



ЗАКЛЮЧЕНИЕ СПЕЦИАЛИСТА

по результатам исследования

г. Екатеринбург

Начато 25.03.2022 г.

Окончено 31.03.2022 г.

ИП Бобрышевым Денисом Валерьевичем был заключен договор № 0106-22 от 25 марта 2022 года с директором ООО «*****» *****ым *****ем Александровичем о проведении экспертного товароведческого исследования изделий из литьевого камня изготовленных ИП *****ым М.Н. согласно договору подряда № ФК 28-04\21 от 24.11.2020 года и расположенных в помещении ванной комнаты частного дома по адресу: Свердловская область, г. Екатеринбург, Переулок ***** дом 32.

Исследование проведено специалистом:

Экспертом-товароведом Бобрышевым Денисом Валерьевичем, имеющему среднее техническое образование по специальности «Электронные приборы и устройства», диплом сер СБ № 1916501, диплом о профессиональной переподготовке по программе «Судебная товароведческая и стоимостная экспертиза промышленных (непродовольственных) товаров», квалификационный сертификат по специальности 19.1 «Исследование промышленных (непродовольственных) товаров, в том числе с целью проведения их оценки» товаров, стаж экспертной работы с 2012 года.

Компетенция специалиста обеспечена следующими квалификационными документами:

- Диплом «Североуральский политехникум», сер СБ № 1916501.
- Диплом о профессиональной переподготовке по программе «Судебная товароведческая и стоимостная экспертиза промышленных (непродовольственных) товаров», квалификационный сертификат по специальности 19.1 «Исследование промышленных (непродовольственных) товаров, в том числе с целью проведения их оценки» товаров.
- Квалификационный сертификат «19.1. Исследование промышленных (непродовольственных) товаров, в том числе с целью проведения их оценки» АНО «Современный институт дополнительного профессионального образования».
- Трудовая книжка, подтверждающая трудовой стаж на мебельном производстве.

Стаж экспертной работы по специализации «Мебель» 10 лет.

Основные условия экспертизы.

Выводы в Экспертном заключении сделаны на основании нормативно-технических документов, стандартов, учебно-методических пособий и предоставленных документов.

В Экспертном заключении использованы достоверные источники информации. Экспертное заключение или его части могут быть использованы заказчиком только в соответствии с целью, определенной в заключении.

Экспертное заключение составлено лично экспертом, исходя из поставленной задачи.

Мнение эксперта действительно только на дату проведения экспертизы.

Эксперт не принимает на себя ответственность за последующие изменения условий, которые могут повлиять на состояние объекта экспертизы.

На исследование представлено:

- Столешницы из литьевого камня – 3 шт.
- Претензия от *****ой А. к ООО «*****»
- Претензия ООО «*****» к ИП *****у М.Н. от 02.02.2022 года.
- Ответ на претензию ИП *****а М.Н. от 01.01.2022 года
- Эскизы и размеры изделий.

На разрешение эксперта поставлены следующие вопросы:

1. Имеются ли в представленных на товароведческое исследование изделиях из литьевого камня изготовленные ИП *****ым М.Н. для ООО «*****» согласно договору подряда № ФК 28-04\21 от 24.11.2020 какие-либо недостатки?
2. Каков характер и причины возникновения недостатков: в следствии наличия скрытых производственных дефектов, нарушений условий хранения, перевозки, либо условий эксплуатации со стороны потребителя?

Средства измерения и визуального контроля.

- Рулетка металлическая длиной 3 метра с ценой деления 1 мм по ГОСТ 7502 – 98.
- Металлическая линейка длиной 30 см с ценой деления 0.5 мм

При исследовании использовались нормативные документы:

1. СТО ТПП 21-10-06 «Экспертиза мебели и строительных изделий. Методическое пособие» г. Москва. 2006 год»;
2. ГОСТ 16371-2014 «Мебель. Общие технические условия», принятый Межгосударственным советом по стандартизации, метрологии и сертификации (протокол от 14 ноября 2014 № 72-П), введенный в действие с 01.01.2016 г. в качестве национального стандарта РФ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 15 июня 2015 г. № 683-ст;
3. ГОСТ 15467-79 «Управление качеством продукции. Основные понятия. Термины и определения»;
4. ГОСТ 20400-2013 «Продукция мебельного производства. Термины и определения»;
5. «Правила продажи отдельных видов товаров», утвержденные Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 г. № 55;
6. «Теория и практика судебной экспертизы». Научно-практический журнал № 4(24)2011, стр. 152-159.

Исследование проводилось в соответствии с методикой, разработанной в системе Союза потребителей Российской Федерации и ФОНДА «Центр независимой потребительской экспертизы» (методическое пособие по проведению экспертизы качества мебели):

- органолептическим и измерительным методами устанавливались товарные характеристики изделия (конструкция, вид применяемых материалов, размерные признаки);
- методом сопоставления характеристик товара с условиями договора (данными эскизов, спецификаций) устанавливалось их соответствие (несоответствие);
- органолептическим и измерительным методами устанавливалось наличие дефектов на изделии (признаки, расположение дефектов, степень выраженности, размер);
- методом анализа устанавливался характер и причина возникновения дефектов (производственный, монтажа, эксплуатации).

При исследовании использовались универсальные измерительные инструменты в соответствии с п.7.1. ГОСТ 16371-2014, а именно рулетка длиной 3 метра, соответствующая II классу точности по ГОСТ 7502-98, металлическая линейка длиной 30 см с ценой деления 0.5 мм. В процессе

исследования производилась фотосъемка объектов исследования на смартфон iPhone 7 оснащенного 12-МП камерой.

При проведении исследования использовались следующие термины и определения в соответствии с ГОСТ 15467-79 «Управление качеством продукции. Основные понятия, термины и определения», ГОСТ 20400-2013 «Продукция мебельного производства Термины и определения», ГОСТ 16371-2014 «Мебель. Общие технические условия»:

Органолептический метод - метод определения значений показателей качества продукции, осуществляемый на основе анализа восприятия органов чувств (п. 28 ГОСТ 15467-79);

Экспертный метод определения показателей качества продукции - метод определения значений показателей качества продукции, осуществляемый на основе решения, принимаемого экспертами (п. 29 ГОСТ 15467-79);

Внешний вид - общее зрительное впечатление при совокупности видимых параметров.

Качество продукции - совокупность свойств продукции, обуславливающих её пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с её назначением (п. 3 ГОСТ 15467-79);

Видимые поверхности (лицевые и внутренние видимые) - наружные и внутренние поверхности, видимые при эксплуатации (п. 1. табл. 10 ГОСТ 16371-2014);

Лицевые поверхности (фасадные, рабочие, прочие лицевые) - поверхности изделий мебели, видимые при нормальной эксплуатации, в том числе в трансформированном положении изделия (п. 1.1. табл. 10 ГОСТ 16371-2014);

Дефект — каждое отдельное несоответствие продукции установленным требованиям (п. 38 ГОСТ 15467-79);

Дефектное изделие — изделие, имеющее хотя бы один дефект (п. 40 ГОСТ 15467-79);

Явный дефект — дефект, для выявления которого в нормативной документации обязательной для данного вида контроля предусмотрены соответствующие правила, методы и средства (п. 41 ГОСТ 15467-79);

Скрытый дефект - дефект, для выявления которого в нормативной документации, обязательной для данного вида контроля, предусмотрены соответствующие правила, методы и средства (п. 42 ГОСТ 15467-79);

Значительный дефект - дефект, который существенно влияет на использование продукции по назначению и (или) на ее долговечность (п. 44 ГОСТ 15467-79);

Устранимый дефект - дефект, устранение которого технически возможно и экономически целесообразно (п. 46 ГОСТ 15467-79);

Неустрашимый дефект - дефект, устранение которого технически невозможно или экономически нецелесообразно (п. 47 ГОСТ 15467-79);

Потребительские свойства — группа свойств (объективные особенности изделий их внешнего вида и устройства), проявляющаяся в процессе эксплуатации изделия, и характеризующих способность изделия удовлетворять материальные и духовные потребности человека (потребителя) - эстетические, функциональные, эргономические, экономические (СТО ТПП 21-10-06);

Рабочие поверхности — поверхности изделий мебели, предназначенные для выполнения каких-либо работ, например: верхняя плась крышки стола... (п. 1.1.2 таблицы Г.1 ГОСТ 16371-2014);

Покрытие — все слои материалов, нанесенные на поверхность конструкционных материалов, включая грунты, лаки, красители, эмали, полимеры, древесный шпон, бумажно-слоистый пластик, пленки, ткани, металлы, материалы на минеральной основе и другие подобные вещества, независимо от способа их нанесения (ст. 3 ТР ТС 025/2012);

Защитно-декоративное покрытие — покрытие на поверхности изделия мебели, одновременно выполняющее функции защитного и декоративного (ст. 3 ТР ТС 025/2012);

Вырыв на поверхности изделия мебели - утрата части материала на поверхности детали, происшедшая в результате механического воздействия (п. 276 ГОСТ 20400-2013);

Трещина в изделии мебели — разрыв материалов изделия (п.281 ГОСТ 20400-2013).

Поскольку изделия из литьевого камня являются составными элементами мебели для ванной комнаты при исследовании к ним будут применяться требования нормативных документов на мебель. Кроме того, при работе над заключением специалистом учитывалось то, что нормативным документам РФ, действующим на мебель бытовую к мебели, предъявляются следующие требования:

В ГОСТ 16371-2014 «Мебель. Общие технические условия»:

- п. 5.2.21 На видимой поверхности мебели не допускаются дефекты по ГОСТ 20400-2013: ...отслоения... клеевые пятна...потертость, загрязнение поверхности, вырывы...царапины, трещины, пятна...заусенцы....
- п. 5.2.27. Детали и сборочные единицы изделий сборно-разборной мебели должны быть изготовлены с точностью согласно требованиям ГОСТ 6449.1 - ГОСТ 6449.5, обеспечивающей сборку и разборку изделий без дополнительной подгонки.
- п. 7.5 Внешний вид, наличие защитного и защитно-декоративного покрытия поверхности, требования к трансформации изделий, фурнитуре и зеркалам контролируют визуально (осмотром изделия), без применения приборов.
- п. 9.1 Изготовитель гарантирует соответствие мебели требованиям настоящего стандарта при соблюдении условий транспортирования, хранения, сборки (мебели, поставляемой в разобранном виде), эксплуатации.
- п. 9.2 Гарантийный срок эксплуатации мебели: ...бытовой - 24 мес.
- п. 9.3 Гарантийный срок при розничной продаже через торговую сеть исчисляются со дня продажи мебели, при вне рыночном распределении - со дня получения ее потребителем.

По ТР ТС 025/2012 «О безопасности мебельной продукции»:

- Статья 5, п.1. Мебельная продукция должна быть изготовлена таким образом, чтобы при ее применении по назначению и при условии соблюдения правил, предусмотренных эксплуатационными документами, она обеспечивала: механическую безопасность;

Примечание: «Механическая безопасность мебели — это критерии безопасности, которые предъявляются к производимой мебели. Они заключаются в комплексе количественных показателей геометрических и механических свойств, обеспечивающих минимально возможные риски для потребителей».

Исследование.

Дата и место проведения экспертизы:

25 марта 2022 года Свердловская область, г. Екатеринбург, Переулок ***** дом 32, начало исследования в 10:30. На исследовании присутствовали:

- *****а А.А. (представитель ООО «*****»)
- *****а А. (потребитель)

В процессе проведения исследования произведен осмотр изделий из литьевого камня (см. фото 1-3).



Фото 1 (изделие №1)



Фото 2 (изделие №2)



Фото 3 (изделие №3)

Исследованию подлежали изделия из литьевого камня в количестве трёх единиц (фото 1-3). Изделия были изготовлены и доставлены на вышеуказанный адрес ИП *****ым М.Н. согласно договору подряда № ФК 28-04\21 от 24.11.2020 года

Согласно устной информации предоставленной *****ой А. А., доставка и установка изделий производилась силами ИП *****а М.Н. В процессе установки изделий заказчиком были обнаружены существенные дефекты, отраженные в претензии к ИП *****у М.Н. от 02.02.2022, выраженные: в наличии острых граней на рабочей эксплуатируемой стороне изделий, наличии трещин на двух изделиях (столешница для тумбы с умывальниками и тумбы для стиральной машинки, наличие смещения технологического отверстия под смеситель относительно центра чаши умывальника, наличие отклонений в геометрических размерах изделий согласованных при оформлении заказа».

При общем осмотре подлежащего исследованию объекта визуально в соответствии п. 7.5 ГОСТ 16371-2014 «Мебель. Общие технические условия» установлено следующее:

1. Изделия располагаются на предметах мебели по месту их постоянной эксплуатации на втором этаже в помещении ванной комнаты частного дома потребителя по вышеуказанному адресу, установленным вдоль трёх стен помещения в удалении от отопительных приборов, без возможности попаданием прямых солнечных лучей.
2. Материал изготовления изделий:
 - Основа комбинированные материалы ДСП, ОСБ, МДФ.
 - Лицевая поверхность полимерный материал.
3. В период исследования средние показатели микроклимата в помещении, где установлен стол, составляли: температура воздуха 20,2 °С, относительная влажность воздуха 39,1 % (фото 4, 5), что по температурным показателям соответствует п. 8.3 ГОСТ 16371-2014, по показателям относительной влажности воздуха не соответствует п. 8.3 ГОСТ 16371-2014 с отклонением от минимального значения на - 0,2 % (не является значительным отклонением). Измерение температуры и влажности воздуха в помещении производилось измерителем температуры и относительной влажности переносным СЕМ DT-321, заводской № 190320837.



Фото 4



Фото 5

4. В момент исследования изделия не эксплуатируется потребителем. Следов воздействия агрессивных веществ, внешних механических воздействий, воздействий света и тепла на изделия не имеется.
5. Для ответа на поставленные вопросы экспертом проведен детальный осмотр изделий с использованием измерительных инструментов, указанных выше:

Изделие №1:

- 5.1. На торцевой и рабочей поверхности столешницы с правой стороны имеется дефект в виде трещины облицовочного покрытия (признак: разрыв материала) в 1-ом случае (фото 6-8) (дефект по п. 281 ГОСТ 20400-2013, не допускается п. 5.2.21 ГОСТ 16371-2014).
- 5.2. На торцевой поверхности столешницы с левой стороны имеется дефект в виде локального изменения цвета облицовочного покрытия (признак: ограниченный участок поверхности изделия мебели, отличающийся по цвету от остальной) в 1-ом случае размерами 30x60мм (фото 9-10) дефект по п. 282 ГОСТ 20400-2013, не допускается п. 5.2.21 ГОСТ 16371-2014.
- 5.3. Передняя торцевая поверхность столешницы имеющая обработку профильной фрезой, в верхней части имеет острое ребро (признак: не смягченные или не имеющие фасок и закруглений ребра детали между ее кромками и пластинами) фото 11 дефект по п. 256 ГОСТ 20400-2013, не допускается п. 5.2.21 ГОСТ 16371-2014.
- 5.4. Технологическое отверстие под кран смесителя у правой чаши умывальника имеет смещение относительно центра чаши на ~10 мм (фото 12), недостаток влияет на эстетические свойства изделия, не соответствует согласованному эскизу.

Изделие №2:

- 5.5. На торцевой и рабочей поверхности столешницы с правой стороны имеется дефект в виде трещины облицовочного покрытия (признак: разрыв материала) в 1-ом случае (фото 13,14, дефект по п. 281 ГОСТ 20400-2013, не допускается п. 5.2.21 ГОСТ 16371-2014).
- 5.6. Передняя торцевая поверхность столешницы имеющая обработку профильной фрезой, в верхней части имеет острое ребро (признак: не смягченные или не имеющие фасок и закруглений ребра детали между ее кромками и пластинами) фото 15, дефект по п. 256 ГОСТ 20400-2013, не допускается п. 5.2.21 ГОСТ 16371-2014.
- 5.7. С лицевой видимой стороны в нижней части торцевой поверхности столешницы имеется сколы декоративного облицовочного покрытия в двух случаях размерами 3x2 мм (фото 16) дефект по п. 247 ГОСТ 20400-2013, не допускается п. 5.2.21 ГОСТ 16371-2014.

Изделие №3:

- 5.8. Передняя торцевая поверхность изделия имеющая обработку профильной фрезой, в верхней части имеет острое ребро (признак: не смягченные или не имеющие фасок и закруглений ребра детали между ее кромками и пластинами) фото 17, дефект по п. 256 ГОСТ 20400-2013, не допускается п. 5.2.21 ГОСТ 16371-2014.
- 5.9. В месте сопряжения изделия со стеной по ширине изделия присутствует наплыв ничем не обработанного полимерного материала (фото 18, 19) дефект по п. 226 ГОСТ 20400-2013, не допускается п. 5.2.21 ГОСТ 16371-2014.
- 5.10. На рабочей поверхности изделия в двух случаях в слое облицовочного покрытия присутствуют посторонние включения по цвету и форме отличающиеся от общего цвета столешницы (признак: ограниченный участок поверхности изделия мебели, отличающийся по цвету от остальной) фото 20, 21, дефект по п. 282 ГОСТ 20400-2013, не допускается п. 5.2.21 ГОСТ 16371-2014.



Φοτο 6



Φοτο 7



Φοτο 8



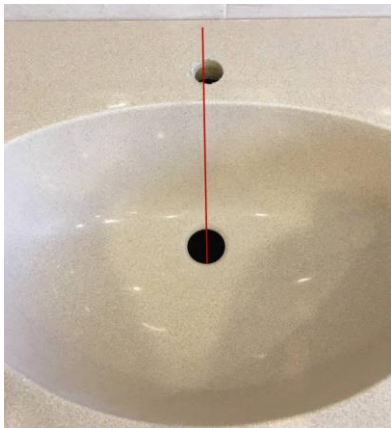
Φοτο 9



Φοτο 10



Φοτο 11



Φοτο 12



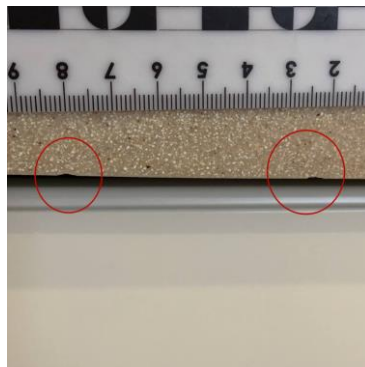
Φοτο 13



Φοτο 14



Φοτο 15



Φοτο 16



Φοτο 17



Фото 18



Фото 19



Фото 20



Фото 21

6. Затем, для ответа на поставленные вопросы экспертом произведено изучение документации, предоставленной на экспертизу, в том числе согласованной при заключении договора, в результате которого установлено следующее:
- 6.1. В договоре подряда № ФК 28-04/21 от 24.11.2020 года ИП *****а М.Н. с ООО «*****» значится:
- 6.1.1. п.1.1. «Подрядчик обязуется изготовить и при необходимости установить, а Покупатель в соответствии с условиями настоящего Договора обязуется принять и оплатить Изделия, отпускаемые на метраж/ по квадратуре: «изделия из литьевого камня», согласно Спецификации (Приложение №2), являющейся неотъемлемой частью Договора, в которой указаны вид изделия, количество, цвет, комплектность, комплектация и материал. Под Изделием в данном договоре понимается одно Изделие, либо партия Изделий».
- 6.1.2. п.1.2. «Вид Изделия, цвет, количество, комплектность, комплектация, материал согласовываются сторонами в Эскизе (Приложение №3)».
- 6.1.3. п.4.1. «Подрядчик гарантирует качество продукции, которое соответствует договору и обязательным требованиям.»
- 6.2. В претензии *****ой А. к ООО «*****» значится:
- 6.2.1. «...Каменные детали для ванны, раковины и над стиральной машиной не соответствуют необходимым размерам - с зазорами...».
- 6.2.2. «...На большой тумбе трещина, которую также не устранили...».
- 6.2.3. «...Камень и производство очень низкого качества. Цвет деталей отличается от первоначально выполненных частей. Внутреннее наполнение каменной плиты - основа – разное...»
- 6.2.4. «...отверстие под смеситель - его центр не совпадает с отверстием под слив.
- 6.2.5. «...Большой вырез под ванну абсолютно неровный. Форма овала искажена и с большой вероятностью сама ванна не закроет эти неровности...»
- 6.2.6. «...При обрезке столешницы над стиральной машиной (она пришла больше) никак не обработали край, просто замазали бок.

- 6.2.7.«...на других деталях, особенно части для ванной, где края обработаны хоть как-то, они все равно остаются острыми».
- 6.3. В претензии ООО «*****» к ИП *****у М.Н. значится:
- 6.3.1.Каменные детали для ванны, раковины и над стиральной машиной не соответствуют необходимым размерам - с зазорами. После неоднократных замеров и переделок эти детали не соответствуют размерам.
- 6.3.2.На большой тумбе трещина, которую также не устранили.
- 6.3.3.Внутреннее наполнение (ЛДСП и ОСБ) разное, не слой ОСБ+ЛДСП+ОСБ, а в разнбой. Где-то МДФ. где-то ЛДСП.
- 6.3.4.Отверстие под смеситель - его центр не совпадает с отверстием под слив, это видно и без использования дополнительного оборудования.
- 6.3.5.Большой вырез под ванну абсолютно неровный. Форма овала искажена, а также имеются «запилы» из размера ванны, которые видны при ее установке
- 6.3.6.При обрезке столешницы над стиральной машиной (она пришла больше) никак не обработали край, просто замазали бок. На вид отличающегося от композитного состава.
- 6.3.7.Края на ванной обработаны очень остро, даже когда проводишь рукой — это ощущается.
7. Далее экспертом проведен всесторонний анализ результатов общего и детального исследования, изучения представленных документов и нормативно-правовой документации. Всесторонний анализ результатов общего и детального исследования, характера выраженности дефектов, их месторасположения, форм, размеров показал следующее:
- 7.1.Представленные к исследованию изделия, заказанные ООО «*****» у ИП *****а М.Н. согласно договору подряда №ФК 28-04\21 от 24.11.2020 г. и расположенные по адресу: г. Екатеринбург, Переулок ***** дом 32 имеют недостатки, описанные в исследовательской части заключения, выраженные в виде:
- 7.1.1.Наличия трещин у облицовочного покрытия двух изделий (дефект п. 267 ГОСТ 20400-2013, не допускается п. 5.2.21 ГОСТ 16371-2014);
- 7.1.2.Локального изменения цвета облицовочного покрытия, а также наличием посторонних включений (дефект по п. 282 ГОСТ 20400-2013, не допускается п. 5.2.21 ГОСТ 16371-2014).
- 7.1.3.Наличием острых ребер у торцевых поверхностей всех изделий (дефект по п. 256 ГОСТ 20400-2013, не допускается п. 5.2.21 ГОСТ 16371-2014).
- 7.1.4.Наличию сколов на облицовочном покрытии столешницы для тумбы под стиральную машинку (дефект по п. 247 ГОСТ 20400-2013, не допускается п. 5.2.21 ГОСТ 16371-2014.).
- 7.1.5. Несоответствие техническим параметрам, согласованным в приложении №3 договора подряда №ФК 28-04\21 от 24.11.2020 г, а именно изделия для тумбы под раковины в части расположения отверстия под установку правого смесителя относительно центра чаши умывальника.
- 7.2. Все имеющиеся дефекты образовались до передачи изделий заказчику и носят производственный характер. Причинами возникновения дефектов производственного характера послужило нарушение технологических процессов изготовления изделия на различных стадиях производства в условиях предприятия-изготовителя, т. е. до передачи изделия потребителю.
- 7.3. Согласно определениям, данным ГОСТ 15467-79 «Управление качеством продукции. Основные понятия, термины и определения», все изготовленные по договору изделия имеют явные, значительные дефекты, существенно влияющие на внешний вид, использование изделий по назначению и на их долговечность.

Таким образом, в результате проведенного исследования предъявленных изделий для предметов мебели ванной комнаты можно ответить на поставленные вопросы следующим образом:

Выводы:

1. Представленный к исследованию Представленные к исследованию изделия, заказанные ООО «*****» у ИП *****а М.Н. согласно договору подряда №ФК 28-04\21 от 24.11.2020 г. и расположенный по адресу: г. Екатеринбург, Переулок ***** дом 32 имеет недостатки, подробно описанные в исследовательской части заключения, в том числе заявленные в претензии ООО «*****» от 02.02.2022 года.
Согласно определениям, данным ГОСТ 15467-79 «Управление качеством продукции. Основные понятия, термины и определения», все изготовленные по договору изделия имеют явные, значительные дефекты, существенно влияющие на внешний вид, использование изделий по назначению и на их долговечность.
2. Имеющиеся в изделиях недостатки носят явный производственный характер. Причинами возникновения дефектов производственного характера послужило нарушение технологических процессов изготовления изделия на различных стадиях производства в условиях предприятия изготовителя, т. е. до передачи изделия заказчику.
3. Все выявленные недостатки является неустраняемыми недостатками в виду того, что их устранение невозможно без несоразмерных расходов или затрат времени, что сравнимо с изготовлением новых изделий.

Специалист

Д.В. Бобрышев