

Правовой разбор: возмещение вреда здоровью, причинённого вследствие недостатков работ по ремонту электровелосипеда

Краткая постановка вопроса

Потребитель сдал электровелосипед в мастерскую, оплатил работы наличными без договора и кассового чека; в течение двух минут после выезда из мастерской велосипед неуправляемо ускорился, торможение оказалось неэффективным, произошло опрокидывание, в результате — перелом и длительная утрата трудоспособности; мастерская в переписке в мессенджере и по телефону фактически не отрицала своей вины, но письменных подтверждений не дала, а от компенсации уклоняется. Требуется оценить перспективы иска в ситуации, когда (1) отсутствуют письменный договор и кассовый документ, (2) основное доказательство — скриншоты переписки и аудиозаписи телефонных разговоров, принадлежность которых конкретному юридическому лицу прямо не подтверждена, (3) свидетели-очевидцы падения, кроме работников мастерской, отсутствуют, (4) независимая экспертиза дорога, и (5) ответчик, вероятно, проигнорирует претензию, иск и судебное заседание. Ниже разобраны все существенные правовые модели, распределение бремени доказывания, доказательственные риски и сценарные прогнозы с указанием норм и разъяснений высших судов.

Важная оговорка. Гарантировать исход конкретного дела нельзя: он определяется совокупностью доказательств, которые суд оценивает по своему внутреннему убеждению (ч. 1 ст. 67 ГПК РФ). Вместе с тем структура распределения бремени доказывания по данной категории дел объективно смещена в пользу потерпевшего-потребителя, и опасения заявителя («суд напишет: доказательств вины мастерской не предъявлено») в значительной части юридически несостоятельны — об этом раздел 2.

Раздел 1. Квалификация отношений: три конкурирующие правовые модели

Суд, рассматривая такое дело, может квалифицировать его по одной из трёх моделей. От выбора модели прямо зависит, кто и что обязан доказывать. Поэтому разбор необходимо вести по всем трём.

1.1. Модель А (основная): вред вследствие недостатков работы — ст. 1095, 1098 ГК РФ, ст. 14 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-I «О защите прав потребителей» (далее — ЗоЗПП)

Статья 1095 ГК РФ: «Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу гражданина... вследствие конструктивных, рецептурных или иных недостатков товара, работы или услуги, а также вследствие недостоверной или недостаточной информации о товаре (работе, услуге), подлежит возмещению продавцом или изготовителем товара, лицом, выполнившим работу или оказавшим услугу (исполнителем), **независимо от их вины и от того, состоял потерпевший с ними в договорных отношениях или нет**».

Эта же конструкция воспроизведена в п. 1 ст. 14 ЗоЗПП: вред, причинённый жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие недостатков работы (услуги), подлежит возмещению в полном объёме исполнителем.

Ключевые для данного дела элементы этой модели:

1. **Юридический состав:** (а) недостаток работы; (б) вред жизни/здоровью; (в) причинная связь; (г) потребительская цель использования.
2. **Вина не входит в состав.** Ответственность наступает независимо от вины.
3. **Наличие договора не обязательно** — прямо следует из абз. 1 ст. 1095 ГК РФ. Обязателен лишь факт выполнения работы именно этим исполнителем.
4. **Освобождение от ответственности** возможно только по двум основаниям (ст. 1098 ГК РФ; п. 5 ст. 14 ЗоЗПП): непреодолимая сила либо нарушение потребителем установленных правил пользования/хранения/транспортировки. Бремя доказывания этих обстоятельств — на исполнителе.
5. **Ограничение по цели:** правила применяются, только если работа выполнялась в потребительских целях, а не для предпринимательской деятельности (абз. 2 ст. 1095 ГК РФ). В описанной ситуации это условие соблюдено.

Понятие «недостаток работы» раскрыто в преамбуле ЗоЗПП: несоответствие работы обязательным требованиям закона, **либо условиям договора, либо — при отсутствии договора — обычно предъявляемым требованиям,**

либо целям, для которых работа такого рода обычно используется. Формулировка «либо при отсутствии договора» прямо опровергает довод «нет договора — нет ответственности»: закон заранее предусмотрел ситуацию, когда договор вообще не заключался. Дополнительно см. ст. 4 ЗоЗПП (качество работы должно соответствовать договору, а при отсутствии в нём условий — обычно предъявляемым требованиям и целям).

Кто отвечает. Согласно п. 2 ст. 1096 ГК РФ за вред, причинённый вследствие недостатков работы или услуги, отвечает лицо, выполнившее работу или оказавшее услугу (исполнитель). Если работу выполнял наёмный сотрудник, отвечает его работодатель — мастерская (ст. 1068 ГК РФ). Если мастерская — индивидуальный предприниматель, отвечает ИП.

1.2. Модель Б: генеральный деликт — ст. 1064 ГК РФ

Статья 1064 ГК РФ (п. 1): вред, причинённый личности или имуществу гражданина, подлежит возмещению в полном объёме лицом, причинившим вред. Пункт 2: «Лицо, причинившее вред, освобождается от возмещения вреда, если докажет, что вред причинен не по его вине».

Эта модель применяется, если суд по каким-то причинам не усмотрит в действиях мастерской «недостатка работы» в смысле ст. 1095 ГК РФ (например, сочтёт, что имела место разовая неосторожная порча имущества при оказании услуги, а не дефект результата работы).

Принципиально важно: и здесь вина потерпевший не доказывает. Действует презумпция вины причинителя вреда: отсутствие вины доказывает сам причинитель (п. 2 ст. 1064 ГК РФ; абз. 2 п. 11 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 26.01.2010 № 1 «О применении судами гражданского законодательства, регулирующего отношения по обязательствам вследствие причинения вреда жизни или здоровью гражданина»).

1.3. Модель В: договорная ответственность за ненадлежащее качество работ

Если суд будет настаивать на договорной природе отношений (гл. 37, 39 ГК РФ — подряд/возмездное оказание услуг), то:

- ст. 721 ГК РФ — качество работы должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии — обычно предъявляемым требованиям;
- ст. 723 ГК РФ — ответственность подрядчика за ненадлежащее качество;
- **ст. 1084 ГК РФ** — ключевая норма: «Вред, причинённый жизни или здоровью гражданина при исполнении обязательств, вытекающих из договоров, возмещается по правилам, предусмотренным настоящей главой

[гл. 59], если законом или договором не предусмотрен более высокий размер ответственности».

То есть даже при договорной природе отношений вред здоровью возмещается **по деликтным правилам главы 59 ГК РФ**, включая ст. 1085–1087 ГК РФ.

Кроме того, по п. 3 ст. 401 ГК РФ лицо, не исполнившее обязательство при осуществлении предпринимательской деятельности, несёт ответственность, если не докажет, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы. Бремя — снова на исполнителе.

1.4. Практический вывод по разделу 1

При любой из трёх моделей вина не является обстоятельством, которое обязан доказывать истец. Различие между моделями для потерпевшего минимально; максимум, чего может добиваться ответчик, — перевести спор в договорную плоскость, но ст. 1084 ГК РФ возвращает применение главы 59. Поэтому наиболее рискованный для истца элемент — не «вина», а **факт выполнения работ именно ответчиком и причинная связь**. Именно на этих двух точках следует сосредоточить доказательственную работу.

Дополнительно: в качестве соответчиков (или альтернативного варианта) теоретически возможны продавец/изготовитель самого электровелосипеда или его узлов — если экспертиза покажет, что дефект датчика имеет производственное, а не «ремонтное» происхождение (ст. 1095, 1096 ГК РФ). Однако при описанных обстоятельствах (повреждение при работах) основным ответчиком является мастерская.

Раздел 2. Вина и бремя доказывания: разбор главного опасения заявителя

2.1. Может ли суд написать «доказательств вины мастерской не предъявлено»?

По общему правилу — нет, и такая формулировка была бы самостоятельным основанием для отмены решения в апелляции (п. 1, 3, 4 ч. 1 ст. 330 ГПК РФ: неправильное определение обстоятельств, имеющих значение для дела; несоответствие выводов обстоятельствам дела; неправильное применение норм материального права).

Объяснение:

- по ст. 1095 ГК РФ ответственность наступает **независимо от вины**;

- по п. 2 ст. 1064 ГК РФ вина **презюмируется**, а её отсутствие доказывает причинитель;
- по п. 3 ст. 401 ГК РФ в предпринимательских отношениях доказывается невозможность исполнения вследствие непреодолимой силы;
- по ст. 1098 ГК РФ и п. 5 ст. 14 ЗоЗПП перечень освобождающих оснований закрыт и доказывается исполнителем.

Иными словами, вина ответчика — не элемент предмета доказывания истца, и ссылка суда на её недоказанность означала бы перекладывание бремени доказывания на потерпевшего.

2.2. Что суд реально может написать вместо этого

Формулировки, которых следует опасаться, выглядят иначе:

1. «Истцом не доказан факт выполнения работ (оказания услуг) именно ответчиком» — то есть не установлена **принадлежность исполнителя**.
2. «Истцом не доказано наличие недостатка работы» — то есть не подтверждено, что датчик ассистента педалирования был повреждён в мастерской.
3. «Истцом не доказана причинно-следственная связь между действиями ответчика и наступившим вредом здоровью».
4. «Истцом не доказан размер утраченного заработка / понесённых расходов».

Каждая из этих формулировок закрывается конкретным доказательственным действием (разделы 4–5).

2.3. Распределение бремени доказывания по элементам

Элемент	Кто доказывает	Норма
Факт выполнения работ ответчиком	истец (но ответчик обязан опровергать)	ч. 1 ст. 56 ГПК РФ; абз. 1 ст. 1095 ГК РФ
Недостаток работы	истец (в т.ч. косвенными доказательствами)	преамбула ЗоЗПП; ст. 4 ЗоЗПП; ст. 1095 ГК РФ
Вред жизни/здоровью и его размер	истец	ст. 1085, 1086 ГК РФ
Причинная связь	истец (см. п. 2.4 ниже)	ст. 1064, 1095 ГК РФ
Вина	не доказывается истцом	ст. 1095, п. 2 ст. 1064 ГК РФ

Элемент	Кто доказывает	Норма
Обстоятельства освобождения от ответственности	ответчик	ст. 1098 ГК РФ; п. 5 ст. 14 ЗоЗПП; п. 28 Постановления Пленума ВС РФ от 28.06.2012 № 17
Грубая неосторожность потерпевшего (влияет на размер)	ответчик	п. 1, 2 ст. 1083 ГК РФ

Пункт 28 Постановления Пленума ВС РФ от 28.06.2012 № 17 прямо указывает: бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательства, в том числе и за причинение вреда, лежит на продавце (изготовителе, исполнителе).

2.4. Конкурирующие позиции по бремени доказывания причинной связи (важно изложить обе)

Позиция 1 (господствующая, «прокалькуляторская»). Причинно-следственную связь доказывает истец как элемент деликтного состава. Обоснование: ст. 1064, 1095 ГК РФ прямо не устанавливают презумпцию причинной связи; ч. 1 ст. 56 ГПК РФ относит связь к основаниям требования истца. Суды при этой позиции требуют от потерпевшего либо заключения эксперта, либо очевидной связи «дефект → отказ → падение».

Позиция 2 (встречная, применяется в делах о защите прав потребителей). Как только истец доказал вред и недостаток работы, на исполнителя переходит бремя доказывания того, что вред наступил **не** вследствие этого недостатка, поскольку ст. 1098 ГК РФ и п. 5 ст. 14 ЗоЗПП называют исчерпывающие, закрытые основания освобождения (непреодолимая сила и нарушение правил пользования). Практический эффект: при доказанном дефекте (например, подтверждённом признанием ответчика и объяснениями его работников) суд может принять связь «по умолчанию», не требуя дорогой экспертизы.

В каких обстоятельствах применяется каждая. Позиция 1 доминирует, если причина вреда неочевидна, велосипед изменён после происшествия, ответчик явился и активно возражает. Позиция 2 срабатывает, когда сам исполнитель дефект признал (письменно или свидетельскими показаниями своих сотрудников) и не представил никаких контрдоказательств — а это как раз ваш случай при условии, что переписка будет признана доказательством и будет привязана к ответчику.

2.5. Грубая неосторожность потерпевшего — ст. 1083 ГК РФ

Следует заранее знать контраргумент ответчика: «потребитель сам сел на велосипед с неисправным тормозом / без шлема / на транспортное средство повышенной мощности».

- п. 1 ст. 1083 ГК РФ: вред, возникший вследствие умысла потерпевшего, возмещению не подлежит;
- п. 2 ст. 1083 ГК РФ: при грубой неосторожности потерпевшего, содействовавшей возникновению или увеличению вреда, размер возмещения уменьшается;
- **п. 3 ст. 1083 ГК РФ: при причинении вреда жизни или здоровью гражданина отказ в возмещении вреда не допускается; вина потерпевшего не учитывается при возмещении дополнительных расходов (п. 1 ст. 1085 ГК РФ), при возмещении вреда в связи со смертью кормильца (ст. 1089 ГК РФ) и расходов на погребение (ст. 1094 ГК РФ).**

Практический смысл: даже при частичном снижении размера возмещения утраченного заработка отказ в иске невозможен, а расходы на лечение — не уменьшаются.

Отдельный фактический риск. Если мощность электровелосипеда превышает 250 Вт и он относится к мопедам, ответчик может ссылаться на управление без права управления, без мотошлема и т.п. Это не освобождает от ответственности (нет причинной связи между отсутствием прав и переломом), но может быть использовано для снижения компенсации морального вреда.

Раздел 3. Отсутствие письменного договора и кассового чека: правовые последствия

3.1. Нормативная рамка

- **ст. 159 ГК РФ** — сделки, исполняемые при самом их совершении, могут совершаться устно;
- **ст. 161 ГК РФ** — сделки юридических лиц с гражданами должны совершаться в простой письменной форме;
- **ст. 162 ГК РФ** — несоблюдение простой письменной формы **не влечёт недействительности сделки**, но лишает стороны права в случае спора ссылаться в подтверждение сделки и её условий на свидетельские

показания, **не лишая права приводить письменные и другие доказательства;**

- **ст. 493 ГК РФ** — при отсутствии у покупателя кассового или товарного чека он не лишён возможности ссылаться на другие доказательства приобретения;
- **п. 5 ст. 18 ЗоЗПП** — отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющего факт и условия покупки, **не является основанием для отказа в удовлетворении его требований;**
- **ст. 1.2, 4.7 Федерального закона от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники...»** — при осуществлении расчёта пользователь **обязан** выдать кассовый чек;
- **Правила бытового обслуживания населения, утв. постановлением Правительства РФ от 21.09.2020 № 1514** — обязанность исполнителя оформить договор в письменной форме (квитанция, заказ-наряд или иной документ) возложена на **исполнителя**, а не на потребителя.

Промежуточный вывод: отсутствие договора и чека — это юридически значимое нарушение со стороны мастерской, а не порок позиции потребителя. Закон прямо предусматривает, что факт оказания услуги может быть доказан иными средствами.

3.2. Конкурирующие позиции по ст. 162 ГК РФ (свидетельские показания)

Позиция 1 (буквальная). Поскольку сделка между юридическим лицом и гражданином должна быть в простой письменной форме (ст. 161 ГК РФ), свидетельские показания в подтверждение факта её заключения и её условий недопустимы (п. 1 ст. 162 ГК РФ). Суд может отклонить показания свидетелей именно по этому основанию.

Позиция 2 (ограничительная, нередко применяется на практике). Правило п. 1 ст. 162 ГК РФ касается **оспаривания сделки и её условий**, но не распространяется на доказывание фактов, лежащих за пределами сделки: факта причинения вреда, обстоятельств происшествия, состояния велосипеда, поведения работников мастерской. Кроме того, если сделка **полностью или частично исполнена**, а спор сводится к её последствиям, суды зачастую допускают любые доказательства (письменные, электронные, свидетельские) — поскольку защищается не формальный интерес, а нарушенное право.

Как это применить в вашем деле. Свидетельские показания работников мастерской ценны не столько как подтверждение «сделки», сколько как подтверждение: (а) факта поступления велосипеда в ремонт; (б) факта выполнения работ по электрической части; (в) факта обнаружения

неисправности ассистента педалирования и его отключения; (г) факта наличия травмы руки у клиента сразу при возвращении в мастерскую. Пункты (в) и (г) **вообще не являются «условиями сделки»** — правило п. 1 ст. 162 ГК РФ к ним неприменимо.

3.3. Модель «вообще без договора» — абз. 1 и абз. 2 ст. 1095 ГК РФ

Даже если суд признает, что договор не заключался вовсе (передали велосипед без оформления, оплатили наличными без документа), это **не препятствует удовлетворению иска**, поскольку:

- абз. 1 ст. 1095 ГК РФ прямо говорит о возмещении вреда «независимо от... того, состоял потерпевший с ними в договорных отношениях или нет»;
- преамбула ЗоЗПП определяет недостаток в том числе «при отсутствии договора — по обычно предъявляемым требованиям».

Вывод по разделу 3: вероятная формулировка суда — не «не доказано заключение сделки», а «не доказано, что работы выполнены ответчиком». Именно на привязку работ к ответчику и должны быть направлены усилия.

Раздел 4. Доказательственная база: переписка, аудиозаписи, свидетели, истребование доказательств

4.1. Доказательства в гражданском процессе

Ст. 55 ГПК РФ: доказательствами являются сведения о фактах, полученные из объяснений сторон, показаний свидетелей, письменных и вещественных доказательств, аудио- и видеозаписей, заключений экспертов. Ч. 2 ст. 55 ГПК РФ: доказательства, полученные с нарушением закона, не имеют юридической силы.

Ст. 67 ГПК РФ: суд оценивает доказательства по внутреннему убеждению, всесторонне, полно, объективно; никакие доказательства не имеют заранее установленной силы.

4.2. Скриншоты переписки в мессенджере

Квалификация. Скриншоты переписки в подавляющей практике рассматриваются как письменные доказательства (ст. 71 ГПК РФ: письменными доказательствами являются документы и материалы,

выполненные в форме цифровой записи, в том числе полученные посредством электронной или иной связи).

Проблема, которую вы озвучили, — идентификация контрагента. Она решается следующими средствами:

1. **Судебный запрос оператору связи** (ст. 57 ГПК РФ) о принадлежности абонентского номера, с которого велась переписка/звонки. Бремя содействия — на суде, который выдаёт запрос; при необходимости — истребование доказательств по ходатайству стороны.
2. **Данные ЕГРЮЛ/ЕГРИП.** Контактный номер телефона и адрес часто указаны в выписке; кроме того, в ЕГРЮЛ есть сведения об учредителе/руководителе — сопоставление ФИО и номера само по себе является сильным косвенным доказательством.
3. **Публичные источники:** сайт мастерской, карточки в Яндекс.Картах, 2ГИС, объявления на Авито, страницы в социальных сетях — если там указан тот же номер телефона.
4. **Детализация соединений** у оператора связи за спорные даты: подтверждает факт телефонных соединений с тем же номером (не содержание, но контакт).
5. **Сопоставление содержания переписки с фактами**, известными только клиенту и мастерской (модель велосипеда, характер работ, сумма, дата).
6. **Ходатайство о вызове в качестве свидетеля** лица, чей номер указан (например, управляющего), и **показания работников** мастерской.
7. **Нотариальный протокол осмотра** переписки (ст. 102–103 Основ законодательства РФ о нотариате: обеспечение доказательств, если их представление впоследствии станет невозможным или затруднительным) либо **судебный осмотр письменного доказательства** (ст. 181 ГПК РФ) и осмотр телефона как вещественного доказательства (ст. 183 ГПК РФ).

Важное предупреждение. Сохраните переписку в неизменном виде: не удаляйте диалог, не переустанавливайте приложение, сделайте экспорт чата и видеозапись экрана с прокруткой. Удалённая переписка восстановлению в споре практически не подлежит.

4.3. Аудиозаписи телефонных разговоров

Допустимость. Аудиозапись разговора, произведённая одним из участников этого разговора, не нарушает конституционное право на тайну телефонных переговоров (ст. 23 Конституции РФ), поскольку отсутствует признак «тайного доступа третьего лица». Такие записи в практике признаются допустимыми доказательствами. Формальные требования: ст. 77 ГПК РФ — лицо, представляющее аудиозапись, **обязано указать, когда, кем и в каких**

условиях осуществлялась запись; ст. 185 ГПК РФ — исследование аудиозаписи в судебном заседании с занесением в протокол.

Практические шаги: 1. Составить письменную расшифровку (стенограмму) каждого разговора с указанием даты, времени, продолжительности, участников. 2. Приложить носитель (флеш-карта, диск) с исходными файлами в оригинальном формате, желательно с метаданными. 3. В исковом заявлении или отдельным ходатайством указать, где, когда, кем и при каких обстоятельствах сделана запись. 4. Если ответчик оспорит принадлежность голоса — возможна фоноскопическая экспертиза; однако при наличии переписки и иных доказательств суды часто устанавливают принадлежность голоса в совокупности (ст. 67 ГПК РФ).

Риск. Если содержание записей незначительно и из них не следует признание вины, их доказательственная ценность невелика — но вреда они не наносят и могут использоваться для подтверждения факта контакта и обсуждения компенсации.

4.4. Свидетельские показания

- **ст. 69 ГПК РФ** — свидетелем является лицо, которому могут быть известны сведения об обстоятельствах дела;
- **ст. 70 ГПК РФ** — обязанность явиться и дать правдивые показания;
- работники ответчика не освобождены от обязанности свидетельствовать; их заинтересованность не исключает показаний, а лишь учитывается при оценке (ст. 67 ГПК РФ). Ст. 51 Конституции РФ позволяет отказаться от показаний против себя самого, но не освобождает от показаний об обстоятельствах, известных в связи с работой.

Обязательно ходатайствуйте о вызове: 1. сотрудника мастерской, который заметил вашу травму руки сразу после возвращения в мастерскую, — это ключевое доказательство **временной и пространственной близости** падения и работ; 2. работника, который «разобрался» и отключил ассистент педалирования, — доказательство **наличия неисправности и её устранения**; 3. управляющего, с которым велись переговоры, — по факту телефонных разговоров и переписки (если он явится и подтвердит — победа; если не явится — это тоже играет на вас в рамках ч. 1 ст. 68 ГПК РФ, см. раздел 6.4); 4. любых лиц, видевших велосипед до и после ремонта.

4.5. Истребование доказательств, находящихся у ответчика (ст. 57 ГПК РФ)

Подайте письменное ходатайство об истребовании у мастерской: - журнала приёма заказов / книги учёта ремонтов за спорную дату; - заказ-наряда (даже неоформленного документально — программа учёта заказов, CRM); - кассовых документов и сведений об оплате; - служебной переписки сотрудников; - записей с камер видеонаблюдения на дату и время (если сохранились — запрашивать немедленно, сроки хранения обычно невелики); - документов о квалификации персонала и о технологии ремонта (в части работы с датчиками и контроллерами).

Ч. 3 ст. 57 ГПК РФ: при неисполнении требования суда виновные должностные лица подвергаются судебному штрафу; эта же норма позволяет суду обосновать выводы объяснениями истца при удержании доказательств ответчиком (см. ч. 1 ст. 68 ГПК РФ).

Раздел 5. Недостаток работы, причинная связь и экспертиза

5.1. Что нужно доказать по существу

1. Датчик ассистента педалирования был исправен до передачи велосипеда в мастерскую (или, по крайней мере, появившаяся неисправность возникла в период нахождения велосипеда в мастерской).
2. Мастерская выполняла работы, в ходе которых датчик мог быть повреждён.
3. Неисправность датчика привела к неконтролируемому ускорению и неэффективности заднего тормоза.
4. Произошло падение, повлекшее перелом.
5. Между падением и медицинским подтверждением диагноза — непрерывная временная связь.

Пункты 1–3 практически невозможно доказать без специальных знаний либо без признания ответчика. Пункты 4–5 — документальные.

5.2. Экспертиза: судебная vs досудебная

Досудебное исследование (независимая экспертиза) — письменное доказательство, оцениваемое по ст. 67 ГПК РФ. Оно не обязательно и не имеет заранее установленной силы, но полезно для обоснования причинно-следственной связи и для подготовки вопросов судебному эксперту. Расходы на досудебное исследование могут быть признаны судебными издержками,

если они были необходимы для реализации права на обращение в суд (п. 2 Постановления Пленума ВС РФ от 21.01.2016 № 1 «О некоторых вопросах применения законодательства о возмещении издержек, связанных с рассмотрением дела»).

Судебная экспертиза (ст. 79 ГПК РФ) — процессуальное действие, назначаемое судом; заключение эксперта оценивается по общим правилам (ст. 86, 67 ГПК РФ).

Ключевые для вас возможности:

1. **Ходатайствуйте о назначении экспертизы** и заранее представьте перечень вопросов (ч. 2 ст. 79 ГПК РФ; окончательный круг вопросов определяет суд).
2. **Ходатайствуйте о назначении экспертизы по инициативе суда.** Ч. 1 ст. 96 ГПК РФ: если назначение экспертов осуществляется **по инициативе суда**, соответствующие расходы возмещаются **за счёт средств федерального бюджета**. Это прямой способ обойти дороговизну экспертизы, если суд сочтёт её необходимой по своей инициативе.
3. **Заявите о снижении/рассрочке расходов** — ст. 90 ГПК РФ (отсрочка, рассрочка уплаты судебных расходов, уменьшение их размера с учётом имущественного положения).
4. **Ст. 79 ч. 3 ГПК РФ** — при уклонении стороны от участия в экспертизе, непредставлении материалов и в иных случаях, когда без участия этой стороны экспертизу провести невозможно, суд вправе признать факт, для выяснения которого экспертиза была назначена, **установленным или опровергнутым**. Если мастерская будет саботировать представление своих документов и оборудования — это правило работает на вас.
5. **Альтернатива — специалист** (ст. 188 ГПК РФ): консультация специалиста в судебном заседании обходится дешевле экспертизы и может помочь суду оценить техническую сторону.

Рекомендуемый круг вопросов эксперту: 1. Имеются ли признаки повреждения датчика (датчиков) ассистента педалирования и иных узлов системы электропривода? 2. Какова причина выявленных повреждений — воздействие извне, дефект изготовления, неквалифицированное вмешательство при ремонте? 3. Могло ли выявленное состояние системы привести к неуправляемому ускорению и сохранению тяги при нажатии тормоза? 4. Соответствуют ли следы работ технологии, рекомендованной изготовителем электровелосипеда? 5. Имеется ли причинно-следственная связь между выявленными повреждениями и описанным поведением велосипеда?

5.3. Сохранение велосипеда — критическое условие

Не ремонтируйте велосипед, не снимайте контроллер, не заменяйте датчик до экспертизы. Любое изменение состояния объекта существенно снижает шансы на экспертизу и позволяет ответчику заявить: «дефект возник после, вмешательство третьих лиц». Если уже отключён ассистент — зафиксируйте это документально (дата, кто, при каких обстоятельствах) и сохраните текущую конфигурацию. Сделайте подробную фото- и видеофиксацию: серийные номера, разъёмы, состояние проводки, маркировка контроллера.

Отдельно: если после инцидента прошло время и в систему уже вмешивались, суд может отказать в экспертизе как невыполнимой. Тогда единственным путём остаётся доказывание через признание ответчика и показания работников.

Раздел 6. Претензия, иск, заочное производство и молчание ответчика

6.1. Претензия

Обязательный досудебный порядок по спорам о защите прав потребителей законом не установлен (ст. 132 ГПК РФ требует приложения документов о досудебном урегулировании, только если такой порядок предусмотрен). Однако претензия **целесообразна**, поскольку:

- даёт основание для взыскания штрафа по п. 6 ст. 13 ЗоЗПП (50% от присуждённого) — см. п. 46 Постановления Пленума ВС РФ от 28.06.2012 № 17;
- по ст. 31 ЗоЗПП требования потребителя о возмещении убытков подлежат удовлетворению в **десятидневный** срок со дня предъявления;
- подтверждает факт обращения и уклонения ответчика.

Направляйте претензию по адресу из ЕГРЮЛ/ЕГРИП ценным письмом с описью вложения и уведомлением о вручении **и** дополнительно на известный адрес мастерской. Ст. 165.1 ГК РФ и п. 63–67 Постановления Пленума ВС РФ от 23.06.2015 № 25: юридически значимое сообщение, доставленное по надлежащему адресу, считается полученным, даже если адресат фактически его не получил.

6.2. Подсудность, госпошлина, состав требований

Подсудность — по выбору потребителя: ст. 17 ЗоЗПП, ст. 29 ГПК РФ (по месту жительства/пребывания истца, по месту заключения или исполнения договора, по месту нахождения ответчика). Спор с участием гражданина-потребителя рассматривается судом общей юрисдикции, а не арбитражным судом.

Госпошлина — истцы по искам о возмещении вреда, причинённого увечьем или иным повреждением здоровья, освобождены от её уплаты (подп. 4 п. 2 ст. 333.36 НК РФ). Это важно: освобождение не зависит от цены иска.

Требования, которые имеет смысл заявить: 1. возмещение утраченного заработка (дохода) — ст. 1085, 1086 ГК РФ (при отсутствии работы на момент вреда — по п. 4 ст. 1086 ГК РФ по выбору потерпевшего: заработок до увольнения либо обычный размер вознаграждения работника соответствующей квалификации в данной местности, но не менее величины прожиточного минимума трудоспособного населения в целом по РФ); 2. дополнительные расходы, вызванные повреждением здоровья: лечение, лекарства, обследования, протезирование, посторонний уход, санаторно-курортное лечение, подготовка к другой профессии (п. 1 ст. 1085 ГК РФ) — при условии нуждаемости и отсутствия права на бесплатное получение; 3. компенсация морального вреда — ст. 151, 1099–1101 ГК РФ, ст. 15 ЗоЗПП; достаточным условием является установленный факт нарушения прав потребителя (п. 45 Постановления Пленума ВС РФ от 28.06.2012 № 17); размер определяется с учётом характера и степени страданий, требований разумности и справедливости (п. 2 ст. 1101 ГК РФ; Постановление Пленума ВС РФ от 15.11.2022 № 33); 4. штраф 50% (п. 6 ст. 13 ЗоЗПП) — с оговоркой ниже; 5. судебные расходы: экспертиза, представитель, почтовые расходы (ст. 94, 98, 100 ГПК РФ; Постановление Пленума ВС РФ от 21.01.2016 № 1).

Оговорка по штрафу. Существует две позиции. Первая: штраф по п. 6 ст. 13 ЗоЗПП взыскивается по любым требованиям потребителя, включая возмещение вреда и компенсацию морального вреда, если претензия не была удовлетворена добровольно. Вторая: штраф не применяется к требованиям о возмещении вреда жизни и здоровью, поскольку они регулируются главой 59 ГК РФ. Заявлять требование о штрафе следует — суд либо удовлетворит, либо мотивированно откажет, но на основной результат это не влияет.

Исковая давность. По ст. 208 ГК РФ требования о возмещении вреда, причинённого жизни или здоровью гражданина, исковой давностью не ограничены; предъявленные по истечении трёх лет с момента возникновения права на возмещение, они удовлетворяются за прошлое время не более чем за три года, предшествовавшие предъявлению иска.

6.3. Заочное производство: механика и риски

Если ответчик извещён и не явился, не сообщил об уважительных причинах и не просил рассмотреть дело в его отсутствие — суд рассматривает дело в порядке заочного производства (ст. 233 ГПК РФ; ч. 4 ст. 167 ГПК РФ). Процедура: ст. 234 ГПК РФ; копия решения направляется ответчику (ст. 236 ГПК РФ).

Критически важное обстоятельство: неявка ответчика не освобождает истца от доказывания. Суд обязан провести судебное заседание, исследовать представленные доказательства и вынести решение **по имеющимся доказательствам**. В отличие от арбитражного процесса, где действует ч. 3.1 ст. 70 АПК РФ (обстоятельства считаются признанными, если прямо не оспорены), в гражданском процессе **такого правила нет**. Поэтому ожидать «автоматической победы» от молчания ответчика нельзя. Молчание даёт иные, но существенные преимущества:

- **ч. 1 ст. 68 ГПК РФ:** если сторона, обязанная доказывать свои возражения, удерживает находящиеся у неё доказательства и не представляет их суду, суд вправе обосновать свои выводы объяснениями другой стороны. Это прямо работает на вас: если ответчик не представляет ни заказ-наряд, ни журнал, ни объяснений работников — суд может принять ваши объяснения;
- **ст. 79 ч. 3 ГПК РФ** — при уклонении от экспертизы суд вправе признать соответствующий факт установленным;
- отсутствие возражений упрощает оценку совокупности ваших доказательств по ст. 67 ГПК РФ.

Риски заочного производства: 1. **Отмена заочного решения** — ст. 242 ГПК РФ: решение подлежит отмене, если суд установит, что неявка ответчика была вызвана уважительными причинами, о которых он не имел возможности своевременно сообщить, **и** при этом ответчик ссылается на обстоятельства и представляет доказательства, которые могут повлиять на содержание решения. Оба условия должны быть соблюдены одновременно; простое «я не получал» недостаточно — нужны уважительная причина и содержательные доказательства. 2. **Срок на подачу заявления об отмене** — семь дней со дня вручения копии заочного решения (ч. 1 ст. 237 ГПК РФ). Если заявление подано — оно рассматривается судом; при отказе в его удовлетворении решение может быть обжаловано в апелляции в течение месяца (ч. 2 ст. 237 ГПК РФ). Если заявление не подавалось — апелляционный срок также исчисляется по правилам ч. 2 ст. 237 ГПК РФ. 3. **Апелляция** — ст. 320, 328, 330 ГПК РФ (Постановление Пленума ВС РФ от 22.06.2021 № 16). Ответчик может ссылаться на процессуальные нарушения, на необоснованный отказ в отмене заочного решения и т.п. 4. **Риск неполучения извещения** — ст. 118–120 ГПК

РФ; при неизвестности места нахождения ответчика суд может действовать по ст. 119 ГПК РФ (розыск через соответствующие органы — только по отдельным категориям). Ст. 165.1 ГК РФ и разъяснения п. 63–67 Постановления Пленума ВС РФ от 23.06.2015 № 25 защищают от довода «я не знал о процессе»: сообщение, направленное по надлежащему адресу, считается полученным.

Практический вывод по разделу 6.3: заочное решение — реальный, но не гарантированный путь. Вероятность вступления решения в силу повышается, если: (а) ответчик извещён по адресу из ЕГРЮЛ; (б) у него нет содержательных возражений; (в) суд назначил экспертизу и ответчик от неё уклонился. Вероятность отмены повышается, если извещение было формальным (по адресу, где ответчик фактически не находится) и у ответчика есть что противопоставить по существу.

6.4. Молчание ответчика как самостоятельный доказательственный факт

Отдельно стоит зафиксировать в исковом заявлении и в ходатайствах: - факт направления претензии и её игнорирования; - факт неоднократных обещаний «перезвонить» и их неисполнения; - отказ письменно подтвердить признание вины; - уклонение от экспертизы и от представления документов.

Совокупность этого поведения суды нередко оценивают неблагоприятно для ответчика, в том числе через механизм ч. 1 ст. 68 ГПК РФ.

Также важно: **досудебное признание вины** (в переписке, по телефону) не является процессуальным признанием обстоятельств (ч. 2 ст. 68 ГПК РФ применяется к признанию в суде). Но оно выступает полноценным письменным доказательством и оценивается в совокупности.

Раздел 7. Формулировки, которые суд может использовать в решении, и их реальное значение

Ч. 4 ст. 198 ГПК РФ обязывает суд указать в мотивировочной части установленные обстоятельства, доказательства, доводы, по которым суд отвергает те или иные доказательства, и законы, которыми он руководствовался. Поэтому резолюция всегда предваряется мотивировкой.

Возможная формулировка 1: «Истцом не доказан факт выполнения работ ответчиком». Это самый вероятный мотив отказа в вашей ситуации. Он означает, что суд не связал переписку, записи и свидетелей с конкретным юридическим лицом. Закрывается: судебным запросом оператору связи,

данными ЕГРЮЛ, сопоставлением с публичной информацией о мастерской, вызовом работников, детализацией соединений. При устранении этого пробела мотив исчезает.

Возможная формулировка 2: «Истцом не доказано наличие недостатка работы» либо «не доказана причинно-следственная связь». Закрывается: судебной экспертизой, отказом ответчика от участия в ней (ст. 79 ч. 3 ГПК РФ), показаниями работников о выявленной неисправности и её отключении, признанием в переписке.

Возможная формулировка 3: «Доказательств вины ответчика не представлено». Юридически некорректна и является основанием для апелляционного обжалования (п. 4 ч. 1 ст. 330 ГПК РФ — неправильное применение норм материального права; п. 3 ч. 1 ст. 330 ГПК РФ — несоответствие выводов суда обстоятельствам дела). Такая формулировка игнорирует ст. 1095 ГК РФ (ответственность независимо от вины), п. 2 ст. 1064 ГК РФ (презумпция вины причинителя) и ст. 1098 ГК РФ (закрытый перечень освобождающих оснований, доказываемых исполнителем). На практике она встречается редко именно потому, что противоречит прямому тексту закона.

Возможная формулировка 4: «Истцом не доказан размер утраченного заработка». Не ведёт к отказу в иске — суд взыщет исходя из подтверждённых данных, при неработающем потерпевшем — с применением п. 4 ст. 1086 ГК РФ. Поэтому к иску обязательно приложить: справки 2-НДФЛ либо декларации, листки нетрудоспособности, выписки, документы о расходах на лечение.

Раздел 8. Сценарный прогноз

Ниже — три сценария. Оценки качественные: юридически корректная количественная вероятность исхода конкретного дела непредсказуема, и любая цифра была бы спекуляцией.

8.1. Сценарий 1 — сильный комплект доказательств

Что есть: переписка с признанием, привязанная к ответчику через запрос оператору связи и данные ЕГРЮЛ; детализация соединений; стенограммы двух-трёх разговоров с указанием даты, места и обстоятельств записи; вызванные свидетели-работники мастерской, подтвердившие факт ремонта и последующего отключения ассистента; медицинские документы, где дата обращения совпадает с датой происшествия; сохранённый велосипед, направленный на судебную экспертизу, и уклонение ответчика от экспертизы.

Прогноз: вероятность удовлетворения иска — высокая. Суд не сможет отказать по мотиву отсутствия договора: ст. 1095 ГК РФ и преамбула ЗоЗПП прямо предусматривают ситуацию без договора; по мотиву отсутствия вины — тоже не сможет: вина не в предмете доказывания; по мотиву причинной связи — будет связан заключением эксперта и ст. 79 ч. 3 ГПК РФ. Риски касаются лишь размера (снижение по ст. 1083 ГК РФ, разумность компенсации морального вреда) и устойчивости заочного решения к отмене и апелляции.

8.2. Сценарий 2 — слабый комплект доказательств

Что есть: только скриншоты переписки без идентификации абонента, невнятные аудиозаписи без указания условий записи, отсутствие свидетелей (работники не вызывались или не вспомнили), велосипед уже изменён, экспертиза не проводилась.

Прогноз: вероятность отказа — высокая. Наиболее вероятный мотив: недоказанность факта выполнения работ именно ответчиком, реже — недоказанность причинной связи. Мотива «доказательств вины не предъявлено» при грамотном ведении дела быть не должно — но если суд всё же его использует, это основание для отмены в апелляции.

8.3. Сценарий 3 — промежуточный (ответчик явился и возражает)

Что есть: доказательства привязаны, но ответчик заявляет, что датчик был повреждён ранее, что клиент нарушил правила эксплуатации, что велосипед имеет производственный дефект либо что он просто «передал велосипед в неисправном состоянии».

Прогноз: исход целиком зависит от судебной экспертизы. При этом бремя опровержения по-прежнему на ответчике: он должен доказать непреодолимую силу или нарушение правил пользования (ст. 1098 ГК РФ, п. 5 ст. 14 ЗоЗПП, п. 28 Постановления Пленума ВС РФ № 17). Общие рассуждения без экспертизы суд не примет.

Варианты внутри сценария 3: - если ответчик докажет производственный дефект датчика — возможно привлечение продавца/изготовителя (ст. 1095, 1096 ГК РФ); отказ в иске к мастерской при этом маловероятен, поскольку повреждение при ремонте и производственный дефект могут сосуществовать; - если ответчик докажет грубую неосторожность истца (например, игнорирование явных признаков неисправности тормозов в момент выезда) — размер возмещения может быть уменьшен по п. 2 ст. 1083 ГК РФ, но отказ в

иске при вреде здоровью не допускается (п. 3 ст. 1083 ГК РФ), а расходы на лечение не уменьшаются вовсе.

8.4. Параллельные рычаги давления (использовать отдельно от иска)

1. **Жалоба в Роспотребнадзор** — по фактам отсутствия договора, квитанции, кассового чека, информации о работах (ст. 8–10, 12 ЗоЗПП; Правила бытового обслуживания № 1514; ФЗ № 54-ФЗ). Результат проверки может стать дополнительным доказательством.
2. **Обращение в налоговый орган** о неприменении ККТ — самостоятельное административное производство, косвенно подтверждающее факт расчёта.
3. **Заявление в органы внутренних дел** по факту причинения вреда здоровью вследствие оказания услуг, не отвечающих требованиям безопасности (ст. 238 УК РФ), либо причинения тяжкого вреда по неосторожности (ст. 118 УК РФ), если тяжесть вреда соответствует критериям. Даже при отказе в возбуждении уголовного дела материалы проверки (объяснения работников, протоколы) становятся доказательствами в гражданском деле.
4. **Нотариальное обеспечение доказательств** переписки (ст. 102–103 Основ законодательства РФ о нотариате) — заранее, до возможного удаления диалога.

8.5. Ответ на прямой вопрос заявителя

Если мастерская проигнорирует претензию, иск и заседание:

- суд **не вынесет решение автоматически** в вашу пользу — он рассмотрит дело в заочном порядке и исследует ваши доказательства;
- вероятность удовлетворения при собранном комплекте доказательств — высокая; при отсутствии привязки переписки к ответчику и без экспертизы — низкая;
- формулировка «доказательств заключения сделки с мастерской не предъявлено» **может появиться**, но она устраняется: (а) преамбулой ЗоЗПП и ст. 1095 ГК РФ, прямо допускающими отсутствие договора, (б) п. 5 ст. 18 ЗоЗПП и ст. 493 ГК РФ, (в) доказательствами фактического выполнения работ;
- формулировка «доказательств вины мастерской не предъявлено» **противоречит закону** и является самостоятельным основанием для апелляционного обжалования;

- молчание ответчика даёт вам не «презумпцию победы», а процессуальные преимущества: ч. 1 ст. 68 ГПК РФ, ч. 3 ст. 79 ГПК РФ, отсутствие контрдоказательств;
- главный риск — не «вина», а **привязка доказательств к конкретному ответчику и сохранность велосипеда для экспертизы.**

Раздел 9. Пошаговый план действий

1. Немедленно прекратить любые работы с велосипедом.

Сфотографировать и снять на видео состояние: серийные номера рамы, контроллера, датчика, проводки, следы вмешательства. Зафиксировать дату и обстоятельства отключения ассистента педалирования.

2. Сохранить и корректно оформить переписку. Экспорт чата, скриншоты с видимыми номерами и датами, видеозапись прокрутки. Рассмотреть нотариальный осмотр.

3. Оформить аудиозаписи: файлы в исходном формате, письменные стенограммы с указанием даты, времени, места, устройства записи и участников.

4. Собрать медицинский блок: выписка из поликлиники/травмпункта с датой и временем обращения, рентген/МРТ-заключения, листки нетрудоспособности, чеки на лечение и лекарства, справки о доходах (2-НДФЛ, декларации, справки о доходах ИП/самозанятого).

5. Получить выписку из ЕГРЮЛ/ЕГРИП на мастерскую, зафиксировать адрес, руководителя, контактный телефон. Сопоставить телефон с перепиской и объявлениями.

6. Составить и направить претензию ценным письмом с описью вложения и уведомлением по адресу из ЕГРЮЛ, с расчётом требований (утраченный заработок, расходы, моральный вред), с указанием 10-дневного срока по ст. 31 ЗоЗПП.

7. Направить жалобу в Роспотребнадзор (и, при желании, обращение о неприменении ККТ) — параллельно.

8. Подготовить исковое заявление: требования, расчёт, перечень доказательств, ходатайства — об истребовании документов (ст. 57 ГПК РФ), о запросе оператору связи, о вызове свидетелей (ст. 69 ГПК РФ), о назначении судебной экспертизы (ст. 79 ГПК РФ), о назначении экспертизы по инициативе суда за счёт федерального бюджета (ч. 1 ст. 96 ГПК РФ), о снижении/рассрочке судебных расходов (ст. 90 ГПК РФ).

9. Проверить возможность привлечения соответчика: если экспертиза покажет производственный дефект — продавец или изготовитель (ст. 1095, 1096 ГК РФ).

10. **Готовиться к заочному производству:** обеспечить вручение извещения именно по адресу из ЕГРЮЛ, вести себя активно в заседании, ходатайствовать об исследовании всех доказательств, включая телефон/переписку (ст. 181, 183 ГПК РФ).
11. **При вынесении заочного решения** — отслеживать сроки (ст. 237 ГПК РФ) и факт направления копии ответчику; при отмене — не паниковать, а готовиться к новому рассмотрению, где экспертиза и показания работников будут решающими.

Список использованных нормативных источников и судебных актов

Кодексы и федеральные законы

1. Гражданский кодекс РФ, часть первая: ст. 151, 159, 161, 162, 165.1, 196, 200, 208, 393, 401 (п. 3), 493.
2. Гражданский кодекс РФ, часть вторая: ст. 702, 721, 723, 779, 780, 1064, 1068, 1079, 1083, 1084, 1085, 1086, 1087, 1089, 1094, 1095, 1096, 1098, 1099, 1100, 1101.
3. Гражданский процессуальный кодекс РФ: ст. 55, 56, 57, 64, 67, 68 (ч. 1, 2), 69, 70, 71, 77, 79, 80, 82, 85, 86, 90, 94, 96, 98, 100, 118, 119, 120, 131, 132, 167 (ч. 4), 173, 181, 183, 185, 188, 198 (ч. 4), 233, 234, 236, 237, 242, 243, 244, 320, 328, 330.
4. Налоговый кодекс РФ, часть вторая: подп. 4 п. 2 ст. 333.36.
5. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»: преамбула (понятие недостатка), ст. 4, 8, 9, 10, 12, 13 (п. 6), 14 (п. 1, 5), 15, 17, 18 (п. 5), 29, 31.
6. Федеральный закон от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчётов в Российской Федерации»: ст. 1.2, 4.7.
7. Федеральный закон от 02.10.2007 № 229-ФЗ «Об исполнительном производстве» (принудительное исполнение судебного акта).
8. Основы законодательства Российской Федерации о нотариате: ст. 102, 103 (обеспечение доказательств).

Подзаконные акты

1. Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации, утв. постановлением Правительства РФ от 21.09.2020 № 1514.

Разъяснения высших судов

1. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 26.01.2010 № 1 «О применении судами гражданского законодательства, регулирующего отношения по обязательствам вследствие причинения вреда жизни или здоровью гражданина» (в частности, п. 11).
2. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» (п. 28, 45, 46).
3. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 23.06.2015 № 25 «О применении судами некоторых положений раздела I части первой Гражданского кодекса Российской Федерации» (п. 63–67 — юридически значимые сообщения, ст. 165.1 ГК РФ).
4. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 21.01.2016 № 1 «О некоторых вопросах применения законодательства о возмещении издержек, связанных с рассмотрением дела» (п. 2 — расходы на досудебное исследование).
5. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 22.06.2021 № 16 «О применении судами норм гражданского процессуального законодательства, регламентирующих производство в суде апелляционной инстанции».
6. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 15.11.2022 № 33 «О практике применения судами норм о компенсации морального вреда».

Дополнительно

1. Определения и обзоры Верховного Суда РФ по делам о защите прав потребителей и о возмещении вреда вследствие недостатков работ (услуг) — рекомендуются к самостоятельному отслеживанию по актуальной подборке в справочно-правовой системе на момент подачи иска, поскольку практика по вопросам идентификации электронных доказательств и по применению ст. 1095 ГК РФ к недостаткам работ продолжает формироваться.