

Быкова И.В.
старший государственный эксперт
ФБУ Южный РЦСЭ Минюста России

ВОЗМОЖНОСТИ СУДЕБНОЙ ТОВАРОВЕДЧЕСКОЙ ЭКСПЕРТИЗЫ В РАЗРЕШЕНИИ СУДЕБНЫХ СПОРОВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И ПРОИЗВОДИТЕЛЕЙ

Рассматриваются на примерах из практики возможности СТЭ в судебных спорах покупатель-производитель.

Ключевые слова: товароведческая экспертиза, образование дефекта, потребитель, производитель.

Bykova

Senior forensic examiner

Southern Regional Forensic Center of the Ministry of Justice of the Russian Federation

THE ROLE OF FORENSIC CONSUMER PRODUCTS EVALUATION IN CONSUMER-TO-BUSINESS DISPUTE RESOLUTION

Casework examples are presented to illustrate the capabilities of forensic commodity evaluation in consumer-to-business (C2B) disputes.

Keywords: forensic consumer products evaluation, defect formation, consumer, manufacturer.

В экспертной практике часто встречаются ситуации, когда недобросовестный производитель предлагает покупателю некачественный товар, а затем не признаёт, что в товаре имеются дефекты. Задача судебной товароведческой экспертизы (далее – СТЭ) в данном случае – выявить дефекты и определить их характер.

Однако бывают и противоположные случаи, когда, злоупотребляя правами, предоставленными Законом о защите прав по-

требителей, преследуя корыстные интересы, покупатели пытаются извлечь определённую выгоду, предъявляя претензии к доброкачественному товару. В судах известны случаи, когда одни и те же истцы регулярно обращаются с заявлениями о защите прав потребителей и возмещении стоимости товара в отношении изделий различных товарных групп, благополучно находившихся в эксплуатации длительное время, пытаясь выдать эксплуатационные дефекты за производственные.

В таких случаях экспертиза призвана установить истинную причину возникновения имеющихся дефектов. Для решения поставленных в определениях судов вопросов часто возникает необходимость в проведении комплексных товароведческих исследований с участием биологов, волоковедов, трасологов и экспертов других специальностей. Проведённые исследования позволяют достоверно определить причину образования дефекта и его характер.

Так, например, на исследование поступила пара обуви с нарушением соединения подошвы с деталями верха. Данную обувь покупатель пытался вернуть в магазин по чеку торговой организации, выданному за месяц до возврата, утверждая, что в эксплуатации обувь практически не находилась, а подошва отклеилась сама собой. В результате комплексной товароведческой и трасологической экспертизы было установлено, что представленная на исследование обувь имеет высокую степень износа, на ней имеются многочисленные царапины и потёртости, а отслоение подошвы произошло в результате механического воздействия. Известны случаи, когда в торговые организации вместо обуви, находящейся на гарантии и приобретённой относительно недавно, по кассовому чеку торговой организации возвращались идентичные изделия, приобретённые ранее и находившиеся в эксплуатации гораздо более длительные периоды времени. То есть, вместо новой пары обуви «подставлялась» изношенная, что, возможно, имело место также и в данном случае.

Бывают ситуации, когда недобросовестные потребители пытаются имитировать дефекты производственного характера. В качестве примера можно привести следующий случай. При определении суда о назначении товароведческой экспертизы поступила куртка кожаная женская. Из обстоятельств дела усматривалось, что истица в процессе эксплуатации куртки обнаружила, что кожа легко рвётся, на куртке появляются множественные трещины, «садка лица»; ответчик считал искимые требования необоснованными, в связи с чем суд назначил товароведческую экспертизу, на разрешение которой поставил вопросы о наличии дефектов в куртке женской демисезонной из натуральной кожи коричневого цвета, в том числе в виде садки (трещин) и повреждений кожи; о причинах образования дефектов: допущены ли они заводом-изго-

товителем при производстве изделия, или образовались в результате эксплуатации.

В результате проведённого исследования было установлено, что куртка имеет следующие дефекты:

- эксплуатационного характера - потёртости, загрязнения, пятна на подкладке, деформации;

- нарушение целостности (разрыв) кожи зигзагообразной формы в нижней части спинки на участке длиной ~ 20см - данный дефект является механическим (возникающим в результате механических нагрузок);

- многочисленные точечные проколы, расположенные на левой полочке изделия; на спинке; на левом рукаве изделия - данные дефекты являются механическими (возникают в результате механических нагрузок); на смежных с указанными повреждениями участках местами наблюдалась деформация, смещение слоёв кожи, что также возникает при внешнем механическом воздействии (при этом в месте расположения вышеуказанных дефектов кожа мягкая, эластичная, поддается потяжке; при многократном изгибе, растяжении в разных направлениях не растрескивается).

В соответствии с ГОСТ 938.27-76 п.2, «за садку лицевой поверхности принимают порок, характеризующийся ослаблением лицевого слоя кожи и обнаруживаемый в виде трещин». В соответствии с п.6 данного нормативного документа, испытания на садку лица кож для одежды проводят «нажимом пальцами на угол кожи, сложенной четверо лицевой поверхностью наружу». При многократном проведении данного испытания в разных точках исследуемого изделия садка лицевой поверхности не установлена. Кожа, из которой изготовлена куртка, мягкая, эластичная, прочная на растяжение и удлинение, поддается потяжке, при многократном изгибе не растрескивалась, не осыпалась. То есть, дефект в виде садки лицевой поверхности кожи у объекта исследования отсутствовал.

Таким образом, в результате исследования было установлено, что представленная на исследование куртка имеет дефекты эксплуатационного характера в виде потёртостей, загрязнений, пятен; имеющиеся нарушения целостности (повреждения), которые вызваны внешним механическим воздействием; дефект в виде садки лицевой поверхности кожи отсутствует, кожа, из

которой изготовлена куртка, мягкая, эластичная, поддается потяжке.

В ряде случаев покупатель, используя изделие довольно продолжительное время, не обеспечивает надлежащего ухода за ним, нарушает правила хранения и эксплуатации, а затем предъявляет претензии производителю, либо торгующей организации, утверждая, что изделие некачественное. Целью может быть возврат использованного изделия, получение материальной компенсации.

Так, например, при рассмотрении гражданского дела о взыскании цены товара ненадлежащего качества, компенсации морального вреда и расходов на проведение экспертизы по качеству была назначена судебная товароведческая экспертиза. В определении суда были изложены обстоятельства дела: «истец заключил с ответчиком договор купли-продажи женского полупальто из каракуля, через полтора года использования товара проявились следующие дефекты: заваливание полупальто назад во время носки, бугристость на передней правой части полупальто, высыпание меха, о которых истица не была уведомлена в момент заключения договора». Объект исследования - полупальто женское из каракуля - поступил на исследование в чехле из



Фото 2. Внешний вид изделия.

полимерного материала, в котором также находились два тканевых мешочка с бумажными наклейками с надписями: «фитозащита ЛАВАНДА АНТИМОЛЬ» (см. фото № 1).

На разрешение экспертизы были поставлены вопросы: «1. Имеет ли женское полупальто из натурального меха каракуля следующие дефекты: заваливание полупальто назад, бугристость на передней правой части, высыпание меха, другие дефекты; если имеет, то являются они заводскими или возникли вследствие неправильной эксплуатации? 2. Соблюдались ли условия хранения мехового изделия?». В рамках товароведческой экспертизы, в решении вопроса №1 в части наличия либо отсутствия дефектов шкурок, из которых изготовлен объект исследования, принимал участие эксперт-биолог.

В ходе товароведческого исследования было установлено, что меховые шкурки каракуля от темного до светлого коричневых оттенков («сур») в представленном на исследование изделии подобраны по густоте, высоте, окраске, мягкости, блеску, типу завитков, виду обработки; имеются



Фото 1. Поступивший объект.



Фото 3. Посадка на манекене, растяжения в передней части.



Фото 4. Биоповреждения.

естественные различия по густоте, высоте, типу завитков и окраске волосяного покрова; вставки и приставки подобраны в соответствии с качеством и направлением волосяного покрова основных деталей, не выделяются на общем фоне изделия; обработка полочек, бортов, рукавов, карманов, капюшона обеспечивает сохранение их формы; кожаная ткань мягкая, эластичная, поддается потяжке по всем направлениям.

При рассмотрении полупальто на манекене, типовой фигуре нарушение принятого положения деталей и швов изделия относительно всего изделия (нарушение посадки) не наблюдается, то есть указанный в вопросе №1 дефект в виде «заваливания пальто назад» отсутствует.

На представленном на исследование изделии наблюдались следующие дефекты:

- деформации в областях, симметрично расположенных на заднем полотнище юбки изделия, в передних верхних частях изделия, в нагрудной части (под вытачками); на рукавах, наиболее ярко выраженные в местах расположения локтевых сгибов; общая деформация изделия;

- потёртости волосяного покрова по низу рукавов, по краям входов в карманы, на сгибах пояса, по низу изделия;

- многочисленные участки овальной формы, лишённые волосяного покрова, расположенные на разных деталях изделия.

В ходе биологического исследования, проводимого в целях решения вопроса о характеристиках меха, из которого изготовлено исследуемое полупальто и о причинах образования имеющихся дефектов (отсутствие волосяного покрова на отдельных участках) было установлено, что изделие изготовлено из шкур животного рода Овца, а участки меха полупальто, лишённые волосяного покрова, имеют биоповреждения, образованные молью, при этом продуктов жизнедеятельности на данных участках не имеется.

Имеющиеся деформации в областях, симметрично расположенных на заднем полотнище юбки изделия, в передних верхних частях изделия в нагрудных областях (вероятно дефект «бугристость на передней правой части пальто», указанный в вопросе №1), а также в областях локтевых сгибов рукавов являются растяжениями, на что указывают как места расположения данных деформаций, так и состояние кожаной ткани: дерма не стянута, поддается потяжке, обладает эластичностью и мягкостью.

Вышеуказанные деформации, учитывая, что меховым изделиям, шкуркам животных не свойственны подобные самопроизвольные растяжения, не могут быть скрытыми производственными дефектами, проявившимися в процессе эксплуатации, а являются следствием воздействия различных нагрузок, возникающих в процессе эксплуатации изделия, то есть, остаточными деформациями («изменения формы, размера изделия, не исчезающие после устранения нагрузок» - словарь СТЭ).

Потёртости волосяного покрова на участках, указанных выше, являются дефектами эксплуатационного характера.

Также в ходе товароведческого исследования было установлено, что волосяной покров представленного на исследование изделия упругий, волосы держатся в волосяных сумках. То есть, дефект «выпадение волос» на момент производства заключения отсутствует. Как установлено в ходе биологического исследования, мех (кожевая ткань и волосяной покров), из которого изготовлено полупальто женское, не имеет дефектов. Участки меха полупальто, лишённые волосяного покрова, имеют биоповреждения, образованные молью, при этом отсутствие продуктов ее жизнедеятельности на участках, лишённых волосяного покрова, указывает на то, что изделие подвергалось чистке после образования данных повреждений.

Наличие на исследуемом изделии биоповреждений, образованных молью, свидетельствует о нарушении требований по хранению меховых изделий п. 4.4. ГОСТ 19878-74 «Меха, меховые и овчинно-шубные изделия. Маркировка, упаковка, транспортирование, хранение», в котором указывается: «Для защиты шкурок и изделий от моли, кожеедов ... должны применяться инсектициды».

В результате проведённого исследования были сделаны следующие выводы:

1. Представленное на исследование полупальто женское из каракуля не имеет дефектов производственного характера, в том числе и таких как «заваливание полупальто назад», «бугристость на передней правой части». Имеются следующие дефекты эксплуатационного характера: остаточные деформации (растяжения) в местах, подвергающихся при эксплуатации повышенной нагрузке; потёртости волосяного покрова. На изделии имеются биоповреждения меха, образованные молью.

2. Биоповреждения меха, образованные молью, возникли в результате нарушения требований по хранению меховых изделий, изложенных в ГОСТ 19878-74 п. 4.4, в соответствии с которым «для защиты шкурок и изделий от моли, кожеедов ... должны применяться инсектициды».

Можно отметить, что наличие биоповреждений, образованных молью, и отсутствие продуктов ее жизнедеятельности на участках, лишённых волосяного покрова, указывает на вероятное проведение чистки изделия после повреждения молью и намеренное сокрытие потребителем истинных причин «высыпания меха». Также очевидно, что самопроизвольное растягивание не свойственно ни меховым шкуркам, ни изделиям из них, а «заваливание назад» не может постепенно проявиться при полугодовой эксплуатации, т.к. подбор изделия в соответствии с индивидуальными особенностями фигуры осуществляется в процессе его примерки при приобретении. Всё вышеуказанное даёт основания сомневаться в добросовестности как покупателя исследуемого мехового изделия, так и его претензий.

Аналогичная позиция потребителя наблюдалась и в приведённом далее случае.

При определении мирового судьи о назначении товароведческой экспертизы по гражданскому делу о расторжении договора купли-продажи, взыскании денежных средств, неустойки, морального вреда на исследование поступили ботинки мужские чёрного цвета. Краткие обстоятельства дела: истец обратился в суд с иском, ссылаясь на то, что он приобрёл мужские ботинки фирмы Fabi в магазине ответчика; в процессе эксплуатации (два зимних сезона) проявились дефекты. Согласно представленному заключению специалиста, имеющиеся дефекты являются производственными. Для разрешения возникших вопросов суд назначил экспертизу, на разрешение которой поставил вопросы: 1. К какому типу обуви относятся мужские ботинки фирмы Fabi – зимнему или демисезонному (весеннему, осеннему)? 2. Имеются ли на представленном к исследованию товаре – мужских ботинках фирмы Fabi дефекты, если имеются, то какими причинами они вызваны: ненадлежащим качеством представленного к исследованию товара, либо его неправильной эксплуатацией потребителем?

В рамках товароведческой экспертизы в решении вопроса №2 в части наличия,



Фото 5. Внешний вид обуви.



Фото 6. Ботинки со стороны подошвы.

либо отсутствия дефектов кожи, из которой изготовлен объект исследования, участвовал эксперт-биолог.

На исследование были представлены ботинки чёрного цвета, застёгивающиеся на «молнию», на подошве с профилактической резиновой подметкой. На момент осмотра наблюдалась деформация деталей верха, нарушения целостности деталей верха, наиболее ярко выраженные в областях, прилегающих к подошве, в носочно-пучковой части ботинок.

В результате биологического исследования, проводимого с целью решения вопроса о том, имеются ли на обуви дефекты (пороки) кожи, было установлено, что верх ботинок изготовлен из обработанной кожи коз, не имеющей производственных дефектов; подошва ботинок (на подошве имеется фирменная профилактическая резиновая подметка) изготовлена из кожи, не имеющей дефектов; ботинки ношенные, на них четко просматривается деформация верха, изменена первоначальная форма; на верхе ботинок имеется множество повреждений кожи в виде трещин длиной 0,5 см - 2,5 см, имеются и заломы кожи; все трещины располагаются над краем подошвы ботинок, больше выражены на правой полупаре; в месте расположения этих повреждений кожа жесткая, сухая, неэластичная, изменена ее структура.

В результате товароведческого исследования было установлено, что представленные на исследование кожаные ботинки парные, одноимённые детали совпадают по размерам, толщине, форме, цвету. Швы ровные, без пропусков, повторные швы в пределах допусков. Кожа, из которой изготовлены детали верха и подошва ботинок, как установлено в ходе биологического

исследования, не имеет производственных дефектов. По применяемым материалам и конструкции ботинки предназначены для носки в весенне-осенний период, то есть, по назначению (ГОСТ 23251-83 п.25) относятся к весенне-осенней обуви.

На ботинках имеются следы физического износа в виде царапин (признак – узкие поверхностные углубления) на деталях верха на участках длиной 1,5см, 0,8см, 0,5см и др.; задиры и сдиры (признак – деформация и частичное снятие слоя кожи), наиболее ярко выраженных в пяточной части на правой полупаре на участках длиной 1,4см, 1,2см; в виде потёртостей (признак – поверхностные повреждения, возникшие в результате механического воздействия) на подошвах, подметках, набойках, а также на боковых поверхностях каблуков; на набойках и подметках – истирания до изменения толщины, в крайних носочных частях – истирания как подметок, так и поверхностных слоёв подошв на участках длиной 3см на правой полупаре и 2см на левой полупаре. Наблюдается деформация задников, наиболее сильно – в нижних частях, а также общая деформация обуви. Также наблюдаются загрязнения (признак – наличие частиц грязи и пыли). Наблюдаются потёртости на подкладке, стельке; потёртости верхнего слоя металла серого цвета, покрывающего бегунки и брелоки застёжек-«молний» на участках длиной 7мм и др. (до металла жёлтого цвета, из которого они изготовлены).

На деталях верха, смежных с подошвой, на участках переменной высоты (до 4см) наблюдается деформация кожи, местами – вспучивание, рельефные «ореолы», возникающие в результате воздействия влаги. В этих местах кожа потеряла эластичность, приобрела жёсткость, про-



Фото 7. Дефекты обуви.



Фото 8. Дефекты обуви.

исходит её ороговение. В местах, подверженных повышенной нагрузке и изгибам во время эксплуатации, наблюдаются участки растрескивания кожи длиной до 2,5 см, что наиболее ярко выражено на правой полупаре. Из биологического исследования усматривается, что произошло изменение структуры кожи. На промежуточных частях подошвы – растрескивание и осыпание покрытия чёрного цвета, пятна (загрязнения, возможно – плесень). Представленная на исследование обувь имеет выраженный запах плесени. Вышеуказанные дефекты возникают в результате воздействия воды или иной жидкости, переувлажнения, последующего высыхания.

Нормативными документами предусмотрены рекомендации по эксплуатации обуви (как в приложении Д ГОСТ 26167-2005, так и в приложении Д ГОСТ 19116-2005), в которых указывается, что обувь на кожаной подошве не рекомендуется носить в сырую погоду, рекомендуется «просушивать обувь при комнатной температуре...», «избегать воздействия на обувь щелочей, кислот, активных растворителей и т.п.».

Следовательно, представленные на исследование ботинки имеют дефекты, образовавшиеся как в процессе естественной эксплуатации (в результате динамических нагрузок: деформация заготовки верха обуви, потертости ходовых частей подошв и набоек; истирание металла серого цвета, покрывающего бегунки и брелоки застёжек «молний», повсеместные загрязнения), так и возникшие в результате воздействия негативных факторов:

механических воздействий: сдиры, царапины;

воздействия воды, жидкости, возможно, противогололедных реагентов и пр.

Таким образом, в результате проведенного исследования были сделаны следующие выводы:

- представленные на исследование ботинки по конструкции и применяемым материалам предназначены для носки в весенне-осенний период, то есть, по назначению (ГОСТ 23251-83 п.25) относятся к весенне-осенней обуви.

- представленные на исследование ботинки мужские имеют дефекты, образовавшиеся как в процессе естественной эксплуатации (подробно указаны в исследовательской части), так и дефекты, возникающие в результате воздействия негативных факторов: механических воздействий (сдиры, царапины), воздействия воды или иной жидкости (возможно, противогололедных реагентов и пр.).

Дефекты в виде растрескиваний кожи, её жёсткости, ороговения возникли в результате воздействия негативных факторов (жидкости) при условиях, не соответствующих указанным в нормативных документах рекомендациям (обувь на кожаной подошве не рекомендуется носить в сырую погоду, рекомендуется «просушивать обувь при комнатной температуре...», «избегать воздействия на обувь щелочей, кислот, активных растворителей и т.п.») и не являются дефектами производственного характера.

В данном случае экспертиза позволила определить причины образования имеющихся дефектов.

Таким образом, товароведческая экспертиза, зачастую комплексная с привлечением экспертов других специальностей, помогает суду объективно разобраться в требованиях заявителей и вынести справедливое решение по вопросу правоотношений покупателя и производителя.