, перевезення залізницею, перевезення морськими/річковими видами транспорту, транспортно-експедиційні послуги, митні брокерські послуги, складські та супутні до них послуги, а тому кожному виду послуги притаманний окремий договір.

Екзотичним поняттям для національного законодавства та видом послуги, що надається логістичним оператором, є фулфілмент.

З огляду на розвиток електронної комерції послуга фулфілменту є затребуваною та відноситься до послуг, що надаються логістичними операторами, виходячи з потужностей та досвіду останніх.

Наведені вище обставини підтверджують актуальність даної статті та вказують на потребу дослідження поняття фулфілменту та договору про надання відповідних послуг як основного регулятора відносин.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питанню дослідження поняття фулфілменту присвячені роботи зарубіжних вчених та вітчизняних вчених-економістів, однак на теренах вітчизняної правової науки дане поняття майже не досліджувалося. Щодо ж до договору про надання послуг фулфілменту, то даний різновид договору не закріплений в законодавстві та відтак не досліджувалося на рівні інформаційних публікацій в мережі.

Метою статті є господарсько-правове дослідження договору надання послуг фулфілменту як складової системи договірної регулювання господарської діяльності логістичного оператора.

Виклад основного матеріалу. Логістика як сфера господарської діяльності за останні десятиліття набула неабиякого розвитку та перестала асоціюватися з переміщенням товарів (вантажів) з одного пункту в інший.

Від рівня організації логістичного супроводу залежить рівень ефективності та прибутковості майже кожного виду бізнесу та сфери життєдіяльності.

Однією з таких сфер є торгівля товарами, переважно широкого асортименту, яка відбувається через мережу Інтернет. Так, в даному випадку, мова йде про електронну комерцію, а саме торгівлю товарами, що відбувається через електронні площадки – маркетплейси або ж через власні веб-ресурси конкретного виробника, рітейлера чи дистриб'ютора.

Маркетингові дослідження вказують на суттєвий розвиток інтернет-торгівлі та збільшення кількості інтернет-замовлень в Україні, починаючи з 2018 року. Так, відповідно до дослідження групи компанії EVO, на які посилаються вчені-маркетологи, зростання електронної комерції в Україні у 2019 році відбулося на рівні 17% та стало продовженням тенденції зростання 2018 року, коли ринок електронної комерції зріс на 30% [1].

Вчені-економісти акцентують увагу, що в Україні на доставці оператори у 2019 році заробили 3,5 млрд гривень, а за прогнозами, що діяли до початку пандемії COVID-19, до 2022 року 67% від усіх замовлень товарів повинні були становити інтернет-замовлення [2].

Вказані зміни кон'юнктури не могли бути непомітними для логістичних операторів, які знаходяться у постійному пошуку способів та методів масштабування бізнесу.

Засновником такого напрямку господарської діяльності як фулфілмент прийнято вважати компанію «Amazon», яка налаштувала даний процес на базі власного підприємства та почала реалізовувати та налаштовувати відповідну діяльність на базі інших торговельних майданчиків (маркетплейсів) [3].

Національне законодавство не містить визначення поняття фулфілменту та не здійснює його регулювання. Водночас, в мережі Інтернет наявна значна кількість описових матеріалів, яка дає можливість бізнесу та пересічним громадянам зрозуміти загальні підходи до сутності фулфілменту, його переваги та недоліки, тощо.

Аналіз досліджень вітчизняних вчених-економістів та публікацій підприємств, що спеціалізуються на логістиці, доступних в мережі Інтернет, вказує на те, що фулфілмент визначають як процес, що складається з комплексу операцій, який починається оформлення замовлення на товар до доставки товару до кінцевого споживача [4; 5; 6; 7].

На думку автора, визначення фулфілменту як процесу є не зовсім коректним з огляду на той факт, що процес виконання замовлення розпочинається з моменту його розміщення та закінчується у момент фактичного отримання споживачем товару, який було замовлено та сплачено. Водночас, на цьому послуга фулфілменту для замовника послуги не закінчується, адже логістичний оператор як виконавець продовжує виконувати операції, що входять до складової поняття фулфілменту.

Спорідненим до поняття процесу є поняття процедури, яка точніше описує зміст фулфілменту, адже процедура є ширшим поняттям та охоплює не лише фактичне виконання замовлення, а усі інші дії, що відбуваються поза межами безпосереднього процесу виконання замовлення.

Окремо зазначимо, що фулфілмент як різновид логістичної послуги, є багато-складовою послугою, яка індивідуалізується під потреби замовника.

До базових елементів послуги фулфілменту відносять: відповідальне зберігання товарів та їх облік, комплектація замовлення, надсилання замовлення та фізичне опрацювання повернень.

Зазвичай замовниками послуги фулфілменту є інтернет-магазини з значною кількістю номенклатури товарів та відсутністю власних складських приміщень або ж досвіду у складській логістиці.

Зважаючи, що логістичний оператор як надавач послуг виконує роль дистриб'ютора товарів, що виробляються або реалізуються замовником послуги, то в аспекті фулфілменту доцільно говорити не лише про традиційні складські операції з товаром, а й дистрибуційні операції.

Відтак, усі інші необхідні потужності для провадження господарської діяльності залучаються у підрядника, тобто виконавця послуги фулфілменту.

Таким чином, можна дійти висновку, що послуга фулфілменту – це багатоскладова, комплексна складська та дистрибуційна послуга, що індивідуалізується під замовника та є повністю аутсорсинговою.

Зважаючи на той факт, що національне законодавство не містить визначення поняття фулфілменту, не визначає порядок регулювання, то очевидно, що національне законодавство не визначає істотних умов договору про надання послуг фулфілменту.

Водночас, договір як універсальна правова конструкція здатен врегулювати ті правовідносини, виходячи з тих умов, які виникли в процесі розвитку того чи іншого явища.

Аналізуючи визначення змісту поняття фулфілменту, автор дійшов висновку, що визначення даного явища через процедуру є більш коректним з огляду на дії, які вчиняються надавачем послуги поза межами безпосереднього виконання замовлення.

З огляду на зазначене, предметом договору про надання послуг фулфілменту будуть правовідносини за якими одна сторона замовляє послугу фулфілменту, тобто комплекс логістичних операцій пов'язаних з складською та дистрибуційною обробкою товарів, а інша сторона за плату бере на себе відповідальність за переданий товар та зобов'язується надавати послуги, на умовах та в порядку, визначеному договором.

Істотною умовою договору про надання послуг фулфілменту є перелік операцій, що входять до повинні бути включені до послуги фулфілменту на побажання замовника.

Найширший перелік операцій, що включають до послуги фулфілменту був запропонований вченою Крокстон у дослідженні 2003 року, відповідно до якого складовими операціями послуги фулфілменту можуть бути: запит про наявність товару, визначення кількості доступного товару для продажу, збір замовлення на сайті продавця, розміщення замовлення, прийняття та підтвердження замовлення, формування рахунку-фактури, визначення способу виконання та планування виконання, внесення змін до замовлення, комплектація замовлення, відвантаження замовлення, доставка замовлення, повернення замовлення та розрахунок за замовлення [8].

Безумовним є той факт, що кожний замовник послуги фулфілменту повинен чітко визначатися з переліком операцій, які повинні входити в сферу відповідальності логістичного оператора як виконавця послуги, тобто індивідуалізувати таку послугу за власними потребами.

На практиці, замовники послуги фулфілменту потребують можливість орендувати у логістичного оператора складське приміщення чи складські площі для роз-

міщення товарів, послугу приймання товарів, послугу пакування та стікерування товарів, послуги комплектації замовлень, послуги відвантаження товарів, послугу доставки чи організації доставки товарів та опрацювання повернень.

Від переліку операцій, що будуть погоджені сторонами, залежить ще одна істотна умова договору про надання послуг фулфілменту, а саме ціна договору, яка відображає вартість послуги.

Виходячи зі специфіки діяльності, вартість послуги фулфілменту залежить від кількості операцій, що були виконані логістичним оператором, а тому вартість кожної операції тарифікується окремо та викладається у окремому додатку з зазначенням планових обсягів, можливих відхилень, коригувань, тощо.

Важливість деталізації обсягів замовлень обумовлена потребою логістичного оператора вирахувати прибутковість проєкту, визначити строк повернення інвестицій, у випадку їх здійснення та визначити кількість персоналу, який залучатиметься чи найматиметься для надання послуг.

Договір про надання послуг фулфілменту врегульовує відносини між логістичним оператором та замовником послуги, однак обидві сторони діють задля виконання замовлень кінцевого споживача товарів, що замовляються.

З огляду на те, що замовлення розміщуються в мережі Інтернет, то до істотної умови договору про надання послуг фулфілменту слід віднести положення договору щодо ІТ інфраструктури та порядку обміну даними між замовником та логістичним оператором.

Безперечно положення щодо ІТ інфраструктури не притаманні договорам, що укладаються у сфері логістики, однак, від надійності, якості та працездатності такої системи залежить ефективність надання послуги фулфілменту.

Умовами договору про надання послуги фулфілменту, які однозначно є істотними для сторін, є умови щодо відповідальності.

Замовник послуги фулфілменту передає логістичному оператору товари для зберігання на складі, подальшої обробки та відправки кінцевому споживачеві як замовлення.

А тому логістичний оператор в структурі послуги фулфілменту надає також послуги з відповідального зберігання товарів, приймання та відвантаження товарів, інвентаризаційний облік, облік повернутих замовлень, тобто товарів, та відповідно несе повну матеріальну відповідальність за товари.

Високий рівень матеріальної відповідальності логістичного оператора слід збалансувати відповідальністю замовника послуг, зокрема, в частині надання коректних файлів щодо кількості та номенклатури товарів, що передаються в управління.

Висновки. За результатами проведеного дослідження зазначимо, що фулфілмент як різновид послуг, що надаються логістичним оператором, є відносно новим явищем для українського бізнес-середовища. Водночас, фулфілмент в контексті правового регулювання є явищем, яке регулюється аналогією закону.

Автор дійшов висновку, що фулфілмент доцільно сприймати як процедуру, а не як процес через широкий спектр дій, що залишаються поза межами фулфілменту як послуги, що охоплює комплекс операцій від запиту про наявність товару до сплати за товар, отриманий кінцевим споживачем.

Безпосереднє дослідження регулювання фулфілменту через інститут договору дав можливість виокремити предмет такого договору та специфіку істотних умов. Так, до істотних умов договору про надання фулфілменту слід віднести: закріплення чіткого переліку операцій, які сторони відносять до фулфілменту, тарифікацію та обсяги операцій для формування вартості послуги, положення щодо наявності та функціонування IT інфраструктури та межі відповідальності кожної з сторін.

Дослідження послуги фулфілменту вказало на той факт, що фулфілмент є явищем, яке є багатограним та буде досліджено в інших наукових працях автора.

Література

1. Люди купували більше, середній чек зменшився, вартість доставки зросла. Яким був український ecommerce у 2019 році URL: <https://evo.business/lyudi-kupuvali-bilshе-serednij-chezkzmenshivsya-vartist-dostavki-zroslo-yakim-buv-ukra%D1%97nskiy-ecommerce-u-2019-roci/> (дата звернення: 28.07.2024).
2. Кобилюх О., Гірна О. Тренди трансформації логістики на ринку E-COMMERCE. Marketing and Logistics in the System of Management : XIII International Scientific-Practical Conference (October 22-24, 2020, Lviv, Ukraine). Львів : «Львівська політехніка», 2020.
3. Hirna, Olha & Kobylyukh, Oksana. (2021). ФУЛФІЛМЕНТ: ТЕОРЕТИЧНІ ТА ПРИКЛАДНІ АСПЕКТИ FULFILMENT: THEORETICAL AND APPLIED ASPECTS. Pryazovskiy Economic Herald. 5(28). 56–63. URL <https://doi.org/10.32840/2522-4263/2021-5-8> (дата звернення: 28.07.2024).
3. Фулфілмент для інтернет-магазину: кого обрати в Україні URL: <https://blog.keycrm.app/uk/fulfilment-dlya-internet-magazynu-kogo-obrati-v-ukraini/> (дата звернення: 28.07.2024).
4. ФУЛФІЛМЕНТ ПО-УКРАЇНСЬКИ: ДРАЙВЕР АБО ГАЛЬМО РОЗВИТКУ РИНКУ. URL: <http://tochka365.com.ua/ua/news/fulfilment-po-ukrayinsky-drayver-abo-galmo-rozvytku-rynku> (дата звернення: 28.07.2024).
5. Що таке фулфілмент та чому він потрібен компаніям? URL: <https://wareteka.com.ua/uk/blog/viznachennya-i-vikoristannya-fulfilmentu/> (дата звернення: 28.07.2024).
6. Order fulfillment URL: https://en.wikipedia.org/wiki/Order_fulfillment (дата звернення: 28.07.2024).
7. Keely L. Croxton. (2003) «The Order Fulfillment Process», International Journal of Logistics Management, The, Vol. 14 Iss: 1, pp. 19–32.

Анотація

Феделеш Е. М. Договір про надання послуг фулфілменту як складова системи договірного регулювання відносин за участю логістичних операторів. – Стаття.

Логістичний аутсорс протягом останніх років демонструє стабільний розвиток та стає незмінним помічником у масштабуванні та спрощенні ведення бізнесу у різноманітних його проявах. Логістичний оператор як комплексний учасник ринку логістичних послуг пропонує широкий спектр логістичних послуг до яких відноситься фулфілмент.

В статті розглядається вплив логістики на ринок електронної комерції та наводяться відомості щодо розвитку торгівлі товарами через мережу Інтернет. Логістичною послугою, яка є дотичною до цієї сфери є фулфілмент.

У статті зазначається про відсутність в українському законодавстві закріпленого визначення поняття фулфілменту та відсутність регулювання на рівні нормативно-правових актів.

Автором проаналізовано наукові праці вітчизняних вчених-економістів та маркетологів, а також публікації що стосуються підходів до розуміння такого явища як фулфілменту.

Автор доходить висновку, що фулфілмент слід сприймати не просто як процес від запити щодо наявності товару до моменту доставки замовленого товару кінцевому споживачеві, а як процедуру, яка включає й інші дії, які не є безпосередньо пов'язаними з виконанням замовлення.

Статтю з'ясовано, що фулфілмент як логістична послуга містить ознаки складської та дистрибуційної послуги.

Автор зазначає, що основним інструментом для правового регулювання правовідносин, що виникають під час надання послуг фулфілменту є договір.

Істотні умови договору про надання послуг фулфілменту базуються на аналогії закону та звичаях ділового обороту.

Автором запропоновано визначення предмету договору фулфілменту, відповідно до якого одна з сторін замовляє комплекс операцій, а інша зобов'язується виконувати такі операції за плату та бере на себе відповідальність за товар.

У статті визначено, що виходячи з того, що фулфілмент як послуга може бути індивідуалізований під замовника, то істотною умовою договору є чіткий перелік операцій, що є складовими послуги фулфілменту.

Окремо статтею акцентується увага на специфіці визначення ціни договору через вартість послуги та зазначається, що особливістю надання послуги фулфілменту є наявність у сторін договору розвинутої IT інфраструктури, умови щодо якої також є істотними для договору про надання послуг фулфілменту.

Автором зафіксовано, що положення щодо відповідальності сторін теж доцільно визначати як істотні умови договору, адже в основі фулфілменту лежать операції, пов'язані з товаром, який передається від замовника до виконавця.

Ключові слова: логістичний оператор, фулфілмент, складські послуги, складська логістика, логістичні операції, аутсорсинг, істотні умови договору, матеріальна відповідальність.

Summary

Fedelesh E. M. Fulfilment services agreement as a component of the system of contractual regulation of relations involving logistics operators. – Article.

In recent years, logistics outsourcing has demonstrated stable development and has become a constant assistant in scaling and simplifying business in its various manifestations. A logistics operator as a complex participant in the logistics services market offers a wide range of logistics services, including fulfilment.

The article examines the impact of logistics on the e-commerce market and provides information on the development of trade in goods via the Internet. A logistics service that is related to this area is fulfilment.

The article notes the absence of a fixed definition of the concept of fulfilment in Ukrainian legislation and the lack of regulation at the level of regulatory legal acts.

The author analyses the scientific works of domestic economists and marketers, as well as publications on approaches to understanding the phenomenon of fulfilment.

The author comes to the conclusion that fulfilment should be perceived not just as a process from the request for availability of goods to the moment of delivery of the ordered goods to the end consumer, but as a procedure that includes other actions that are not directly related to the fulfilment of the order.

The article finds out that fulfilment as a logistics service contains features of warehousing and distribution services.

The author notes that the main instrument for legal regulation of the relations concerning the fulfilment as a logistic service is a contract.

The essential terms of a fulfilment services agreement are based on the analogy of law and business practices.

The author proposes a definition of the subject matter of a fulfilment contract, according to which one party orders a set of operations, and the other party undertakes to perform such operations for a fee and assumes responsibility for the goods.

The article determines that, given that fulfilment as a service can be customised for the customer, an essential condition of the contract is a clear list of operations that are part of the fulfilment service.

The article also focuses on the specifics of determining the contract price through the cost of the service and notes that a peculiarity of providing fulfilment services is that the parties to the contract have a developed IT infrastructure, the conditions of which are also essential for a fulfilment services contract.

The author notes that the provisions on the parties' liability should also be defined as essential terms of the contract, since fulfilment is based on operations related to the goods transferred from the customer to the contractor.

Key words: logistics operator, fulfilment, warehousing services, warehouse logistics, logistics operations, outsourcing, material terms of the contract, liability.