

«Деление» гарантийного срока изготовителем: три года на изделие и один год на электронные компоненты

1. Краткая постановка вопроса

Потребитель приобрёл бытовую кухонную плиту с заявленным гарантийным сроком три года; в инструкции по эксплуатации (документе изготовителя) условия гарантии дифференцированы — на изделие в целом действует трёхлетняя гарантия, а на электронные компоненты установлена гарантия продолжительностью один год. На втором-третьем году эксплуатации отказал электронный узел (плата управления), плита утратила способность использоваться по назначению; при обращении по гарантии потребителю отказали и в ремонте, и в возврате уплаченной суммы, сославшись на истечение годичной гарантии на электронику. Требуется установить: (1) вправе ли изготовитель вообще «делить» гарантию и является ли соответствующее условие инструкции действительным; (2) в течение какого срока потребитель вправе заявить требования, если на товар установлена гарантия три года; (3) правомерен ли отказ и какие требования (ремонт, возврат денег, неустойка, компенсация морального вреда) могут быть заявлены. Поскольку в вопросе не названы юридически значимые детали (природа трёхлетнего срока, адресат отказа, характер недостатка, относимость плиты к технически сложным товарам, дата обнаружения недостатка), разбор ведётся по всем существенным версиям, а не по одной из них.

2. Юридически значимые обстоятельства, от которых зависит ответ

Прежде чем переходить к разбору версий, необходимо назвать факты, каждый из которых меняет правовую квалификацию:

- 1. Правовая природа трёхлетнего срока:** это гарантийный срок (изготовителя или продавца) либо срок службы товара. Понятия разграничены в преамбуле Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее — ЗоЗПП) и в ст. 5 ЗоЗПП; правовые последствия различаются (см. раздел 4).

2. **Где именно зафиксировано «деление» гарантии** — в договоре купли-продажи (кассовом чеке, товарной накладной, тексте договора с отсылкой к условиям гарантии) либо только в одностороннем документе изготовителя (инструкция, гарантийный талон). Это определяет применимость п. 3 ст. 477 ГК РФ (см. раздел 3.2).
3. **Доводилась ли информация о дифференциации гарантии до потребителя до покупки** (ст. 10, 12 ЗоЗПП).
4. **Адресат отказа:** продавец, изготовитель, уполномоченная организация или авторизованный сервисный центр — от этого зависит набор доступных требований (п. 2 и п. 3 ст. 18 ЗоЗПП) и субъект ответственности (ст. 403 ГК РФ).
5. **Характер недостатка:** производственный либо эксплуатационный (возник вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения, транспортировки, действий третьих лиц, непреодолимой силы). При гарантийном сроке бремя доказывания лежит на продавце (изготовителе) — п. 6 ст. 18 ЗоЗПП, п. 2 ст. 476 ГК РФ.
6. **Существенность недостатка и относимость плиты к технически сложным товарам** (п. 1 ст. 18 ЗоЗПП; перечень утверждён Постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 № 924) — определяет, доступны ли возврат денег и замена после первых 15 дней.
7. **Даты:** передачи товара, отказа узла, сдачи плиты в ремонт, получения отказа, — для исчисления сроков (п. 2 ст. 19 ЗоЗПП; ст. 471 ГК РФ) и неустойки (ст. 23 ЗоЗПП).

Далее каждый аспект рассматривается отдельно и по каждой версии даётся самостоятельный вывод.

3. Аспект первый: правомерно ли изготовитель разделил гарантию на изделие и на комплектующие

3.1. Что прямо допускает закон: формальная правомерность конструкции

Сам по себе приём «отдельная гарантия на комплектующие» законом не запрещён:

- изготовитель вправе устанавливать на товар гарантийный срок — п. 6 ст. 5 ЗоЗПП; продавец вправе установить гарантийный срок большей продолжительности, чем изготовитель, — ст. 5 ЗоЗПП;
- прямо предусмотрены гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части: они «исчисляются в том же порядке, что и гарантийный

срок на основной товар» и «считаются равными гарантийному сроку на основное изделие, если иное не установлено договором» — абз. 2 и 3 п. 3 ст. 19 ЗоЗПП;

- аналогичная конструкция есть в ГК РФ: если иное не предусмотрено договором купли-продажи, гарантийный срок на комплектующее изделие считается равным гарантийному сроку на основное изделие и начинает течь одновременно с ним — п. 2 ст. 471 ГК РФ.

Промежуточный вывод: формально изготовитель вправе установить на электронные компоненты гарантийный срок меньшей продолжительности, чем на изделие в целом. Спор идёт не о самом факте «деления», а о его правовых последствиях, и здесь ответ не в пользу продавца (изготовителя).

3.2. Ключевое следствие: «годовая» гарантия на электронику не отсекает требования в пределах трёх лет (п. 3 ст. 477 ГК РФ)

Это центральный аргумент разбора. Пункт 3 ст. 477 ГК РФ прямо регулирует именно ту ситуацию, которая сложилась у потребителя:

*«В случае, когда на комплектующее изделие в договоре купли-продажи установлен гарантийный срок меньшей продолжительности, чем на основное изделие, покупатель вправе предъявить требования, связанные с недостатками комплектующего изделия, при их обнаружении в течение гарантийного срока **на основное изделие**».*

Из этого следуют два взаимоисключающих, но одинаково выгодных для потребителя варианта развития событий:

- **Вариант 1 — условие о годичной гарантии на электронику включено в договор купли-продажи.** Тогда п. 3 ст. 477 ГК РФ применяется буквально: несмотря на меньшую продолжительность гарантии на комплектующее, требования, связанные с его недостатками, могут быть предъявлены в течение гарантийного срока на основное изделие, то есть трёх лет. Иначе говоря, законом установлен **срок предъявления требований, равный гарантийному сроку на изделие**, независимо от того, насколько коротка гарантия на узел.
- **Вариант 2 — условие о годичной гарантии содержится только в одностороннем документе изготовителя, а в договоре купли-продажи гарантия на электронику не установлена.** Тогда п. 3 ст. 477 ГК РФ не применяется, но работает п. 2 ст. 471 ГК РФ: гарантийный срок на комплектующее изделие **считается равным** гарантийному сроку на основное изделие, то есть трём годам.

Оба варианта приводят к одному результату: в пределах трёхлетнего гарантийного срока ссылка на «годовую гарантию на электронику» правового значения не имеет.

Существенно, что в тексте п. 3 ст. 477 ГК РФ **отсутствует оговорка «если иное не предусмотрено договором»** — в отличие от абз. 3 п. 3 ст. 19 ЗоЗПП, где такая оговорка есть. Коллизия между этими нормами разрешается в пользу потребителя:

- п. 2 ст. 3 ГК РФ: нормы гражданского права, содержащиеся в других законах, должны соответствовать ГК РФ;
- п. 1 ст. 2 и п. 1 ст. 4 ЗоЗПП: отношения регулируются ГК РФ и ЗоЗПП;
- разъяснения о соотношении ГК РФ и специальных законов применительно к потребительским спорам даны в Постановлении Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» (пп. 1-2).

3.3. Является ли условие инструкции условием договора — три версии

Версия «А» (условие не стало условием договора). Инструкция по эксплуатации — односторонний документ изготовителя, а не соглашение сторон договора розничной купли-продажи. Договор заключён с продавцом (ст. 454, 492 ГК РФ), и его условия определяются соглашением сторон (ст. 432 ГК РФ). Если производитель публично декларировал трёхлетнюю гарантию как потребительское свойство товара, он не вправе в том же документе сузить её в отношении потребителей, положившихся на декларацию: последствия ненадлежащей и неполной информации — ст. 10 и ст. 12 ЗоЗПП (в частности, п. 1 ст. 12 ЗоЗПП даёт потребителю право в разумный срок отказаться от договора и потребовать возврата уплаченной суммы и возмещения убытков, а п. 2 ст. 12 ЗоЗПП возлагает на продавца ответственность за недостатки, возникшие вследствие непредоставления информации). Достоверность рекламной гарантии обеспечивается также ст. 8, 10 ЗоЗПП и ст. 10 ГК РФ (недопустимость противоречивого поведения).

Версия «Б» (условие признано частью договора — договор присоединения). Если договор содержал отсылку к условиям гарантии изготовителя и был заключён на стандартных условиях, применяется п. 2 ст. 428 ГК РФ: присоединившаяся сторона, лишённая прав, обычно предоставляемых по договорам такого вида, вправе требовать изменения или расторжения договора. Дополнительно — ст. 16 ЗоЗПП: условия, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законом, признаются недействительными; при возникновении убытков они

возмещаются в полном объёме. Недействительность условия оценивается также по ст. 168 ГК РФ (общие разъяснения о недействительности сделок — Постановление Пленума ВС РФ от 23.06.2015 № 25).

Версия «В» (условие прямо разрешено ЗоЗПП и потому действительно в части). Сторонник изготовителя сошлётся на оговорку «если иное не предусмотрено договором» в абз. 3 п. 3 ст. 19 ЗоЗПП. Однако эта оговорка допускает отступление только **договором** (то есть соглашением с потребителем), а не односторонним документом; кроме того, она касается лишь правила о равенстве продолжительности гарантийных сроков и не отменяет специального правила п. 3 ст. 477 ГК РФ о **сроке предъявления требований по недостаткам комплектующего изделия**.

Вывод по аспекту 3.3: наиболее устойчива для потребителя позиция «А»; даже при принятии позиций «Б» или «В» потребитель не лишается права заявить требования по недостаткам электронного узла в пределах гарантийного срока на изделие в целом.

3.4. Недостаток узла, лишаящий товар его функции, — это недостаток товара в целом

Самостоятельный и, вероятно, наиболее убедительный для суда аргумент. Потребитель приобретает плиту как **единую вещь**, а не как совокупность самостоятельных товаров; для потребителя электронный блок управления не является отдельным объектом оборота. Если отказ узла приводит к утрате возможности использования плиты по назначению, товар не соответствует условиям договора и целям, для которых товар такого рода обычно используется (п. 1 ст. 469 ГК РФ; ст. 4 ЗоЗПП). Юридически недостаток в таком случае — недостаток **товара**, а не самостоятельного комплектующего изделия, и его «переквалификация» изготовителем недопустима.

Подтверждается это и системным толкованием: конструкция «гарантия на комплектующие» в ЗоЗПП и ГК РФ рассчитана на элементы, которые могут быть отчуждаемы и заменяемы отдельно (расходные материалы, быстроизнашивающиеся детали, аксессуары, источники питания), а не на интегральные узлы, определяющие работоспособность всего изделия. Пункт 6 ст. 5 ЗоЗПП и абз. 3 п. 3 ст. 19 ЗоЗПП не могут толковаться как разрешение исключать из гарантии узлы, без которых товар непригоден по определению.

3.5. Позиция противоположной стороны и её пределы

Изготовитель (продавец) будет ссылаться на: ст. 5 и п. 3 ст. 19 ЗоЗПП (право устанавливать отдельные гарантии на комплектующие); сложившуюся

практику установления сокращённых гарантий на расходные и быстроизнашивающиеся элементы; доведение условий гарантии до потребителя через инструкцию. Эти доводы имеют силу ровно в одном объёме — они объясняют, почему **продолжительность** гарантии на электронику может быть короче. Но они не способны преодолеть п. 3 ст. 477 ГК РФ о **сроке предъявления требований** и п. 2 ст. 471 ГК РФ, а также не устраняют действия ст. 16 ЗоЗПП и п. 2 ст. 428 ГК РФ.

3.6. Практический вывод по первому аспекту

- «Деление» гарантии допустимо как юридическая конструкция, но не уменьшает период, в течение которого потребитель может заявить требования по недостаткам электроники, — этот период равен трёхлетнему гарантийному сроку на изделие (п. 3 ст. 477 ГК РФ; п. 2 ст. 471 ГК РФ).
- Условие инструкции, ограничивающее права потребителя, недействительно в соответствующей части (ст. 16 ЗоЗПП; ст. 168 ГК РФ) либо не может быть противопоставлено потребителю (ст. 10, 12 ЗоЗПП; п. 2 ст. 428 ГК РФ).
- Отказ, мотивированный только истечением годичной гарантии на электронику, не имеет под собой правового основания.

4. Аспект второй: в течение какого срока можно заявить требования при гарантии три года

4.1. Версия А: три года — гарантийный срок изготовителя (или продавца)

Применяются абз. 1 п. 1 ст. 19 ЗоЗПП и п. 3 ст. 477 ГК РФ: требования, предусмотренные ст. 18 ЗоЗПП, могут быть заявлены при обнаружении недостатков в течение всего гарантийного срока, то есть **трёх лет** со дня передачи товара. Бремя доказывания того, что недостаток возник после передачи вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки, действий третьих лиц либо непреодолимой силы, возложено на продавца (изготовителя, импортёра) — п. 6 ст. 18 ЗоЗПП; п. 2 ст. 476 ГК РФ.

Вывод по версии: наиболее благоприятный и наиболее вероятный сценарий, если трёхлетняя гарантия подтверждена гарантийным талоном, условиями гарантии или рекламными материалами изготовителя.

4.2. Версия Б: три года — это срок службы, а не гарантийный срок

Если изготовитель установил **срок службы** три года (обязанность установить срок службы — ст. 5 ЗоЗПП), последствия иные:

- требования, предусмотренные ст. 18 ЗоЗПП, заявляются в разумный срок, но в пределах **двух лет** со дня передачи товара (абз. 2 п. 1 ст. 19 ЗоЗПП);
- после истечения двух лет и до истечения срока службы потребитель вправе предъявить **изготовителю (уполномоченной организации, импортёру)** требование о безвозмездном устранении **существенного** недостатка, доказав, что он возник до передачи товара или по причинам, возникшим до этого момента (п. 5 ст. 19 ЗоЗПП); при неудовлетворении требования в 20-дневный срок либо при неустранимости недостатка потребитель вправе заявить иные требования по п. 3 ст. 18 ЗоЗПП либо вернуть товар изготовителю и потребовать возврата уплаченной суммы;
- если срок службы не установлен — указанный период составляет **десять лет** со дня передачи товара (п. 5 ст. 19 ЗоЗПП).

Вывод по версии: требования сохраняются, но сужаются (только существенный недостаток, только к изготовителю и его уполномоченным лицам, бремя доказывания на потребителе). Практически важно разграничить формулировки документов: «гарантийный срок» и «срок службы» — разные правовые категории, и в гарантийном талоне следует искать прямое указание на гарантийный срок.

4.3. Версия В: один год — гарантия изготовителя, три года — гарантия продавца (или дополнительная гарантия)

Если трёхлетняя гарантия установлена **продавцом** (например, в рамках маркетинговой программы магазина), а изготовитель дал один год, то требования по недостаткам заявляются продавцу в пределах трёх лет (абз. 1 п. 1 ст. 19 ЗоЗПП), а взаимоотношения продавца с изготовителем — внутренний вопрос продавца. Требования к продавцу предъявляются по п. 2 ст. 18 ЗоЗПП (весь набор требований по п. 1), к изготовителю — только те, что перечислены в абз. 2 и 5 п. 1 ст. 18 ЗоЗПП, плюс возможность вернуть товар и потребовать уплаченную сумму (п. 3 ст. 18 ЗоЗПП).

Вывод по версии: для потребителя принципиально важно установить адресата гарантийного обязательства и предъявлять требования прежде всего продавцу — как лицу, с которым заключён договор.

4.4. Версия Г: дифференцированная гарантия (1 год на электронику) при трёхлетней гарантии на изделие

Прямое применение п. 3 ст. 477 ГК РФ (см. раздел 3.2): срок предъявления требований по недостаткам электронного узла равен гарантийному сроку на основное изделие, то есть трём годам. Дополнительный (резервный) аргумент — абз. 3 п. 3 ст. 19 ЗоЗПП (гарантийные сроки на комплектующие считаются равными гарантийному сроку на основное изделие).

Вывод по версии: именно эта версия соответствует описанной потребителем ситуации, и именно она даёт основания для заявления требований.

4.5. Общий «неснижаемый» минимум: два года

Даже если бы гарантия на товар вообще отсутствовала, требования по ст. 18 ЗоЗПП могли бы быть заявлены, если недостатки обнаружены в разумный срок, но **в пределах двух лет** со дня передачи товара (абз. 2 п. 1 ст. 19 ЗоЗПП; п. 2 ст. 477 ГК РФ). Кроме того, если гарантийный срок менее двух лет и недостаток обнаружен по его истечении, но в пределах двух лет, потребитель вправе заявить требования по ст. 18 ЗоЗПП, **доказав**, что недостаток возник до передачи товара или по причинам, возникшим до этого момента (п. 6 ст. 19 ЗоЗПП). Это резервный сценарий: он применяется, если суд почему-либо признаёт годичную гарантию на электронику полноценным гарантийным сроком и отказывает в применении п. 3 ст. 477 ГК РФ.

4.6. Начало течения сроков и случаи их приостановления и продления

- Гарантийный срок и срок службы исчисляются со дня передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором; если день передачи установить невозможно — со дня изготовления товара (п. 2 ст. 19 ЗоЗПП; п. 1 ст. 471 ГК РФ).
- При продаже по образцам, по почте, а также когда момент заключения договора и момент передачи товара не совпадают, сроки исчисляются со дня **доставки** товара потребителю.
- Если потребитель лишён возможности использовать товар вследствие обстоятельств, зависящих от продавца (в частности, товар нуждается в специальной установке, подключении или сборке, в нём имеются недостатки), **гарантийный срок не течёт до устранения продавцом таких обстоятельств**. Если день доставки, установки, подключения, сборки или устранения таких обстоятельств определить невозможно, сроки исчисляются со дня заключения договора купли-продажи (п. 2 ст. 19 ЗоЗПП). Для плиты, требующей подключения к газу или электросети, этот

механизм может быть самостоятельным основанием для «удлинения» гарантийного периода.

- Гарантийный срок продлевается на период, в течение которого товар не использовался в связи с устранением недостатков: со дня обращения с требованием об устранении недостатков до дня выдачи товара по окончании ремонта (п. 3 ст. 20 ЗоЗПП).
- При устранении недостатков посредством замены комплектующего изделия или составной части, на которые установлены гарантийные сроки, гарантийный срок на новое комплектующее изделие исчисляется со дня выдачи товара по окончании ремонта (п. 4 ст. 20 ЗоЗПП). Соответственно, при любом ранее проведённом гарантийном ремонте плиты срок может быть пересчитан.

4.7. Претензионные сроки и исковая давность: две позиции

Позиция 1 (преобладающая): сроки, установленные ст. 19 ЗоЗПП, — это сроки осуществления права (по сути претензионные, досудебные): по их истечении потребитель утрачивает возможность заявить соответствующие требования, кроме оговорённых в п. 5 и п. 6 ст. 19 ЗоЗПП.

Позиция 2: истечение гарантийного срока не погашает право на иск, а влияет лишь на распределение бремени доказывания и на начало течения исковой давности; на требования потребителя распространяется общий трёхлетний срок исковой давности (ст. 196 ГК РФ), исчисляемый со дня, когда лицо узнало или должно было узнать о нарушении права и о том, кто является надлежащим ответчиком (ст. 200 ГК РФ), — применительно к требованию о безвозмездном устранении недостатков это в том числе день отказа в таком устранении.

Практическое значение: при трёхлетней гарантии спор о природе сроков, как правило, не возникает — потребитель укладывается в гарантийный период. Но если между обнаружением недостатка и обращением в суд прошло время, аргумент об исковой давности следует обрабатывать отдельно.

4.8. Практический вывод по второму аспекту

При установленном трёхлетнем гарантийном сроке на изделие требования по недостаткам электронных компонентов могут быть заявлены **в течение всех трёх лет** (п. 3 ст. 477 ГК РФ; абз. 1 п. 1 ст. 19 ЗоЗПП). Резервные механизмы — п. 6 ст. 19 (два года, с доказыванием потребителем) и п. 5 ст. 19 ЗоЗПП (существенный недостаток; срок службы либо десять лет, но только к изготовителю и с бременем доказывания на потребителе).

5. Аспект третий: правомерен ли отказ и какие требования вправе заявить потребитель

5.1. Общий вывод о правомерности отказа

Отказ в гарантийном ремонте и в возврате уплаченной суммы, мотивированный исключительно истечением годичной гарантии на электронику, **неправомерен**, если одновременно выполняются следующие условия:

1. недостаток обнаружен в пределах гарантийного срока на изделие (в описанной ситуации — в пределах трёх лет);
2. продавец (изготовитель, уполномоченная организация, импортёр) не доказал, что недостаток возник после передачи товара вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц либо непреодолимой силы (п. 6 ст. 18 ЗоЗПП; п. 2 ст. 476 ГК РФ);
3. недостаток не был оговорён продавцом при продаже (п. 1 ст. 18 ЗоЗПП);
4. товар сдан (предъявлен) надлежащему лицу в порядке, предусмотренном п. 2 и п. 3 ст. 18 ЗоЗПП.

Ключевое процессуальное правило: **в пределах гарантийного срока отсутствие вины продавца доказывает продавец**, а не потребитель (п. 6 ст. 18 ЗоЗПП; п. 2 ст. 476 ГК РФ; п. 28 Постановления Пленума ВС РФ от 28.06.2012 № 17). Продавец обязан принять товар ненадлежащего качества и в случае необходимости провести проверку качества товара, а потребитель вправе участвовать в проверке; при споре о причинах возникновения недостатков продавец обязан провести экспертизу за свой счёт (п. 5 ст. 18 ЗоЗПП).

5.2. Когда отказ может быть признан правомерным

Честный разбор требует назвать сценарии, в которых отказ устоит:

- **Эксплуатационный характер недостатка:** выход электроники из строя вследствие скачка напряжения в сети потребителя, затопления, механического повреждения, самостоятельного подключения с нарушением правил, использования не по назначению. В этом случае продавец освобождается от ответственности (п. 6 ст. 18 ЗоЗПП; п. 2 ст. 476 ГК РФ), причём расходы на экспертизу, подтвердившую такой вывод, возлагаются на потребителя.
- **Пропуск срока предъявления требований** (если суд не применит п. 3 ст. 477 ГК РФ и установит, что гарантийный период истёк).

- **Предъявление требования ненадлежащему лицу:** изготовителю могут быть адресованы только требования, перечисленные в абз. 2 и 5 п. 1 ст. 18 ЗоЗПП, а также возврат товара и требование уплаченной суммы (п. 3 ст. 18 ЗоЗПП); остальные требования адресуются продавцу (п. 2 ст. 18 ЗоЗПП).
- **Отсутствие недостатка** либо обнаружение недостатка, оговорённого продавцом при продаже.
- Для технически сложного товара — **несоблюдение условий**, о которых см. 5.3.

5.3. Технически сложный товар: две версии и их последствия

Версия 1: плита не включена в Перечень технически сложных товаров, утверждённый Постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 № 924. По преобладающему подходу бытовые кухонные плиты (газовые и электрические) в этот Перечень не отнесены; вместе с тем Перечень периодически изменяется, и применительно к конкретной модели (например, многофункциональной плите с электронным управлением) позицию необходимо сверить с действующей редакцией. Если плита в Перечень не входит, ограничение, установленное абз. 8 п. 1 ст. 18 ЗоЗПП, не действует: потребитель при любом недостатке, обнаруженном в течение гарантийного срока, вправе по своему выбору, в том числе, отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной суммы (абз. 6 п. 1 ст. 18 ЗоЗПП). Существенность недостатка доказывать не требуется.

Версия 2: плита включена в Перечень. Тогда после истечения 15 дней со дня передачи товара возврат денег и замена возможны лишь в одном из случаев (абз. 8 п. 1 ст. 18 ЗоЗПП): обнаружение существенного недостатка; нарушение установленных ЗоЗПП сроков устранения недостатков; невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем 30 дней вследствие неоднократного устранения различных недостатков. Вместе с тем требования о безвозмездном устранении недостатков (абз. 5 п. 1 ст. 18) и о соразмерном уменьшении покупной цены (абз. 4 п. 1 ст. 18) доступны потребителю в течение всего гарантийного срока независимо от существенности недостатка. Признаками существенного недостатка (преамбула ЗоЗПП) являются: неустранимость; невозможность устранения без несоразмерных расходов или затрат времени; неоднократность выявления; проявление вновь после устранения; иные подобные признаки.

Вывод: определить версию можно только по актуальной редакции Перечня. Для потребителя выгоднее версия 1 (возврат денег доступен при любом недостатке), но и при версии 2 сохраняются требование о ремонте,

требование об уменьшении цены и — при квалификации недостатка как существенного — требование о возврате денег.

5.4. Перечень требований потребителя и сроки их удовлетворения

По выбору потребителя (п. 1 ст. 18 ЗоЗПП), при предъявлении их продавцу:

Требование	Основание	Срок удовлетворения
Замена на товар этой же марки (модели, артикула)	абз. 2 п. 1 ст. 18	7 дней; при необходимости дополнительной проверки качества — 20 дней; при отсутствии товара — месяц; для районов Крайнего Севера и приравненных местностей — 2 месяца (ст. 21)
Замена на товар другой марки с перерасчётом цены	абз. 3 п. 1 ст. 18	то же (ст. 21); расчёты — ст. 24
Соразмерное уменьшение покупной цены	абз. 4 п. 1 ст. 18	10 дней (ст. 22)
Безвозмездное устранение недостатков либо возмещение расходов на их исправление потребителем или третьим лицом	абз. 5 п. 1 ст. 18	незамедлительно, то есть в минимальный объективно необходимый срок с учётом обычно применяемого способа; по письменному соглашению сторон — не более 45 дней (п. 1 ст. 20). В отношении товаров длительного пользования — обязанность в трёхдневный срок безвозмездно предоставить на период ремонта аналогичный товар, обеспечив доставку за свой счёт (п. 2 ст. 20)
Отказ от исполнения договора и возврат уплаченной суммы	абз. 6 п. 1 ст. 18	10 дней (ст. 22); по требованию продавца и за его счёт потребитель возвращает товар с недостатками; при возврате товара ненадлежащего качества потребитель вправе требовать возмещения разницы между ценой по договору и ценой соответствующего товара на момент добровольного удовлетворения требования либо на момент вынесения решения судом (п. 4 ст. 24)

Требование	Основание	Срок удовлетворения
Полное возмещение убытков, причинённых продажей товара ненадлежащего качества	абз. 7 п. 1 ст. 18; ст. 15 ГК РФ	в сроки, установленные для соответствующих требований (10 дней — ст. 22)

Дополнительно: гарантийный срок продлевается на период ремонта (п. 3 ст. 20 ЗоЗПП); гарантийный срок на заменённое комплектующее исчисляется со дня выдачи товара по окончании ремонта (п. 4 ст. 20 ЗоЗПП). Требование о предоставлении подменного товара на период ремонта не распространяется на товары, включённые в соответствующий перечень (п. 2 ст. 20 ЗоЗПП; перечень утверждён Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463) — применительно к конкретной категории бытовой техники это следует проверить по приложению к названному постановлению.

5.5. Санкции за отказ и просрочку

- Неустойка** — 1 % цены товара за каждый день просрочки выполнения требований, сроки которых установлены ст. 20, 21, 22 ЗоЗПП (п. 1 ст. 23 ЗоЗПП). Уменьшение неустойки по ст. 333 ГК РФ возможно только в исключительных случаях, по заявлению ответчика и с указанием мотивов (п. 34 Постановления Пленума ВС РФ от 28.06.2012 № 17).
- Компенсация морального вреда** — ст. 15 ЗоЗПП, ст. 151, 1099-1101 ГК РФ; достаточным условием является установленный факт нарушения прав потребителя (п. 45 Постановления Пленума ВС РФ № 17), размер определяется судом с учётом характера и длительности нарушения.
- Штраф** — 50 % от суммы, присуждённой судом в пользу потребителя, за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований (п. 6 ст. 13 ЗоЗПП; п. 46 Постановления Пленума ВС РФ № 17).
- Судебные расходы** — ст. 98, 100 ГПК РФ (при удовлетворении иска; при отказе в иске по требованиям, освобождённым от уплаты госпошлины, издержки взыскиваются с ответчика пропорционально удовлетворённой части).
- Расходы на экспертизу**, понесённые потребителем и подтвердившие производственный характер недостатка, относятся к убыткам и подлежат возмещению (ст. 15, п. 1 ст. 18 ЗоЗПП; ст. 393 ГК РФ). Если же экспертиза покажет эксплуатационный характер недостатка, расходы на её проведение, а также на хранение и транспортировку товара возлагаются на потребителя (п. 5 ст. 18 ЗоЗПП).

5.6. Бремя доказывания и экспертиза: практическая механика

В пределах гарантийного срока действует презумпция ответственности продавца (изготовителя): он обязан доказать наличие освобождающих обстоятельств (п. 6 ст. 18 ЗоЗПП; п. 2 ст. 476 ГК РФ). Проверка качества проводится продавцом, потребитель вправе участвовать; при споре о причинах возникновения недостатков проводится экспертиза за счёт продавца; при несогласии с её результатами заключение оспаривается в судебном порядке, в том числе путём заявления ходатайства о назначении судебной экспертизы (ст. 79 ГПК РФ). При сдаче плиты в ремонт целесообразно письменно зафиксировать: дату приёма, заявленное требование, перечень внешних повреждений, комплектность, а также условие о том, что товар принят для проверки качества и гарантийного ремонта.

5.7. Ответственность за действия сервисного центра

Если отказ дан авторизованным сервисным центром, юридически значимо, действует ли он как уполномоченная организация (ст. 18, 20 ЗоЗПП), как подрядчик продавца (изготовителя) или как самостоятельное лицо. В первых двух случаях за его действия отвечает лицо, возложившее на него исполнение обязательства (ст. 403 ГК РФ), — то есть продавец или изготовитель; требования предъявляются им, а не сервисному центру. Письменный отказ сервисного центра следует сохранить: он фиксирует как факт обращения, так и момент, с которого при отказе в ремонте возникает просрочка.

5.8. Практический вывод по третьему аспекту

- Отказ со ссылкой на годовую гарантию на электронику неправомерен: ключевой контрдовод — п. 3 ст. 477 ГК РФ (а резервно — п. 2 ст. 471 ГК РФ, абз. 3 п. 3 ст. 19 ЗоЗПП, п. 6 ст. 19 ЗоЗПП).
- Потребитель вправе требовать: безвозмездного устранения недостатка (незамедлительно, при соглашении — не более 45 дней), возмещения расходов на исправление третьим лицом, соразмерного уменьшения цены (10 дней), замены (7/20 дней, при отсутствии товара — месяц), отказа от договора и возврата уплаченной суммы (10 дней) — с неустойкой 1 % в день, компенсацией морального вреда и штрафом 50 %.
- Возможность возврата денег и замены после 15 дней зависит от того, включена ли плита в Перечень технически сложных товаров; при включении — потребуется существенный недостаток, нарушение срока устранения либо невозможность использования более 30 дней в каждом году гарантийного срока.

6. Практический алгоритм действий

1. **Собрать доказательства условий покупки:** кассовый чек, товарный чек, договор, гарантийный талон, страницу инструкции с разделом о гарантии, рекламные материалы с указанием трёхлетней гарантии, фото заводской таблички и серийного номера.
2. **Определить адресата гарантии** (изготовитель, продавец, уполномоченная организация) и предъявить требование **продавцу** как стороне договора, одновременно направив копию изготовителю.
3. **Письменно зафиксировать сдачу товара в ремонт:** заявление с указанием конкретного требования (устранение недостатка / возврат суммы / уменьшение цены), дата, подпись принявшего лица, перечень комплектности.
4. **При отказе** — получить письменный отказ с указанием оснований; зафиксировать дату отказа (это точка отсчёта неустойки по ст. 23 ЗоЗПП).
5. **Инициировать проверку качества / экспертизу:** требовать проведения за счёт продавца (п. 5 ст. 18 ЗоЗПП), заявить о желании присутствовать; при сомнениях — организовать независимую экспертизу и сохранить документы об оплате (они подлежат возмещению при подтверждении производственного характера недостатка).
6. **Направить письменную претензию** с расчётом неустойки и указанием требования; вручить под подпись либо направить заказным письмом с уведомлением и описью вложения.
7. **При неудовлетворении** — иск в суд по месту жительства или месту нахождения ответчика (ст. 17 ЗоЗПП; ст. 29 ГПК РФ), с требованиями об устранении недостатков/возврате суммы, неустойке, компенсации морального вреда, штрафе по п. 6 ст. 13 ЗоЗПП и судебных расходах; ходатайство о назначении судебной экспертизы (ст. 79 ГПК РФ).

7. Методическое примечание

Тексты ГК РФ и ЗоЗПП приведены по редакциям, действующим с учётом изменений, внесённых Федеральным законом от 04.08.2023 № 420-ФЗ (в том числе в редакции ст. 16, 18, 19, 20 ЗоЗПП, использованные в настоящем разборе). Перед публикацией и перед подачей процессуальных документов следует:

- сверить актуальную редакцию Перечня технически сложных товаров (Постановление Правительства РФ от 10.11.2011 № 924) применительно к конкретной модели плиты;

- сверить действующую редакцию перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование о предоставлении подменного товара на период ремонта (приложение к Постановлению Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463);
- сверить нумерацию пунктов Постановления Пленума ВС РФ от 28.06.2012 № 17 по официальному тексту;
- установить действительный характер трёхлетнего срока (гарантийный срок либо срок службы) по документам конкретной покупки — от этого зависит применимая версия разбора (разделы 4.1–4.3).

8. Список использованных нормативных источников и судебной практики

Кодексы и федеральные законы

1. Гражданский кодекс РФ, часть первая: ст. 10, 168, 196, 200, 309, 310, 393, 403, 428, 432.
2. Гражданский кодекс РФ, часть вторая: ст. 15, 454, 469, 470, 471 (п. 1, п. 2), 475, 476 (п. 1, п. 2), 477 (п. 1, п. 2, п. 3), 492, 518.
3. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»: преамбула (понятия «гарантийный срок», «недостаток», «существенный недостаток», «изготовитель», «продавец», «уполномоченная организация», «импортёр»), ст. 4, 5, 6, 8, 10, 12, 13 (п. 6), 15, 16, 17, 18 (п. 1, п. 2, п. 3, п. 5, п. 6), 19 (п. 1, п. 2, п. 3, п. 5, п. 6), 20 (п. 1–4), 21, 22, 23 (п. 1), 24 (п. 4), 26.1 (при дистанционной покупке).
4. Федеральный закон от 04.08.2023 № 420-ФЗ (изменения в ЗоЗПП, в том числе в ст. 16, 18, 19, 20).
5. Гражданский процессуальный кодекс РФ: ст. 29, 79, 98, 100.

Подзаконные акты

1. Постановление Правительства РФ от 10.11.2011 № 924 «Об утверждении перечня технически сложных товаров».
2. 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 товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену» (пришло на смену Постановлению Правительства РФ от 19.01.1998 № 55).

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» — разъяснения о соотношении ГК РФ и ЗоЗПП (пп. 1-2), о гарантийных сроках и сроках предъявления требований (пп. 13-15), о распределении бремени доказывания (п. 28), о сроках удовлетворения требований и неустойке (пп. 31-34), о компенсации морального вреда (п. 45), о штрафе (п. 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» — разъяснения о недействительности условий сделок и о применении ст. 168 ГК РФ.
3. Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей (утверждён Президиумом Верховного Суда РФ 17.10.2018) — как источник правоприменительных подходов по спорам о гарантийных сроках и качестве товаров (подлежит сверке по официальной публикации).

