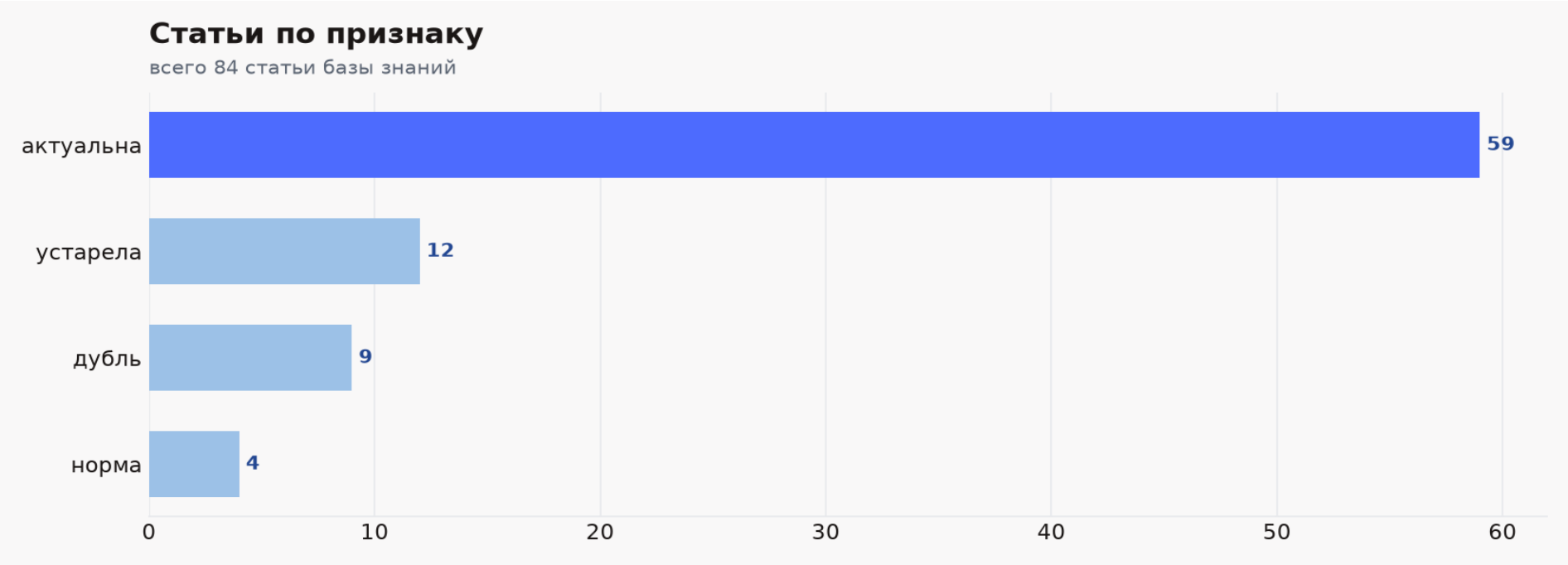
Ревизия базы знаний · 84 статьи · октябрь 2026

Признак каждой статьи: актуальна, устарела, дубль, противоречит норме — с датой правки и владельцем

Статей	**84**
Устарело	**12**
Дублей	**9**
Противоречит норме	**4**

Статья	Признак	Правка	Почему	Владелец	Приоритет
Возврат товара надлежащего качества	противоречит норме	18.03	срок 7 дней указан неверно для дистанционной покупки	поддержка	1
Повреждение при доставке	дубль	02.09	две статьи с разными сроками замены	поддержка	1
Оплата по счёту для юрлица	устарела	14.02	изменились реквизиты и порядок	бухгалтерия	1
Гарантийные обязательства	устарела	07.11.2025	срок гарантии изменён на 24 месяца	поддержка	2
Обмен по размеру	актуальна	12.10	проверена по обращениям — закрывает 96 %	поддержка	—
Доставка в регионы	дубль	21.06	пересекается со статьёй «Сроки доставки»	логистика	2
Отказ от заказа до отправки	актуальна	03.10	проверена, норма совпадает	поддержка	—
Работа с претензией по неустойке	противоречит норме	19.01	не указан 1 % за день просрочки	поддержка	1



1. Признак «противоречит норме» ставится со ссылкой на статью закона — «мне так кажется» не считается.
2. Дубль — не «похожая статья», а две статьи с одинаковым вопросом и разными ответами.
3. Устаревание определяется по трём признакам: срок без правки, смена процесса, обращения без закрытия.
4. Статьи без владельца вынесены отдельным списком: 6 штук, их не правят, пока владелец не назначен.

ДАННЫЕ КЕЙСА СКОНСТРУИРОВАНЫ · МЕТОД: правила взяты из действующих норм и регламентов, цифры и участники придуманы