

**Быков И.В.**

старший государственный эксперт  
ФБУ Южный РЦСЭ Минюст 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, из-за чего не признаёт, что в товаре имеются дефекты. Заданием судебной товароведческой экспертизы (далее – СТЭ) в данном случае – выявить дефекты и определить их характер.

Одновременно существуют и противоположные случаи, когда, злоупотребляя правом, предоступленными Законом о защите прав по-

требителей, преследуя корыстные интересы, покупатели пытаются извлечь определённую выгоду, предъявляя претензии к добросовестному товару. В суд известны случаи, когда одни и те же истцы регулярно обращаются с заявлениями о защите прав потребителей и возмещении стоимости товаров в отношении изделий различных товарных групп, длительное время, пытаясь выявить эксплуатационные дефекты 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 токсикологических исследований с участием биологов, волоконников, трологов и экспертов других специальностей. Проведённые исследования позволяют достоверно определить причину возникновения дефекта и его характер.

Так, например, исследование поступило в обувной магазин с нарушением соединения подошвы с деталями верха. Данная обувь покупатель пытался вернуть в магазин по чеку торговой организации, выданному за месяц до возврата, утверждая, что в эксплуатации обувь практически не носилась, подошва отклеилась сама собой. В результате комплексной токсикологической и трологической экспертизы было установлено, что представленная на исследование обувь имеет высокую степень износа, на ней имеются многочисленные царапины и потёртости, 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 носившиеся в эксплуатации гораздо более длительные периоды времени. То есть, вместо новой пары обуви «подставлялись» 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 судом назначения токсикологической экспертизы поступил курток кожаный женский. Из обстоятельств дела усматривалось, что истица в процессе эксплуатации куртки обнаружил, что кожа легко рвётся, на куртке появляются множественные трещины, «сдвиги»; ответчик считал искиемые требования необоснованными, в связи с чем суд назначил токсикологическую экспертизу, на решение которой поставил вопросы о наличии дефектов в куртке женской демисезонной из натуральной кожи коричневого цвета, в том числе в виде сдвигов (трещин) и повреждений кожи; о причинах возникновения дефектов: допущены ли они из-за водом-изго-

товителем при производстве изделия, или образовались в результате эксплуатации.

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

– эксплуатационного характера – потёртости, загрязнения, пятна и подклики, деформации;

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

– многочисленные точечные проколы, расположенные на левой полочке изделия; на спинке; на левом рукаве изделия – данные дефекты являются механическими (возникли в результате механических нагрузок); на смежных участках имеются повреждения участка местами и блуждающие деформации, смещение слоёв кожи, что также возникло при внешнем механическом воздействии (при этом в месте расположения вышеуказанных дефектов кожа мягкая, эластичная, поддается потяжке; при многократном изгибе, растяжении в разных направлениях не рвется).

В соответствии с ГОСТ 938.27-76 п.2, «засадку лицевой поверхности принимают порок, характеризующийся образованием лицевого слоя кожи и обнуживаемый в виде трещин». В соответствии с п.6 данного нормативного документа, испытания на засадку лица для одежды проводят «нажимом пальцами на угол кожи, сложенной четверо лицевой поверхностью наружу». При многократном проведении данного испытания в разных точках исследуемого изделия сдвиг лицевой поверхности не установлен. Кожа, из которой изготовлен курток, мягкая, эластичная, прочная на растяжение и удлинение, поддается потяжке, при многократном изгибе не рвется, не осыпается. То есть, дефект в виде сдвигов лицевой поверхности кожи у объекта исследования отсутствует.

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

которой изготовлен куртка, мягкая, эластичная, поддается потяжке.

В ряде случаев покупатель, используя изделие довольно продолжительное время, не обеспечивая должного ухода за ним, нарушает правила хранения и эксплуатации, 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 возмещении цены товара некачественного качества, компенсации морального вреда и расходов на проведение экспертизы по качеству был назначен судебный товароведческий экспертиз. В определении суда были изложены обстоятельства дела: «истец заключил с ответчиком договор купли-продажи женского полупальто из кролика, через полтора года использования товара проявились следующие дефекты: в процессе полупальто неэластично во время носки, бугристость на передней половине полупальто, выпадение меха, о которых истица не была уведомлена в момент заключения договора». Объект исследования - полупальто женское из кролика - поступил на исследование в чехле из



Фото 2. Внешний вид изделия.



Фото 1. Поступивший объект.

полимерного материала, в котором также находились два мешочка с бумажными вкладышами: «Фитозщит ЛАВАНДА АНТИМОЛЬ» (см. фото № 1).

Нарезанные экспертизы были поставлены вопросы: «1. Имеет ли женское полупальто из натурального меха кролика следующие дефекты: в процессе полупальто неэластично, бугристость на передней половине, выпадение меха, другие дефекты; если имеет, то являются они следствием водостойкости или возникли вследствие неправильной эксплуатации? 2. Соблюдались ли условия хранения мехового изделия?». В рамках того же товароведческого экспертизой, в решении вопроса №1 в части наличия либо отсутствия дефектов шкурки, из которых изготовлен объект исследования, принимал участие эксперт-биолог.

В ходе товароведческого исследования было установлено, что меховые шкурки кролика от темного до светлого коричневого оттенка («сур») в представленном исследованном изделии подобраны по густоте, высоте, окраске, мягкости, блеску, типу завитков, виду обработки; имеются



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, кашемир обеспечивается сохранение их формы; кожаная ткань мягкая, эластичная, поддается потяжке по всем направлениям.

При рассмотрении полупальто на манекене, типовой фигуре и разрушение принятого положения деталей и швов изделия относительно всего изделия (и разрушение после стирки) не обнаруживается, то есть указанный в вопросе №1 дефект в виде «зваливание пальто на зад» отсутствует.

На представленном исследовании изделия обнаружены следующие дефекты:

- деформации в областях, симметрично расположенных сзади полотнища юбки изделия, в передних верхних частях изделия, в области грудной части (под выточками); на рукавах, наиболее ярко выраженные в местах расположения локтевых сгибов; общая деформация изделия;

- потертости 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 обнаружения имеющихся дефектов (отсутствие волосяного покрова на отдельных участках) было установлено, что изделие изготовлено из шкур животного рода Овец, участки меха полупальто, лишённые волосяного покрова, имеют биоповреждения, обнаруженные молью, при этом продуктов жизнедеятельности насекомых участков не имеется.

Имеющиеся деформации в областях, симметрично расположенных сзади полотнища юбки изделия, в передних верхних частях изделия в области грудных областей (вероятно дефект «бугристость на передней части пальто», указанный в вопросе №1), также в областях локтевых сгибов рукавов являются растяжениями, и что указывают на места расположения данных деформаций, так и состояние кожаной ткани: дерматин не стянут, поддается потяжке, обладает эластичностью и мягкостью.

Вышеуказанные деформации, учитывая, что меховым изделиям, шкуркам животных не свойственны подобные смятения, не могут быть скрытыми производственными дефектами, проявившимися в процессе эксплуатации, являясь следствием воздействия физических нагрузок, возникающих в процессе эксплуатации изделия, то есть, осточными деформациями («изменения формы, смятия изделия, не исчезающие после устранения нагрузок» - словарь СТЭ).

Потёртости волосяного покрова на участках, указанных выше, являются дефектами эксплуатации шерстяной ткани.

Также в ходе токсикологического исследования было установлено, что волосяной покров предстательной железы исследуемого изделия упругий, волосы держатся в волосяных сумках. То есть, дефект «выпадение волос» на момент производства отсутствует. Как установлено в ходе биологического исследования, мех (кожевин и волосяной покров), из которого изготовлено полушубочное женское изделие, не имеет дефектов. Участки меха полушубочного, лишённые волосяного покрова, имеют биоповреждения, образующиеся молью, при этом отсутствие продуктов её жизнедеятельности на участках, лишённых волосяного покрова, указывает на то, что изделие подверглось чистке после обработки данных повреждений.

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

В результате проведённого исследования были сделаны следующие выводы:

1. Предстательное исследование полушубочное женское изделие не имеет дефектов производственного характера, в том числе и так называемых «залысин», «буристость» передней половицы. Имеются следующие дефекты эксплуатации шерстяной ткани: осточные деформации (смятия) в местах, подвергшихся при эксплуатации повышенной нагрузке; потёртости волосяного покрова. На изделии имеются биоповреждения меха, образующиеся молью.

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

Можно отметить, что наличие биоповреждений, образующихся молью, и отсутствие продуктов её жизнедеятельности на участках, лишённых волосяного покрова, указывает на вероятное проведение чистки изделия после повреждения молью и измеренное сокращение потребителем истинных причин «высыпания меха». Также очевидно, что с произвольным смятием не свойственно ни меховым шкуркам, ни изделиям из них, «залысин» не может постепенно проявиться при полугодовой годичной 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 покупателя исследуемого мехового изделия, так и его претензий.

Аналогичная позиция потребителя не блуждает и в приведённом случае.

При определении мирового судьи о назначении токсикологической экспертизы по гражданскому делу о расторжении договора купли-продажи, взыскании денежных средств, неустойки, морального вреда исследованы 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; в процессе эксплуатации (два зимних сезона) проявились дефекты. Согласно предстательному 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 предстательном исследованном товаре – мужских ботинок фирмы Fabi дефекты, если имеются, то какими причинами они вызваны: недостатком качества предстательного исследования товара, либо его неправомерной эксплуатацией потребителем?

В рамках токсикологической 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, у специалиста-биолога.

Исследования были представлены ботинки чёрного цвета, застёгивающиеся на «молнию», на подошве с профилированной резиновой подметкой. На момент осмотра обнаружены деформация дельты верх, нарушение целостности дельты верх, а также более ярко выраженные в областях, прилегающих к подошве, в носочной 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 профилированная резиновая подметка) изготовлена из кожи, не имеющей дефектов; ботинки ношенные, на них четко просматривается деформация верх, изменены первоначальные формы; на верхе ботинок имеется множество повреждений кожи в виде трещин длиной 0,5 см - 2,5 см, имеются и разрывы кожи; все трещины распространяются над краем подошвы ботинок, больше выражены на правой полупре; в месте расположения этих повреждений кожа жесткая, сухая, неэластичная, изменены ее структуры.

В результате токсикологического исследования было установлено, что представленные на исследование кожаные ботинки парные, одноименные детали совпадают по размеру, толщине, форме, цвету. Швы ровные, без пропусков, повторные швы в пределах допусков. Кожа, из которой изготовлены детали верх 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 (признаки – узкие поверхностные углубления) на дельтах верх и участках длиной 1,5 см, 0,8 см, 0,5 см и др.; задиры и сдиры (признаки – деформация и частичное снятие слоя кожи), а также более ярко выраженных в пяточной части на правой полупре и участках длиной 1,4 см, 1,2 см; в виде потертостей (признаки – поверхностные повреждения, возникшие в результате механического воздействия) на подошвах, подметках, на боках, а также на боковых поверхностях каблуков; на боках и подметках – истирание до изменения толщины, в краевых носочных частях – истирание каблуков, а также поверхностных слоев подошв и участков длиной 3 см на правой полупре и 2 см на левой полупре. Наблюдается деформация задников, а также более сильная – в нижних частях, а также общая деформация обуви. Также обнаружены загрязнения (признаки – наличие частиц грязи и пыли). Наблюдается потертость на подкладке, стельке; потертость верхнего слоя метеллы серого цвета, покрывающего бегунки и брелоки застёжек-«молний» и участков длиной 7 мм и др. (до метеллы желтого цвета, из которого они изготовлены).

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



Фото 7. Дефекты обуви.



Фото 8. Дефекты обуви.

исходит её ороговение. В мест х, подверженных повышенной н грузке и изгиб м во время эксплу т ции, н блюд ются уч стки р стрескив ния кожи длиной до 2,5см, что н иболее ярко выр жено н пр вой полу-пре. Из биологического исследов ния усм трив ется, что произошло изменение структуры кожи. Н промежуточных ч стях подошвы – р стрескив ние и осып ние покрытия чёрного цвет , пятн (з грязнения, возможно – плесень). Предст вленн я н исследов ние обувь имеет выр женный з -п х плесени. Вышеук з нные дефекты возник ют в результ те воздействия воды или иной жидкости, переувл жнения, последующего высых ния.

Норм тивными документ ми пред-усмотрены рекоменд ции по эксплу т ции обуви (к к в приложении Д ГОСТ 26167-2005, т к и в приложении Д ГОСТ 19116-2005), в которых ук зыв ется, что обувь н кож ной подошве не рекомендуется носить в сырую погоду, рекомендуется «просушить обувь при комн тной темпер туре...», «избег ть воздействия н обувь щелочей, кислот, к тивных р створителей и т.п.».

Следов тельно, предст вленные н исследов ние ботинки имеют дефекты, обр зов вшиеся к к в процессе естественной эксплу т ции (в результ те дин мических н грузок: деформ ция з готовки верх обуви, потертости ходовых ч стей подошв и н -боек; истир ние мет лл серого цвет , покрыв ющего бегунки и брелоки з стёжек-«молний», повсеместные з грязнения), т к и возникшие в результ те воздействия нег тивных ф кторов:

мех нических воздействий: сдиры, ц р пины;

воздействия воды, жидкости, возможно, противогололедных ре гентов и пр.

Т ким обр зом, в результ те проведенного исследов ния были сдел ны следующие выводы:

- предст вленные н исследов ние ботинки по конструкции и применяемым м тери лм предн зн чены для носки в весенне-осенний период, то есть, по н -зн чению (ГОСТ 23251-83 п.25) относятся к весенне-осенней обуви.

- предст вленные н исследов ние ботинки мужские имеют дефекты, обр зов вшиеся к к в процессе естественной эксплу т ции (подробно ук з ны в исследов -тельской ч сти), т к и дефекты, возник ющие в результ те воздействия нег тивных ф кторов: мех нических воздействий (сдиры, ц р пины), воздействия воды или иной жидкости (возможно, противогололедных ре гентов и пр.).

Дефекты в виде р стрескив ний кожи, её жёсткости, ороговения возникли в результ те воздействия нег тивных ф кторов (жидкости) при условиях, не соответствующих ук з нным в норм тивных документ х рекоменд циям (обувь н кож ной подошве не рекомендуется носить в сырую погоду, рекомендуется «просушить обувь при комн тной темпер туре...», «избег ть воздействия н обувь щелочей, кислот, к тивных р створителей и т.п.») и не являются дефект ми производственного х р ктер .

В д нном случ е экспертиз позволил определить причины обр зов ния имеющихся дефектов.

Т ким обр зом, тов роведческ я экспертиз , з ч стую комплексн я с привлечением экспертов других специ льностей, помог ет суду объективно р зобр ться в требов ниях з явителей и вынести спр -ведливое решение по вопросу пр воотношений покуп теля и производителя.