

ПРАВОВОЙ РАЗБОР

Ситуация: растрескивание эмали ванны в пределах гарантийного срока; отказ завода-изготовителя признать производственный недостаток; утрата кассового чека

1. Краткая постановка вопроса

Потребитель приобрёл (за наличный расчёт, без сохранившегося кассового чека) стальную/эмалированную ванну в 2025 году, установил её по инструкции в сентябре 2025 года, фактическая эксплуатация началась после ремонта в марте 2026 года и составила менее шести месяцев. В период действия гарантийного срока выявлено множественное растрескивание эмалевого покрытия в разных местах. Завод-изготовитель претензию принял, но в удовлетворении отказал, сославшись на непроизводственный характер дефекта, без предоставления потребителю мотивированного экспертного заключения. Магазин, где приобретался товар, отказывается оказывать содействие в восстановлении сведений о покупке. Требуется правовая оценка: (а) распределения бремени доказывания между потребителем и изготовителем при действующей гарантии; (б) допустимых способов подтверждения факта и условий покупки при утрате чека; (в) порядка инициирования, оплаты и процессуального закрепления экспертизы качества товара; (г) разграничения ответственности изготовителя, продавца и лица, производившего монтаж.

Ниже разбор ведётся по всем существенным правовым версиям, поскольку итоговая квалификация зависит от причины дефекта, которая на момент составления настоящего документа не установлена.

2. Исходная правовая квалификация отношений

Между потребителем и продавцом заключён договор розничной купли-продажи, регулируемый Гражданским кодексом РФ (далее — ГК РФ) и Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее — Закон № 2300-1).

Ключевые применимые нормы:

- **ст. 469 ГК РФ** — обязанность продавца передать товар, качество которого соответствует договору, а при отсутствии в договоре условий о качестве — требованиям, обычно предъявляемым к товарам такого рода;
- **ст. 470 ГК РФ** — гарантия качества товара; **ст. 471 ГК РФ** — исчисление гарантийного срока с момента передачи товара покупателю, если иное не предусмотрено договором;
- **ст. 475, 476 ГК РФ** — последствия передачи товара ненадлежащего качества и основания ответственности продавца;
- **ст. 4 Закона № 2300-1** — качество товара; п. 2 закрепляет требование соответствия товара обычно предъявляемым требованиям и пригодности для целей обычного использования;
- **ст. 5 Закона № 2300-1** — право изготовителя устанавливать гарантийный срок (п. 6), право продавца устанавливать дополнительный гарантийный срок либо принимать дополнительное обязательство (п. 7), ответственность за недостатки в период дополнительного обязательства (п. 8);
- **ст. 18 Закона № 2300-1** — права потребителя при обнаружении недостатков товара;
- **ст. 19 Закона № 2300-1** — сроки предъявления требований;
- **ст. 20-22 Закона № 2300-1** — сроки исполнения отдельных требований;
- **ст. 23 Закона № 2300-1** — неустойка за просрочку;
- **ст. 13, 15 Закона № 2300-1** — ответственность и компенсация морального вреда.

Существенное уточнение: **ванна (сантехническое изделие) не входит в Перечень технически сложных товаров, утверждённый Постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 № 924**. Это означает, что на неё **не распространяются** ограничения абзацев восьмого-одиннадцатого п. 1 ст. 18 Закона № 2300-1 (15-дневный срок для возврата/замены и требование существенности недостатка). Потребитель вправе заявить любое из требований п. 1 ст. 18 Закона № 2300-1 (замена, соразмерное уменьшение цены, безвозмездное устранение недостатка, отказ от договора и возврат уплаченной суммы) **в течение всего гарантийного срока и при любом недостатке**, а не только при существенном.

3. Исчисление гарантийного срока и его влияние на позицию потребителя

3.1. Общее правило

Согласно **п. 2 ст. 19 Закона № 2300-1** и **ст. 471 ГК РФ**, гарантийный срок исчисляется со дня передачи товара потребителю. Если день передачи установить невозможно, срок исчисляется со дня изготовления товара.

3.2. Практическое следствие для данного дела

Здесь возникает внешне парадоксальная ситуация. Потребителю выгодно доказать дату передачи товара (июль–август 2025 года), а не полагаться на дату изготовления. Причина: если дата передачи не будет установлена, гарантийный срок начнёт течь с даты выпуска изделия (которая может быть 2024 годом и ранее), и к моменту обнаружения дефекта гарантия по отдельным элементам (например, по эмалевому покрытию, на которое изготовители нередко дают сокращённую гарантию) может формально истечь.

Практический вывод: сбор доказательств даты и места покупки — это не только вопрос «привязки» к магазину, но и вопрос сохранения гарантийного срока. Если дату передачи установить не удастся, следует ссылаться на **п. 5 ст. 19 Закона № 2300-1**: если гарантийный срок менее двух лет и недостатки обнаружены по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить требования продавцу (изготовителю), доказав, что недостатки возникли до передачи товара или по причинам, возникшим до этого момента.

3.3. Срок службы как «удлинённая» защита

Если изготовителем установлен **срок службы** изделия (п. 1 ст. 5 Закона № 2300-1; для сантехники изготовители обычно устанавливают 10–25 лет), то при выявлении **существенного недостатка** потребитель вправе предъявить изготовителю требование о безвозмездном устранении недостатка в пределах срока службы (а при его неустановлении — в течение десяти лет со дня передачи товара) — **п. 6 ст. 19 Закона № 2300-1**. Множественное растрескивание эмали в разных местах изделия при незначительном сроке эксплуатации имеет хорошие перспективы квалификации как существенного недостатка (определение в преамбуле Закона № 2300-1: неустранимый недостаток, либо недостаток, который не может быть устранён без

несоразмерных расходов или затрат времени, либо выявляется неоднократно, либо проявляется вновь после устранения, либо иные подобные недостатки).

4. Ключевой вопрос № 1: на кого возложено бремя доказывания причины дефекта при действующей гарантии

Версия А. Гарантийный срок установлен изготовителем (наиболее вероятная в данном деле)

Норма: абзац второй п. 6 ст. 18 Закона № 2300-1.

«В отношении товара, на который установлен гарантийный срок, продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы».

Это **презумпция ответственности продавца/изготовителя**. Потребитель не обязан доказывать, что дефект производственный. Он обязан лишь доказать: 1. факт заключения договора и приобретения товара у соответствующего лица; 2. наличие недостатка; 3. обнаружение недостатка в пределах гарантийного срока.

Далее **бремя опровержения** переходит на изготовителя (продавца): именно он должен доказать, что эмаль растрескалась вследствие нарушения потребителем правил использования, действий третьих лиц (например, монтажников) или непреодолимой силы.

Эта же правовая позиция закреплена в **п. 28 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»**: бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательства, лежит на продавце (изготовителе, исполнителе). Дублирующее правило — **п. 4 ст. 13 Закона № 2300-1** (освобождение от ответственности только при доказанности непреодолимой силы) и **ст. 476 ГК РФ**.

Таким образом, фраза завода «это не производственный брак» юридически ничтожна сама по себе. Это не доказательство, а утверждение. Юридическую силу имеет только мотивированное заключение экспертизы, проведённой в порядке п. 5 ст. 18 Закона № 2300-1, с соблюдением процедуры уведомления потребителя.

Практический вывод по версии А: позиция потребителя сильна. Отказ завода без экспертизы (или с экспертизой, проведённой без уведомления потребителя) подлежит преодолению в претензионном, а затем в судебном порядке.

Версия В. Гарантийный срок изготовителем не установлен либо спор о его действии

Норма: абзац первый п. 6 ст. 18 Закона № 2300-1.

«Продавец (изготовитель)... отвечает за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента».

В этом случае **бремя доказывания лежит на потребителе**. Ситуация существенно сложнее: придётся доказывать производственное происхождение дефекта (экспертиза, дата выпуска, партия, рекламации по аналогичным изделиям).

Однако даже в этой версии сохраняются два «подпорных» механизма: - **п. 5 ст. 19 Закона № 2300-1** — двухлетний срок с аналогичным распределением бремени (см. п. 3.2 выше); - **п. 6 ст. 19 Закона № 2300-1** — при существенном недостатке и установленном сроке службы требования предъявляются изготовителю, при этом обязанность доказать, что недостатки возникли до передачи товара или по причинам, возникшим до этого момента, сохраняется за потребителем.

Практический вывод по версии В: если гарантия окажется «усечённой» (например, гарантия на корпус — 10 лет, а на эмаль — 1 год, и этот год истёк), необходимо немедленно переходить к доказыванию производственного характера дефекта через независимую экспертизу и одновременно задействовать ст. 19 п. 5 Закона № 2300-1 (двухлетний срок) либо п. 6 ст. 19 (срок службы).

Версия С. Установлен дополнительный гарантийный срок продавца / дополнительное обязательство

Норма: п. 7 и п. 8 ст. 5 Закона № 2300-1.

Продавец вправе установить дополнительный гарантийный срок сверх гарантии изготовителя либо принять **дополнительное обязательство** в отношении недостатков, обнаруженных по истечении гарантийного срока изготовителя. Содержание, срок действия и порядок реализации такого обязательства определяются **договором между потребителем и продавцом**. Ответственность за недостатки в период действия дополнительного обязательства наступает по абзацу второму п. 6 ст. 18 Закона № 2300-1 (то есть по той же презумпции ответственности), а после его окончания — по п. 5 ст. 19 Закона № 2300-1.

Практический вывод по версии С: необходимо проверить гарантийный талон и условия продажи — не установил ли магазин собственное дополнительное обязательство. Если да, требование может быть предъявлено и к магазину, что снимает проблему доказывания даты покупки (обязательство фиксируется документами продавца).

Практический вывод по разделу

Версия	Кто доказывает причину дефекта	Сила позиции потребителя
А. Гарантия изготовителя действует	Изготовитель (продавец)	Высокая
В. Гарантия не установлена / истекла	Потребитель	Низкая без экспертизы
С. Дополнительное обязательство продавца	Продавец	Средняя/высокая

5. Ключевой вопрос № 2: квалификация самого дефекта эмали (конкурирующие версии)

Версия 1. Производственный дефект эмалевого покрытия

Типичные признаки (то, что должен оценить эксперт): - сеть мелких трещин («цек», «кракле»), распространяющаяся по значительной площади, в том числе в местах, недоступных для механического воздействия; - отслоение

эмали без характерных следов удара (вмятин, сколов с раковистым изломом, локальных точек приложения нагрузки); - симметричность или системность расположения трещин; - недостаточная толщина эмалевого слоя, недостаточная адгезия (сцепление) эмали с грунтом, дефекты обжига (недожог), наличие пузырей, кратеров; - несоответствие показателей покрытия требованиям стандарта на соответствующий вид изделий (для стальных эмалированных ванн — например, ГОСТ 23695 в действующей редакции; для акриловых — соответствующий ГОСТ и/или ТУ изготовителя) либо требованиям ТУ самого изготовителя.

Правовое последствие: ответственность изготовителя (продавца) по ст. 18 Закона № 2300-1; бремя опровержения — на них (абзац второй п. 6 ст. 18 Закона № 2300-1).

Практический вывод по версии 1: наиболее благоприятный сценарий. Требование — замена изделия/возврат денег/устранение недостатка за счёт изготовителя с возмещением убытков, неустойкой, штрафом и компенсацией морального вреда.

Версия 2. Дефект монтажа (нарушение технологии установки)

Типичные причины: - отсутствие сплошного опорного слоя (цементно-песчаный раствор/монтажная пена) под днищем ванны; - опирание только на ножки либо на отдельные точки, приводящее к изгибным деформациям при наполнении водой; - отсутствие крепления к стене (для стальных ванн) и/или отсутствие заполнения водой на период схватывания опорного слоя, если это предусмотрено инструкцией; - использование ванны как подставки/стремянки при ремонте (прямая нагрузка на борта); - жёсткое крепление при отсутствии компенсационных зазоров.

Правовая квалификация: если монтаж производила организация или индивидуальный предприниматель по договору подряда — ответственность по **ст. 29 Закона № 2300-1** (права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы) и главе 37 ГК РФ, включая гарантийные сроки на работы. Если монтаж выполнен самим потребителем — риски относятся на потребителя, и изготовитель получит основательный аргумент в рамках абзаца второго п. 6 ст. 18 Закона № 2300-1 («нарушение потребителем правил использования»).

Важный практический момент: для отсечения этой версии необходимо документально подтвердить (или опровергнуть) факт и способ установки. Минимально — видеозаписи и фотографии процесса, договор/акт с монтажниками, чеки на материалы, показания свидетелей, а также аккуратно

составленный собственный «хронологический лист» (когда установили, кто устанавливал, чем заполнялось основание, когда впервые заметили трещины).

Практический вывод по версии 2: если будет доказано нарушение технологии монтажа, изготовитель освобождается от ответственности, а требование переадресуется монтажнику (либо, при самостоятельном монтаже, шансы резко падают). Поэтому до экспертизы не следует самостоятельно разбирать/переустанавливать ванну.

Версия 3. Эксплуатационный дефект

Возможные причины: точечные ударные нагрузки; абразивные и агрессивные чистящие средства (кислотосодержащие, хлорсодержащие в высоких концентрациях, металлические щётки); длительное замачивание белья с отбеливателями; резкий тепловой перепад (слив кипятка в холодную ванну или наоборот); замерзание воды в изделии при отсутствии отопления в зимний период (возможно при «простаивающей» квартире во время ремонта).

Правовое последствие: освобождение изготовителя от ответственности по абзацу второму п. 6 ст. 18 Закона № 2300-1 при условии, что изготовитель это **докажет** заключением экспертизы. Кроме того, применяется **п. 4 ст. 13 Закона № 2300-1** (освобождение от ответственности вследствие непреодолимой силы) и общие положения **ст. 476 ГК РФ**.

Практический вывод по версии 3: если экспертиза установит эксплуатационную причину, потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю) расходы на экспертизу и связанные с ней расходы на хранение и транспортировку товара (абзац четвёртый п. 5 ст. 18 Закона № 2300-1). Риск возложения расходов — ещё один аргумент в пользу того, чтобы до экспертизы самостоятельно собрать доказательства щадящей эксплуатации: фотографии бытовой химии, инструкций к использованию, отсутствие следов ударов.

Версия 4. Смешанная или неустановленная причина

На практике эксперты нередко указывают на **совокупность** факторов (например, недостаточная адгезия эмали + недостаточный опорный слой). В этом случае: - взыскание с изготовителя возможно в части, соответствующей его вине, — либо, если экспертиза не позволяет разграничить причины, суды нередко применяют презумпцию абзаца второго п. 6 ст. 18 Закона № 2300-1 и возлагают ответственность на изготовителя (продавца), поскольку именно он обязан доказать наличие обстоятельств, освобождающих от ответственности (**п. 28 Постановления Пленума ВС РФ № 17**); - при наличии вины

монтажника возможно привлечение его в качестве соответчика; солидарная ответственность определяется по **ст. 1080 ГК РФ** (при совместном причинении вреда) с учётом конкретных обстоятельств.

Практический вывод по версии 4: следует формулировать иск/претензию так, чтобы бремя разграничения причин лежало на ответчике, и одновременно ходатайствовать о судебной экспертизе с чёткой постановкой вопросов (см. раздел 8).

Версия 5. Непредоставление потребителю полной и достоверной информации

Норма: ст. 8, 10 Закона № 2300-1, ответственность — ст. 12 Закона № 2300-1.

Информация о товаре в обязательном порядке должна содержать правила и условия эффективного и безопасного использования. Если инструкция по монтажу и эксплуатации не была предоставлена либо содержала неполные сведения (например, не указан обязательный опорный слой под днищем или необходимость заполнения водой на период схватывания), потребитель не может считаться нарушившим правила использования, и ответственность смещается на продавца/изготовителя.

Практический вывод по версии 5: сохранить инструкцию и упаковку; если инструкция утрачена — запросить её у продавца/изготовителя письменно (это одновременно фиксирует факт обращения). Эта версия особенно полезна, если экспертиза установит монтажную причину.

6. Ключевой вопрос № 3: подтверждение покупки при отсутствии кассового чека

6.1. Нормативная база

- **ст. 493 ГК РФ:** договор розничной купли-продажи считается заключённым в надлежащей форме с момента выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека, электронного или иного документа, подтверждающего оплату товара. **Отсутствие у покупателя указанных документов не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания в подтверждение заключения договора и его условий** (в редакции Федерального закона от 18.03.2019 № 34-ФЗ);
- **п. 5 ст. 18 Закона № 2300-1:** отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия

покупки товара, **не является основанием для отказа в удовлетворении его требований;**

- **п. 43 Постановления Пленума ВС РФ от 28.06.2012 № 17:** развивает то же правило применительно к требованиям об устранении недостатков, замене товара, уменьшении цены, возврате уплаченной суммы;
- **ст. 56 ГПК РФ** — общее правило распределения бремени доказывания; **ст. 55, 57, 69, 71, 73, 77 ГПК РФ** — виды доказательств и порядок их истребования.

6.2. Конкретные доказательства, которые можно собрать

По убыванию доказательственной силы:

1. **Электронный кассовый чек.** Согласно ст. 1.2 и 4.7 Федерального закона от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники...», если покупатель в момент расчёта сообщил продавцу номер телефона или адрес электронной почты, кассовый чек **обязан** быть направлен в электронной форме. Проверьте СМС, электронную почту (включая «спам»), историю в приложениях магазина, а также сервис ФНС России «Проверка чека».
2. **Выписка по банковскому счёту/карте,** если хотя бы часть оплаты производилась безналично (в том числе доставка, подъём на этаж, добор материалов). Это прямое доказательство расчёта с конкретным продавцом.
3. **Данные программы лояльности / бонусной карты.** Если покупатель предъявлял карту магазина, у продавца сохраняется история операций. Основание для получения сведений о собственных персональных данных — **ст. 14 и ст. 20 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»:** субъект персональных данных вправе получить информацию об обработке своих данных, включая сведения о совершённых операциях, если они обрабатываются оператором. Запрос составляется письменно, ответ обязателен в установленный законом срок.
4. **Договор доставки, акт приёма-передачи, заказ-наряд, гарантийный талон с отметкой продавца, штамп магазина, товарная накладная** — любые документы, где фигурирует наименование продавца, дата и предмет.
5. **Заводская маркировка изделия** (этикетка, бирка, паспорт изделия, номер партии, дата выпуска). Она подтверждает изготовителя и позволяет изготовителю идентифицировать изделие, а также, при отсутствии даты передачи, определить начало течения гарантии от даты изготовления (п. 2 ст. 19 Закона № 2300-1).

6. **Письменная переписка с магазином** (в том числе электронная): заявки, обращения, ответы. Даже отказ магазина = письменное доказательство факта обращения.
7. **Свидетельские показания** (супруг, родственники, соседи, знакомые, помогавшие при покупке/перевозке). В силу ст. 493 ГК РФ и п. 43 Постановления Пленума № 17 свидетельские показания здесь **допустимы**, несмотря на общее правило ст. 162 ГК РФ о недопустимости свидетельских показаний при несоблюдении простой письменной формы сделки.
8. **Фото- и видеоматериалы** момента покупки, погрузки, разгрузки, установки; данные геолокации; записи с камер видеонаблюдения (срок хранения обычно ограничен, поэтому запрос следует направить незамедлительно).
9. **Показания лиц, осуществлявших монтаж**, и документы по монтажу.
10. **Объявления и посадочные страницы интернет-магазина** — если покупка совершалась дистанционно, в силу **ст. 26.1 Закона № 2300-1** и Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи (утверждены Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463) продавец обязан был направить подтверждение заказа и сведения о товаре.

6.3. Инструменты получения доказательств от магазина

- **Письменный запрос** о предоставлении сведений о заключённом договоре (с опорой на ст. 8, 10 Закона № 2300-1 и ст. 14, 20 Федерального закона № 152-ФЗ применительно к данным программы лояльности). Направлять ценным письмом с описью вложения и уведомлением о вручении либо вручать под подпись на копии.
- **Претензия**, в которой требование формулируется альтернативно: восстановление сведений о покупке **и** удовлетворение требования по недостаткам товара (если продавец будет установлен).
- **Жалоба в Роспотребнадзор** (ст. 40 Закона № 2300-1) — в том числе на отказ предоставить информацию.
- **Обращение в ФНС России** по ст. 14.5 КоАП РФ, если кассовый чек не выдавался вовсе. Если чек выдавался и был утрачен — этот путь бесперспективен, но само обращение может побудить продавца к содействию.
- **Ходатайство об истребовании доказательств** в суде — **ч. 4 ст. 57 ГПК РФ**. Суд вправе истребовать у магазина сведения о покупке (данные фискальных документов, программы лояльности, журнала доставки). При уклонении — **ч. 3 ст. 79 ГПК РФ** (применительно к экспертизе) и общие правила о неблагоприятных процессуальных последствиях.

6.4. Нужно ли вообще доказывать магазин, если претензия адресована заводу

Это принципиальный момент. По **п. 1 и п. 3 ст. 18 Закона № 2300-1** потребитель вправе предъявить изготовителю требования о замене товара и о безвозмездном устранении недостатков, а вместо этого — вернуть товар изготовителю и потребовать возврата уплаченной суммы. Для таких требований **установление конкретного магазина не требуется**. Изготовитель идентифицируется по заводской маркировке и паспорту изделия.

Однако дата передачи товара остаётся значимой (см. п. 3.2). Поэтому:

- если гарантия изготовителя отсчитывается от даты изготовления и этот срок заведомо покрывает настоящий момент — вопрос о магазине для требований к заводу можно не поднимать вовсе;
- если по дате изготовления сроки «поджимают» — дату покупки необходимо устанавливать любыми доступными средствами.

Практический вывод: при претензии к заводу отсутствие чека не блокирует защиту. При претензии к магазину отсутствие чека преодолимо совокупностью доказательств, прямо перечисленных в ст. 493 ГК РФ и п. 43 Постановления Пленума № 17.

7. Ключевой вопрос № 4: экспертиза — порядок, оплата, возмещение

7.1. Проверка качества и экспертиза за счёт продавца (изготовителя)

Норма: п. 5 ст. 18 Закона № 2300-1:

«Продавец (изготовитель)... обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара. В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель)... обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Экспертиза товара проводится в сроки, установленные статьями 20, 21 и 22 настоящего Закона для удовлетворения соответствующих требований потребителя. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке. Если в

результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель обязан возместить... расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара».

Из этого следуют важные для данного дела выводы:

1. **Отказ завода в удовлетворении претензии со ссылкой на «непроизводственный характер» дефекта есть не что иное, как заявление о споре о причинах возникновения недостатков.** С момента такого заявления у изготовителя возникает **обязанность провести экспертизу за свой счёт.**
2. **Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы.** Это право следует реализовать: заранее направить письменное уведомление о намерении присутствовать, обеспечить фото- и видеофиксацию, при возможности пригласить независимого специалиста.
3. Изготовитель **обязан** предоставить потребителю заключение. Отсутствие заключения означает, что отказ не мотивирован, и в силу абзаца второго п. 6 ст. 18 Закона № 2300-1 и п. 28 Постановления Пленума № 17 ответственность сохраняется за изготовителем.
4. Если экспертиза покажет эксплуатационную (непроизводственную) причину — расходы на экспертизу, хранение и транспортировку возлагаются на потребителя. Это следует учитывать при оценке рисков.
5. **Проверка качества ≠ экспертиза.** Проверка качества проводится продавцом/изготовителем для установления наличия недостатка; экспертиза — для установления причин его возникновения. Отсутствие недостатка подтвердить «на глаз» нельзя, а причины растрескивания эмали требуют инструментальных методик.

7.2. Доставка крупногабаритного товара

Норма: п. 7 ст. 18 Закона № 2300-1. Доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и (или) возврата потребителю осуществляется силами и за счёт продавца (изготовителя, уполномоченной организации, уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортёра). Ванна отвечает обоим критериям. Требование об организации доставки следует включать в претензию отдельным пунктом.

7.3. Независимая экспертиза силами потребителя

Если изготовитель уклоняется от экспертизы или проводит её с нарушениями (без уведомления потребителя, с использованием методов, не отвечающих требованиям методик, с «закрытыми» исходными данными):

- потребитель вправе организовать **внесудебную независимую экспертизу**, выбрав экспертную организацию с профильной специализацией (испытания покрытий, товароведческая экспертиза непродовольственных товаров);
- **обязательное условие** для последующего взыскания расходов — **письменное уведомление продавца (изготовителя) о дате, времени и месте проведения экспертизы**, направленное заблаговременно с подтверждением получения. Практика судов общей юрисдикции последовательно отказывает во взыскании расходов на экспертизу, проведённую без извещения ответчика;
- перед экспертом следует поставить конкретные вопросы (см. п. 7.5);
- сохранить договор с экспертной организацией, акт выполненных работ, платёжные документы, само заключение и приложения (фотоматериалы, расчёты).

7.4. Судебная экспертиза

В суде экспертиза назначается по **ст. 79 ГПК РФ**; расходы относятся на стороны в порядке **ст. 96, 98 ГПК РФ** с учётом результата рассмотрения дела. При уклонении стороны от участия в экспертизе суд вправе признать факт, для выяснения которого экспертиза была назначена, установленным или опровергнутым (**ч. 3 ст. 79 ГПК РФ**).

Дополнительные процессуальные инструменты: - **ст. 86 ГПК РФ** — заключение эксперта как доказательство, подлежащее оценке наряду с другими; - **ст. 87 ГПК РФ** — дополнительная и повторная экспертиза при неполноте или противоречиях; - **ст. 55, 56 ГПК РФ** — обязанность сторон доказывать обстоятельства, на которые они ссылаются.

7.5. Рекомендуемые вопросы для эксперта

1. Соответствует ли качество эмалевого покрытия представленного изделия требованиям стандарта/ТУ изготовителя и обычно предъявляемым требованиям к изделиям данного вида?
2. Какова причина возникновения трещин (растрескивания) эмалевого покрытия: производственная (нарушение технологии нанесения/обжига/адгезии, недостаточная толщина покрытия), монтажная (нарушение

-
- технологии установки) или эксплуатационная (внешнее механическое, химическое или температурное воздействие)?
3. Имеются ли на поверхности изделия следы внешнего механического воздействия (удары, вмятины, сколы ударного происхождения), характерные для эксплуатационного повреждения?
 4. Могли ли выявленные дефекты образоваться в период до передачи товара потребителю?
 5. Является ли выявленный недостаток устранимым, и какова стоимость и целесообразность его устранения (возможно ли восстановление покрытия до заводского уровня)?
 6. Могли ли выявленные дефекты возникнуть вследствие несоблюдения правил монтажа, установленных инструкцией изготовителя?

7.6. Об аналогичном механизме в других правоотношениях

Сходная конструкция «экспертиза за счёт обязанного лица» закреплена, в частности, в **п. 11 ст. 12 Федерального закона от 25.04.2002 № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств»**: при наличии противоречий между потерпевшим и страховщиком относительно характера и перечня повреждений страховщик организует независимую техническую экспертизу за свой счёт, а стоимость такой экспертизы включается в состав убытков, подлежащих возмещению. Это подтверждает общий принцип отраслевого регулирования: расходы на экспертизу, назначенную для проверки возражений обязанного лица, при подтверждении позиции потребителя относятся на это лицо. Данная аналогия носит вспомогательный характер и применяется только в порядке ст. 6 ГК РФ, поскольку к рассматриваемым отношениям нормы законодательства об ОСАГО не относятся.

Общий принцип возмещения убытков закреплён в **ст. 15 ГК РФ** и раскрыт в **п. 12 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 23.06.2015 № 25 «О применении судами некоторых положений раздела I части первой Гражданского кодекса Российской Федерации»**.

8. Ключевой вопрос № 5: соотношение ответственности изготовителя, продавца и установщика

8.1. Схема распределения ответственности

Причина дефекта	Надлежащий ответчик	Нормативное основание
Производственный дефект эмали	Изготовитель и/или продавец (по выбору потребителя)	ст. 18 п. 1, 3 ст. 18 Закона № 2300-1; ст. 476 ГК РФ
Нарушение технологии монтажа (подряд)	Лицо, выполнявшее работы (организация/ИП)	ст. 29 Закона № 2300-1; глава 37 ГК РФ
Нарушение технологии монтажа (своими силами)	Риск потребителя	абз. 2 п. 6 ст. 18 Закона № 2300-1
Эксплуатационное воздействие	Риск потребителя	абз. 2 п. 6 ст. 18, п. 4 ст. 13 Закона № 2300-1
Смешанная причина	Соответчики либо изготовитель (при недоказанности освобождающих обстоятельств)	ст. 1080 ГК РФ; п. 28 Постановления Пленума № 17
Непредоставление информации о правилах монтажа/эксплуатации	Продавец и/или изготовитель	ст. 10, 12 Закона № 2300-1

8.2. Практическое замечание

Ответственность изготовителя и монтажника не является автоматически солидарной: солидарность возникает при совместном причинении вреда (ст. 1080 ГК РФ) либо в силу прямого указания закона. В большинстве потребительских споров суд сначала устанавливает причину дефекта и лишь затем определяет ответственное лицо. Поэтому **преждевременное «распыление» требований между несколькими ответчиками ослабляет позицию**: если экспертиза будет назначена, но вопросы к ней сформулированы размыто, дело может затянуться.

Оптимальная тактика: основное требование — к изготовителю (по презумпции абзаца второго п. 6 ст. 18 Закона № 2300-1); лицо, выполнявшее монтаж, привлекается по инициативе ответчика либо по ходатайству потребителя только при появлении сомнений в причинах дефекта.

9. Требования, которые можно заявить, и сроки их удовлетворения

9.1. Виды требований (п. 1 ст. 18 Закона № 2300-1)

- замена на товар этой же марки (модели, артикула);
- замена на товар другой марки с соответствующим перерасчётом покупной цены;
- соразмерное уменьшение покупной цены;
- незамедлительное безвозмездное устранение недостатков товара либо возмещение расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- отказ от исполнения договора и требование возврата уплаченной за товар суммы (по требованию продавца и за его счёт потребитель возвращает товар с недостатками);
- **одновременно** — полное возмещение убытков, причинённых продажей товара ненадлежащего качества (абзац шестой п. 1 ст. 18 Закона № 2300-1; ст. 15 ГК РФ).

К убыткам в данном деле потенциально относятся: стоимость доставки, подъёма, демонтажа и монтажа, стоимость независимой экспертизы, стоимость работ по демонтажу/монтажу нового изделия, а также иные документально подтверждённые расходы, вызванные недостатком.

9.2. Сроки исполнения требований

Требование	Срок	Норма
Возврат уплаченной суммы	10 дней со дня предъявления	ст. 22 Закона № 2300-1
Замена товара	7 дней; 20 дней при необходимости дополнительной проверки качества; месяц при отсутствии товара	ст. 21 Закона № 2300-1
Устранение недостатков	Незамедлительно (в минимальный объективно необходимый срок), если	

Требование	Срок	Норма
	письменным соглашением сторон не установлен иной срок	п. 1 ст. 20 Закона № 2300-1
Предоставление аналогичного товара на период ремонта	Безвозмездно, в трёхдневный срок (с изъятиями, установленными перечнем, утверждаемым Правительством РФ)	п. 2 ст. 20 Закона № 2300-1
Возмещение убытков	В сроки, установленные для соответствующих требований	абз. 6 п. 1 ст. 18 Закона № 2300-1

Для требования об устранении существенного недостатка, обнаруженного по истечении двух лет (п. 6 ст. 19 Закона № 2300-1), установлен срок **двадцать дней**; при его неисполнении или неустранимости недостатка потребитель вправе предъявить иные требования п. 3 ст. 18 либо вернуть товар изготовителю и потребовать возврата уплаченной суммы.

9.3. Ответственность за нарушение сроков

- **ст. 23 Закона № 2300-1** — неустойка (пеня) в размере **1 % цены товара** за каждый день просрочки;
- **п. 6 ст. 13 Закона № 2300-1** — штраф в размере **50 %** от суммы, присуждённой судом в пользу потребителя, за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований (разъяснение — **п. 46 Постановления Пленума ВС РФ № 17**);
- **ст. 15 Закона № 2300-1** — компенсация морального вреда; достаточным условием является установленный факт нарушения прав потребителя (**п. 45 Постановления Пленума ВС РФ № 17**);
- **п. 4 ст. 13 Закона № 2300-1** — освобождение от ответственности только при доказанности непреодолимой силы.

10. Пошаговый алгоритм действий

Шаг 1. Фиксация доказательств (немедленно)

1. Фото- и видеосъёмка всех дефектов эмали с масштабной линейкой, при естественном и искусственном освещении, с общим планом изделия и крупными планами каждого повреждения. Обязательно — дата на записи либо фиксация файлов с метаданными.

2. Сохранение всей документации: паспорт изделия, инструкция по монтажу и эксплуатации, гарантийный талон, упаковка с маркировкой, чеки на материалы, документы по монтажу.
3. Письменное описание хронологии: дата покупки (насколько помнится), дата установки, кем установлена, чем заполнялось основание, дата первого обнаружения дефекта, дата обращения на завод, содержание ответа.
4. Сбор свидетельских показаний (письменные объяснения свидетелей с указанием паспортных данных и подписью).
5. **Не производить самостоятельный ремонт, реставрацию или переустановку изделия** — это уничтожит доказательственную базу и может быть расценено как изменение товара.

Шаг 2. Письменная претензия изготовителю

Направляется ценным письмом с описью вложения и уведомлением о вручении либо вручается под подпись на копии. Обязательные элементы:

- идентификация изделия (модель, артикул, заводской/серийный номер, дата выпуска);
- описание недостатка и обстоятельств его обнаружения;
- прямая ссылка на **абзац второй п. 6 ст. 18 Закона № 2300-1** и **п. 28 Постановления Пленума ВС РФ № 17** — бремя доказывания на изготовителе;
- требование провести **экспертизу за счёт изготовителя** в порядке **п. 5 ст. 18 Закона № 2300-1**;
- уведомление о праве потребителя **присутствовать при проведении экспертизы** и требование заблаговременно сообщить дату, время и место;
- требование представить **заверенную копию экспертного заключения**;
- одно из требований п. 1 ст. 18 Закона № 2300-1 (замена, устранение недостатка, возврат суммы, уменьшение цены) — желательно основное и запасное;
- требование о возмещении убытков (доставка, демонтаж/монтаж, экспертиза);
- требование об организации доставки крупногабаритного товара силами и за счёт изготовителя (**п. 7 ст. 18 Закона № 2300-1**);
- предупреждение о начислении неустойки по **ст. 23 Закона № 2300-1**, штрафа по **п. 6 ст. 13 Закона № 2300-1** и компенсации морального вреда по **ст. 15 Закона № 2300-1** в случае неудовлетворения требований;
- приложение: копии документов, фотоматериалы, хронология.

Шаг 3. Параллельно — работа с магазином

- Письменный запрос о предоставлении сведений о покупке (с указанием предположительного периода, наименования товара, суммы, возможного использования карты лояльности).
- Запрос о предоставлении копии инструкции/паспорта изделия, если оригиналы утрачены.
- Отдельный запрос по ст. 14, 20 Федерального закона № 152-ФЗ — если использовалась карта лояльности.
- При отказе — фиксация отказа (письменный ответ либо акт о неполучении ответа) и последующее ходатайство в суде об истребовании доказательств (**ч. 4 ст. 57 ГПК РФ**).

Шаг 4. Оценка полученного ответа завода

- **Если ответ немотивированный (без экспертизы)** — позиция потребителя усиливается: изготовитель не опроверг презумпцию абзаца второго п. 6 ст. 18 Закона № 2300-1.
- **Если экспертиза проведена без уведомления потребителя** — заявить о нарушении права на присутствие (абзац третий п. 5 ст. 18 Закона № 2300-1) и оспорить заключение; в суде — ходатайство о назначении судебной экспертизы (**ст. 79 ГПК РФ**).
- **Если экспертиза проведена с соблюдением процедуры** — изучить её на предмет полноты, методик и обоснованности; при необходимости — своя независимая экспертиза с извещением ответчика.

Шаг 5. Независимая экспертиза (при необходимости)

Проводится в экспертной организации, компетентной в области испытаний защитно-декоративных покрытий и товароведческой экспертизы непродовольственных товаров. Обязательно письменное извещение изготовителя (и продавца, если он установлен) о дате, времени и месте. Вопросы — по перечню п. 7.5 настоящего разбора.

Шаг 6. Досудебные меры воздействия

- жалоба в **Роспотребнадзор** (ст. 40 Закона № 2300-1) — на нарушение права на информацию, на отказ в проведении экспертизы, на нарушение сроков;
- обращение в **общество защиты прав потребителей** (ст. 45 Закона № 2300-1) — в том числе для последующего вступления в процесс и дачи заключения по делу (ст. 47 ГПК РФ);

- обращение в **ФНС России** — если кассовый чек при продаже не выдавался вовсе (ст. 14.5 КоАП РФ).

Шаг 7. Судебное обжалование

- **Подсудность:** по выбору истца — по месту своего жительства, по месту нахождения ответчика либо по месту заключения или исполнения договора (**п. 2 ст. 17 Закона № 2300-1; ст. 29 ГПК РФ**). При цене иска до 100 000 рублей дело подсудно мировому судье, свыше — районному суду (ст. 23, 24 ГПК РФ).
- **Госпошлина:** истцы по искам о защите прав потребителей освобождены от её уплаты (**п. 3 ст. 17 Закона № 2300-1; п. 4 ч. 2 ст. 333.36 НК РФ**).
- **Исковые требования:** замена/возврат/устранение недостатка + убытки (стоимость товара при возврате, демонтаж и монтаж, экспертиза, доставка) + неустойка по ст. 23 Закона № 2300-1 + компенсация морального вреда по ст. 15 Закона № 2300-1 + штраф по п. 6 ст. 13 Закона № 2300-1 + судебные расходы по ст. 98, 100 ГПК РФ.
- **Срок исковой давности:** общий — три года (**ст. 196 ГК РФ**); по требованиям, связанным с недостатками товара, сроки определяются с учётом ст. 19 Закона № 2300-1 и фактически «привязаны» к гарантийному сроку/сроку службы.

11. Слабые места позиции и способы их закрытия

Слабое место	Как закрывать
Отсутствие кассового чека	ст. 493 ГК РФ; п. 5 ст. 18 Закона № 2300-1; п. 43 Постановления Пленума № 17; свидетельские показания; данные лояльности (ст. 14, 20 ФЗ № 152-ФЗ); банковские выписки; электронный чек (ст. 1.2, 4.7 ФЗ № 54-ФЗ)
Неустановленная дата покупки	Заводская маркировка и дата выпуска; переписка с магазином; данные доставки; при невозможности — исчисление гарантии от даты изготовления (п. 2 ст. 19 Закона № 2300-1)
Возможная ссылка завода на монтаж	Документы по монтажу, фотоматериалы, показания свидетелей, инструкция изготовителя, ст. 10 и 12 Закона № 2300-1 (непредоставление информации)
Возможная ссылка на бытовую химию	Фотографии средств, инструкций, даты покупки; отсутствие агрессивных реагентов; экспертный

Слабое место	Как закрывать
	вопрос об отличии химического повреждения от технологического дефекта
Период ремонта в квартире (потенциальное «использование ванны не по назначению»)	Хронология: дата установки, дата начала фактической эксплуатации, отсутствие следов ударных нагрузок; экспертный вопрос о давности образования трещин
Риск возложения расходов на экспертизу	Проводить экспертизу с извещением ответчика; готовить доказательства щадящей эксплуатации заранее

12. Практические выводы по каждой правовой версии

Версия А (гарантия изготовителя действует — наиболее вероятная).

Изготовитель обязан отвечать за растрескивание эмали, пока не докажет, что дефект возник после передачи товара вследствие нарушения потребителем правил использования, действий третьих лиц или непреодолимой силы (абзац второй п. 6 ст. 18 Закона № 2300-1; п. 28 Постановления Пленума ВС РФ № 17). Отказ завода без мотивированного экспертного заключения правового значения не имеет. Рекомендуемое действие — повторная (уточнённая) претензия с прямым требованием проведения экспертизы за счёт изготовителя, с уведомлением о праве присутствия и с указанием всех требований п. 1 ст. 18 Закона № 2300-1.

Версия В (гарантия не установлена или истекла). Бремя доказывания производственного происхождения дефекта лежит на потребителе. Требуется независимая экспертиза; дополнительно используются п. 5 ст. 19 (двухлетний срок) и п. 6 ст. 19 (срок службы при существенном недостатке) Закона № 2300-1. Риски и расходы выше, поэтому предварительно стоит запросить у изготовителя сведения о дате выпуска и установленных сроках (гарантийном и службы) по серийному номеру.

Версия С (дополнительное обязательство продавца). Требование может быть предъявлено магазину независимо от гарантии изготовителя (п. 7, 8 ст. 5 Закона № 2300-1). Проверить гарантийный талон и условия продажи; при наличии такого обязательства — предъявить требования к продавцу, что параллельно решает проблему доказывания даты покупки.

Версия «дистанционная покупка». Дополнительно применима ст. 26.1 Закона № 2300-1 и Правила, утверждённые Постановлением Правительства РФ

от 31.12.2020 № 2463; доказательства легче (электронные подтверждения заказа, переписка, банковские операции, электронный чек).

Версия «покупка у физического лица (не ИП)». Закон № 2300-1 в части, касающейся продавца, не применяется (п. 1 Постановления Пленума ВС РФ № 17), однако гарантия изготовителя сохраняет силу в рамках ст. 470–471, 476 ГК РФ; требования предъявляются изготовителю.

Вывод по чеку. Отсутствие кассового чека не блокирует защиту: это прямо предусмотрено ст. 493 ГК РФ, п. 5 ст. 18 Закона № 2300-1 и п. 43 Постановления Пленума ВС РФ № 17. Факт покупки доказывается совокупностью доказательств, в том числе свидетельскими показаниями. При требовании к заводу-изготовителю проблема магазина, как правило, вообще не возникает — важна лишь дата передачи товара для исчисления гарантийного срока.

Вывод по экспертизе. Инициировать экспертизу обязан изготовитель (продавец) за свой счёт при возникновении спора о причинах недостатков (п. 5 ст. 18 Закона № 2300-1). Потребитель вправе присутствовать. При несогласии с результатами — оспорить в судебном порядке, заявив ходатайство о судебной экспертизе (ст. 79 ГПК РФ). Расходы на экспертизу, понесённые потребителем, при подтверждении производственного характера дефекта взыскиваются как убытки (ст. 15 ГК РФ, абзац шестой п. 1 ст. 18 Закона № 2300-1).

Текущая эксплуатация. До разрешения спора эксплуатация изделия с растрескавшейся эмалью создаёт риск коррозии металла (для стальных ванн), дальнейшего отслоения покрытия и травматизации. Разумно: не применять абразивных средств, не допускать ударных нагрузок, фиксировать динамику дефекта фотосъёмкой (это, напротив, усилит позицию — покажет прогрессирующий характер разрушения покрытия), при появлении острых кромок — требовать безотлагательного устранения недостатка либо предоставления аналогичного товара на период ремонта (п. 2 ст. 20 Закона № 2300-1).

13. Список использованных нормативных и судебных источников

Нормативные правовые акты

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) — ст. 15, 393, 469, 470, 471, 475, 476, 477; ст. 1080.

2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) — ст. 493 (форма договора розничной купли-продажи), ст. 495, 502, 503.
3. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» — преамбула; ст. 4, 5 (п. 1, 6, 7, 8), 8, 10, 12, 13 (п. 4, 6), 14, 15, 17, 18 (п. 1, 3, 5, 6, 7), 19 (п. 1, 2, 5, 6), 20 (п. 1, 2), 21, 22, 23, 25, 26.1, 29, 40, 45.
4. Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации — ст. 23, 24, 29, 55, 56, 57 (в том числе ч. 4), 69, 71, 73, 77, 79 (в том числе ч. 3), 86, 87, 96, 98, 100.
5. Налоговый кодекс Российской Федерации (часть вторая) — п. 4 ч. 2 ст. 333.36.
6. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях — ст. 14.5.
7. Федеральный закон от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчётов в Российской Федерации» — ст. 1.2, 4.7.
8. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» — ст. 14, 20.
9. Федеральный закон от 25.04.2002 № 40-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств» — п. 11 ст. 12 (приводится в качестве иллюстрации отраслевого принципа оплаты экспертизы обязанным лицом; к рассматриваемым отношениям не применяется).
10. Постановление Правительства РФ от 10.11.2011 № 924 «Об утверждении перечня технически сложных товаров» (ванна в перечень не входит).
11. Постановление Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463 «Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену».
12. Стандарты и технические условия на изделие соответствующего вида (например, для стальных эмалированных ванн — ГОСТ 23695 в действующей редакции; для акриловых ванн — соответствующий ГОСТ и ТУ изготовителя) — в редакции, действовавшей на дату выпуска изделия.

Акты судебного толкования

1. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» — п. 1, 28, 43, 45, 46.

-
2. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 23.06.2015 № 25 «О применении судами некоторых положений раздела I части первой Гражданского кодекса Российской Федерации» — п. 12.
 3. Обзоры судебной практики по делам о защите прав потребителей, утверждаемые Президиумом Верховного Суда Российской Федерации (в действующей редакции).

Документы, которые необходимо дополнительно исследовать

1. Паспорт изделия, инструкция по монтажу и эксплуатации, гарантийный талон, упаковочная маркировка.
2. Письменный ответ завода-изготовителя на первичную претензию и все приложенные к нему документы (в том числе заключение экспертизы, если оно направлялось).
3. Документы по монтажу изделия (договор, акт, чеки на материалы, гарантийные документы подрядчика).

Примечание о полноте разбора. Настоящий документ подготовлен без уточняющих вопросов, поэтому все существенные развилки раскрыты в виде отдельных версий: (1) по распределению бремени доказывания — действует ли гарантия изготовителя, дополнительное обязательство продавца или общие двухлетние/десятилетние сроки; (2) по причине дефекта — производственная, монтажная, эксплуатационная, смешанная; (3) по способу подтверждения покупки — чек, электронный чек, банковские данные, данные лояльности, свидетельские показания, судебное истребование доказательств; (4) по способу установления качества — проверка качества, экспертиза изготовителя, внесудебная независимая экспертиза, судебная экспертиза; (5) по способу приобретения — в магазине, дистанционно, у физического лица. Конкретная комбинация версий определяется после получения документов, перечисленных в п. 16–18.