

# Правовой разбор: требования потребителя по недостаткам отопительного котла, купленного в 2020 году (гарантия — 1 год), при множественных поломках в 2022-2026 гг.

## 1. Краткая постановка вопроса

Потребитель приобрёл отопительный котёл в 2020 году; установленный изготовителем гарантийный срок составляет 1 год и истёк в 2021 году, двухлетний срок, предусмотренный п. 1 ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее — ЗоЗПП), истёк в 2022 году. За период эксплуатации последовательно выявлялись: отказ главного блока управления (2022), выход из строя рассекателя (2024), течь из котла (2025), залипание кнопок панели управления с ремонтом (2026), повторная течь в другом месте (октябрь 2026), по заключению мастера — непригодность котла к использованию. Ключевой правовой вопрос: сохранилась ли у потребителя в 2026 году возможность предъявить требования к продавцу и (или) изготовителю, и если да, то в каком объёме — при том, что и гарантийный, и общий двухлетний сроки к моменту последнего обращения истекли, а недостатки носят множественный и, по мнению мастера, неустранимый характер.

Ниже разбор ведётся по четырём самостоятельным аспектам (сроки предъявления требований; существенный недостаток; технически сложный товар; истечение срока службы/срока годности), затем — по конкурирующим правовым моделям защиты, применимым к каждому варианту фактических обстоятельств.

## 2. Фактическая хронология и её правовое значение

| Период | Событие                    | Правовое значение                                                                                          |
|--------|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2020   | Передача котла потребителю | Начало течения гарантийного срока и сроков по п. 1, 2 ст. 19 ЗоЗПП (ст. 19 п. 2 ЗоЗПП; п. 2 ст. 477 ГК РФ) |

| Период       | Событие                                                      | Правовое значение                                                                                                                                                      |
|--------------|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2021         | Истечение гарантийного срока (1 год)                         | Прекращается презумпция ответственности продавца (изготовителя) без доказывания потребителем момента возникновения недостатков — п. 6 ст. 18 ЗоЗПП, п. 2 ст. 476 ГК РФ |
| 2022         | Отказ главного блока управления                              | В пределах 2 лет со дня передачи → возможно применение п. 5 ст. 19 ЗоЗПП / п. 5 ст. 477 ГК РФ (при доказывании производственного характера)                            |
| 2022         | Истечение двухлетнего срока                                  | Прекращается действие механизма п. 1 ст. 19 ЗоЗПП; для требований остаётся только п. 6 ст. 19 ЗоЗПП (существенный недостаток + изготовитель)                           |
| 2024         | Отказ рассекателя                                            | За пределами гарантийного и двухлетнего сроков                                                                                                                         |
| 2025         | Течь из котла (1-й эпизод)                                   | Признак повторяющегося (неоднократного) недостатка                                                                                                                     |
| 2026         | Залипание кнопок панели управления, ремонт                   | Недостаток, устранённый вследствие ремонта; одновременно — аргумент о системном характере дефектов                                                                     |
| Октябрь 2026 | Повторная течь в другом месте; вывод мастера о непригодности | Наиболее позднее по времени выявление; ключевое доказательство существенности недостатка                                                                               |

### 3. Раздел I. Сроки предъявления требований: какая «дверь» остаётся открытой в 2026 году

#### 3.1. Что давал гарантийный срок 1 год

Гарантийный срок — период, в течение которого изготовитель (продавец) отвечает за недостатки товара и в отношении которого действует презумпция: ответственность наступает, если продавец (изготовитель) не докажет, что недостатки возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения, транспортировки, действий третьих лиц или непреодолимой силы (п. 6 ст. 18

ЗоЗПП; п. 2 ст. 476 ГК РФ). Гарантийный срок в 1 год, установленный изготовителем, не сокращает и не отменяет обязательных законных сроков — он лишь перераспределяет бремя доказывания (п. 6 ст. 5, п. 6 ст. 18 ЗоЗПП). Истечение гарантийного срока само по себе не лишает потребителя права на требования — вопрос лишь в том, на какой правовой механизм он может опереться.

**Практический вывод по 3.1.** Истечение годовой гарантии в 2021 году не является самостоятельным основанием для отказа; оно переводит спор в режим доказывания происхождения недостатков силами потребителя.

### **3.2. Двухлетний срок (п. 1, 5 ст. 19 ЗоЗПП; п. 4, 5 ст. 477 ГК РФ)**

По общему правилу п. 1 ст. 19 ЗоЗПП потребитель вправе предъявить требования, предусмотренные ст. 18 ЗоЗПП, если недостатки обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности; если ни то, ни другое не установлено — в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи товара. Специальное правило п. 5 ст. 19 ЗоЗПП (корреспондирующее с п. 5 ст. 477 ГК РФ) даёт потребителю дополнительную защиту: если гарантийный срок менее двух лет и недостаток обнаружен по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет со дня передачи, потребитель вправе предъявить требования по ст. 18 ЗоЗПП, если докажет, что недостатки возникли до передачи товара или по причинам, возникшим до этого момента.

Применительно к нашей хронологии:

- недостаток 2022 года (блок управления) формально укладывается в двухлетний срок, но: (а) к моменту рассмотрения спора этот период уже прошёл; (б) требуется доказать производственный характер (см. п. 3.5 ниже). Само по себе это не «спасает» ситуацию в 2026 году, поскольку исковая давность и срок предъявления требования — разные категории, но следы ремонта 2022 года важны как доказательство неоднократности;
- недостатки 2024–2026 годов лежат за пределами двухлетнего срока, и п. 5 ст. 19 ЗоЗПП к ним прямо не применим.

**Практический вывод по 3.2.** Требования, основанные исключительно на п. 1 и п. 5 ст. 19 ЗоЗПП (и на п. 4–5 ст. 477 ГК РФ), в 2026 году по недостаткам 2024–2026 годов предъявить нельзя: двухлетний срок истёк. Эти нормы сохраняются лишь как вспомогательное обоснование для квалификации недостатка 2022 года и как элемент доказывания производственного происхождения дефектов.

### 3.3. Срок службы и «десятилетний» период (п. 6 ст. 19 ЗоЗПП) — основной рабочий механизм

Пункт 6 ст. 19 ЗоЗПП устанавливает самостоятельный механизм: в случае выявления **существенных** недостатков товара потребитель вправе предъявить **изготовителю** (уполномоченной организации, уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) требование о **безвозмездном устранении таких недостатков**; указанное требование может быть предъявлено в течение установленного **срока службы** товара, а если срок службы не установлен — **в течение десяти лет со дня передачи товара** потребителю. Если требование не удовлетворено в течение **двадцати дней** со дня его предъявления либо изготовитель не выполнил его в установленный срок, потребитель вправе по своему выбору предъявить изготовителю **иные требования, предусмотренные п. 3 ст. 18 ЗоЗПП** (в том числе замену товара или возврат уплаченной суммы).

Применительно к котлу 2020 года:

- срок службы отопительного газового оборудования, как правило, прямо указан изготовителем в паспорте/руководстве по эксплуатации и обычно составляет 10–15 лет (для газовых аппаратов указание срока службы предусмотрено техническим регулированием — ТР ТС 016/2011 «О безопасности аппаратов, работающих на газообразном топливе»). Если срок службы установлен — требование должно быть предъявлено в его пределах;
- если срок службы не установлен — действует законная десятилетняя граница:  $2020 + 10 = \mathbf{2030 \text{ год}}$ . Октябрь 2026 года в неё укладывается с запасом.

**Практический вывод по 3.3.** Это единственный полноценный правовой путь в 2026 году. Он предполагает: (1) адресата — **изготовителя** (либо импортера/уполномоченную организацию), а не продавца; (2) обязательное доказательство **существенного** характера недостатка; (3) соблюдение процедуры: сначала требование о безвозмездном устранении, затем — при просрочке 20 дней — переход к требованиям о замене или возврате денег.

### 3.4. Срок исковой давности

ЗоЗПП не устанавливает специального срока исковой давности по требованиям о возврате уплаченной суммы, замене товара, возмещении расходов на ремонт; применяется общий трёхлетний срок (ст. 196 ГК РФ), исчисляемый со дня, когда лицо узнало или должно было узнать о нарушении своего права (п. 1 ст. 200 ГК РФ). Для «недостаточной» ситуации это означает:

если в октябре 2026 года выявлен недостаток и получен отказ в его устранении (либо истёк 20-дневный срок по п. 6 ст. 19 ЗоЗПП), трёхлетний срок истекает ориентировочно в 2029 году. Разъяснения о соотношении сроков предъявления требований и исковой давности даны в п. 6 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей».

**Практический вывод по 3.4.** Исковая давность на дату обращения (2026 г.) не истекла; её самостоятельного пропуска нет. Ограничителем выступает не давность, а материальное условие — существенность недостатка и срок службы.

### 3.5. Бремя доказывания вне гарантийного срока

Ключевое процессуальное отличие: внутри гарантийного срока действует презумпция ответственности изготовителя, и он доказывает обстоятельства, освобождающие от ответственности (п. 6 ст. 18 ЗоЗПП; п. 2 ст. 476 ГК РФ). Вне гарантийного срока — и особенно в рамках п. 6 ст. 19 ЗоЗПП — **потребитель** доказывает: (а) наличие недостатка, (б) его существенность, (в) производственное происхождение (возникновение до передачи или по причинам, имевшим место до передачи). Это прямо вытекает из логики п. 5 и п. 6 ст. 19 ЗоЗПП и разъясняется в п. 13 Постановления Пленума ВС РФ № 17.

Дополнительно: отсутствие кассового или товарного чека не является основанием для отказа (п. 5 ст. 18 ЗоЗПП), однако факт и условия покупки всё равно придётся подтверждать иными доказательствами (гарантийный талон, паспорт изделия, выписка по счёту, показания свидетелей).

## 4. Раздел II. Является ли выявленная совокупность недостатков существенным недостатком

### 4.1. Легальное определение

Существенный недостаток — неустранимый недостаток **или** недостаток, который не может быть устранён без несоразмерных затрат времени, **или** выявляется неоднократно, **или** проявляется вновь после его устранения, **или** другие подобные недостатки (преамбула ЗоЗПП; аналогичный по содержанию перечень — п. 2 ст. 475 ГК РФ в редакции, действовавшей для купли-продажи). Разъяснение признаков существенности дано в п. 13 Постановления

Пленума ВС РФ № 17: существенность оценивается судом исходя из конкретных обстоятельств дела, а не только из формального факта поломки.

## 4.2. Конкурирующие подходы к «неоднократности» при разных недостатках

Здесь и находится основной спорный узел рассматриваемого дела. В нашем случае выявлялись **различные** недостатки: блок управления → рассекатель → течь → залипание кнопок → повторная течь.

### Позиция 1 (узкая, доминирующая в практике по гарантийным спорам).

Неоднократность понимается как неоднократное выявление **одного и того же** недостатка (либо как проявление вновь после устранения). Совокупность разных дефектов, локализованных в разных узлах, не образует существенного недостатка автоматически. Применима, когда дефекты разрозненны, локализованы в самостоятельных узлах и каждый по отдельности устраним.

**Позиция 2 (широкая).** Существенность может следовать из совокупности недостатков, если она свидетельствует о **системном** дефекте изделия в целом и приводит к невозможности использовать товар по назначению. Эта логика используется судами применительно к абз. 11 п. 1 ст. 18 ЗоЗПП («невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков») — там законодатель прямо допускает суммирование **различных** недостатков, что даёт аргумент и для оценки существенности.

**Как это применить к нашему делу.** Наиболее «сильные» с точки зрения позиции 2 обстоятельства:

1. **Повторный и однотипный дефект** — течь из котла возникла в 2025 году и вновь в октябре 2026 года, причём в другом месте. Это уже не «разные» недостатки, а **повторяющийся** дефект герметичности, что прямо подпадает под признак «проявляется вновь после его устранения» и под признак «выявляется неоднократно»;
2. **Системность отказов** — блок управления, панель управления, рассекатель, герметичность корпуса/теплообменника: поражены и узел управления, и узел газового тракта, и узел водяного контура. Такое сочетание в бытовой практике рассматривается как указание на общий производственный дефект, а не на эксплуатационные причины;
3. **Заключение мастера о непригодности** — прямое указание на неустранимость либо на несоразмерность затрат на ремонт (если стоимость

устранения сопоставима со стоимостью нового котла, имеет место несоразмерность расходов — п. 2 ст. 475 ГК РФ; преамбула ЗоЗПП).

**Практический вывод по 4.2.** Совокупность обстоятельств дела даёт основания утверждать существенность недостатка **прежде всего через повторяющуюся течь** (проявление вновь после устранения) и через **неустранимость/несоразмерность**, а не через механическое суммирование разных дефектов. Узкая позиция (1) в чистом виде спор проиграет; широкая (2) требует экспертного подтверждения системного характера дефекта.

### 4.3. Неустранимость и несоразмерность как самостоятельные признаки

Если по результатам диагностики будет установлено, что дальнейший ремонт невозможен либо требует замены теплообменника и корпуса с затратами, составляющими значительную долю (обычно в практике — сопоставимыми со стоимостью нового изделия) стоимости нового котла, — налицо признак «неустранимый недостаток» либо «недостаток, устраняемый с несоразмерными расходами/затратами времени». Это прямо предусмотрено преамбулой ЗоЗПП и корреспондирует с п. 2 ст. 475 ГК РФ.

### 4.4. Доказывание: что и как фиксировать

1. **Заключение сервисного/диагностического осмотра** с указанием: перечня выявленных дефектов, причин их возникновения, связи с производством, оценки ремонтпригодности и стоимости восстановления. Устное мнение мастера доказательством не является — необходим письменный документ.
2. **Независимая (внесудебная) экспертиза** либо назначение судебной экспертизы (ст. 79 ГПК РФ) — основной инструмент подтверждения существенности и производственного характера. Практика по спорам о газовом оборудовании обычно выстраивается именно вокруг судебной экспертизы.
3. В перечень вопросов эксперту целесообразно включить: относятся ли дефекты к производственным; являются ли они устранимыми; являются ли недостатки существенными; какова стоимость устранения и её доля от стоимости нового изделия.
4. Следует учитывать возможную линию защиты изготовителя: нарушение правил эксплуатации (отсутствие ежегодного сервисного обслуживания газового аппарата, некачественный теплоноситель, жёсткая вода, некорректный монтаж), что может быть поставлено в причинную связь с

дефектами. Это влияет и на существенность, и на вину изготовителя (см. п. 6 ст. 18 ЗоЗПП).

## 5. Раздел III. Относится ли отопительный котёл к технически сложным товарам

### 5.1. Перечень

Перечень технически сложных товаров утверждён Постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 № 924 (в редакции последующих изменений). Перечень закрытый и включает конкретные категории: транспортные средства (легковые автомобили, мотоциклы, снегоходы), тракторы и мотокультиваторы, прицепы, компьютеры и планшетные компьютеры, телевизоры и проекторы с цифровым блоком управления и ряд других узких позиций. **Отопительные (в том числе газовые) котлы в перечень не входят.**

### 5.2. Последствия отнесения к технически сложным товарам (гипотетически)

Даже если бы котёл был включён в перечень (например, продавец/изготовитель будет это утверждать), юридическое значение это имело бы ограниченное: в силу п. 1 ст. 18 ЗоЗПП в отношении технически сложного товара требования о замене или возврате уплаченной суммы предъявляются в течение 15 дней со дня передачи; по истечении 15 дней — только в одном из следующих случаев: (а) обнаружение существенного недостатка; (б) нарушение установленных ЗоЗПП сроков устранения недостатков; (в) невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем 30 дней вследствие неоднократного устранения различных недостатков.

Иными словами, квалификация котла как технически сложного товара **ничего не меняет** в нашем случае: достигнутые к 2026 году обстоятельства (множественные, в том числе повторяющиеся, дефекты и вывод о непригодности) соответствуют именно исключениям из «15-дневного правила» — существенный недостаток и невозможность использования товара в совокупности более 30 дней.

---

### 5.3. Практический вывод по разделу III

Котёл по действующему перечню технически сложным товаром **не признаётся**, и «15-дневное ограничение» не применяется. Даже при более строгом подходе заявителя результат остаётся тем же: спор переходит в режим оценки существенности недостатка (см. раздел II) и невозможности использования товара.

---

## 6. Раздел IV. Срок годности, срок службы и последствия их истечения

### 6.1. Срок годности не применим

Срок годности устанавливается для продуктов питания, парфюмерно-косметических товаров, медикаментов, товаров бытовой химии и подобных товаров (п. 4 ст. 5 ЗоЗПП). К отопительным котлам он не устанавливается. Правило п. 4 ст. 477 ГК РФ (обнаружение недостатков в течение срока годности) в нашем деле **неприменимо**.

### 6.2. Срок службы

Срок службы устанавливается изготовителем для товаров длительного пользования (п. 1 ст. 5 ЗоЗПП) и может исчисляться как единицами времени, так и иными единицами измерения (п. 3 ст. 5 ЗоЗПП с учётом изменений, внесённых ФЗ от 17.12.1999 № 212-ФЗ). Для газовых аппаратов указание срока службы предусмотрено техническим регулированием. Правовые последствия различаются:

- **Если срок службы установлен** (типично 10–15 лет для газового оборудования) и на 2026 год не истёк — требование по п. 6 ст. 19 ЗоЗПП предъявляется в течение этого срока;
- **Если срок службы не установлен** — действует законная 10-летняя граница ( $2020 + 10 = 2030$ ).

### 6.3. Последствия истечения срока службы

Если бы срок службы истёк (в нашем деле этого не произошло), изготовитель освобождался бы от ответственности по «дефектным» требованиям, однако сохранялась бы ответственность за вред жизни, здоровью и имуществу: он возмещается в течение срока службы, а если он не установлен — в течение 10 лет со дня производства товара, а при наличии более длительного срока

---

службы — в течение этого срока (п. 5 ст. 14 ЗоЗПП). Для нашего дела это резервный механизм, поскольку в 2026 году срок службы ещё не истёк.

#### 6.4. Практический вывод по разделу IV

Исчисление идёт по **сроку службы**; к 2026 году запас по срокам есть (до 2030 при отсутствии установленного срока службы либо до указанной изготовителем даты). Фактический ориентир, который следует проверить по паспорту изделия, — конкретное значение срока службы, указанное изготовителем.

### 7. Раздел V. Конкурирующие правовые модели защиты (со своими выводами)

#### 7.1. Версия А — требование к изготовителю по п. 6 ст. 19 ЗоЗПП (основная модель)

**Суть.** Потребитель предъявляет изготовителю требование о безвозмездном устранении существенного недостатка; при отсутствии ответа/исполнения в течение 20 дней — переходит к требованиям п. 3 ст. 18 ЗоЗПП: замена товара или возврат уплаченной суммы, возмещение убытков.

**Условия применения:** - срок службы не истёк (либо не установлен, тогда 10 лет с передачи — до 2030 г.); - недостаток квалифицируется как существенный (см. раздел II); - доказано производственное происхождение недостатков и вина изготовителя; - соблюдена досудебная процедура.

**Достоинства:** не ограничена двухлетним сроком; позволяет рассчитывать на безвозмездный ремонт либо (при 20-дневной просрочке) на замену/возврат.

**Риски:** бремя доказывания полностью на потребителя; обязательна судебная экспертиза при споре; изготовитель может ссылаться на нарушение правил эксплуатации, отсутствие сервисного обслуживания, некачественный монтаж, некачественный теплоноситель.

**Вывод.** Наиболее реалистичный путь в 2026 году. Требование направляется изготовителю (или импортёру/уполномоченной организации) письменно, с уведомлением о вручении; отсчёт 20 дней — со дня вручения. Если ремонт невозможен (неустранимый недостаток), целесообразно сразу указать и альтернативные требования (замена, возврат), увязав их с невозможностью исполнения первого.

---

## 7.2. Версия В — требование к продавцу (дополнительное обязательство продавца)

**Суть.** Продавец вправе принять обязательство в отношении недостатков, обнаруженных по истечении гарантийного срока, — так называемое дополнительное обязательство (п. 7 ст. 5 ЗоЗПП, в редакции ФЗ от 21.12.2004 № 171-ФЗ). Содержание, срок и порядок осуществления потребителем прав по такому обязательству определяются договором между потребителем и продавцом. Ответственность в период его действия наступает по абз. 2 п. 6 ст. 18 ЗоЗПП, а после его окончания — по п. 5 ст. 19 ЗоЗПП (п. 8 ст. 5 ЗоЗПП).

**Условия применения:** такое обязательство прямо оформлено договором (отдельным соглашением, сертификатом, условиями акции); имеется документальное подтверждение.

**Вывод.** Если продавец выдавал подобное обязательство, требования могут быть предъявлены ему напрямую — это проще, чем спор с изготовителем. При отсутствии такого документа модель не работает: по истечении 2 лет продавец по общему правилу не отвечает (п. 1, 5 ст. 19 ЗоЗПП), а п. 6 ст. 19 ЗоЗПП адресован изготовителю.

## 7.3. Версия С — общегражданская модель (ст. 475, 477 ГК РФ)

**Суть.** Требования по ст. 475 ГК РФ: соразмерное уменьшение цены, безвозмездное устранение недостатков, возмещение расходов на их устранение; при существенном нарушении требований к качеству — отказ от договора и возврат суммы либо замена товара. Однако п. 5 ст. 477 ГК РФ и п. 1 ст. 19 ЗоЗПП ограничивают предъявление требований сроками: при гарантийном сроке менее двух лет — в пределах 2 лет; вне этого — только с доказыванием производственного происхождения недостатков.

**Особенность.** Если бы правоотношение не подпадало под ЗоЗПП (например, котёл приобретён для предпринимательских целей), применению подлежали бы исключительно нормы ГК РФ (ст. 470–477, 518) с их двухлетним сроком и без «десятилетнего» механизма — в этом случае притязания были бы уже неактуальны.

**Вывод.** Для потребителя модель С самостоятельного значения в 2026 году не имеет; она используется как дополнительное обоснование существенности недостатка через п. 2 ст. 475 ГК РФ.

## 7.4. Версия D — возмещение вреда (ст. 14 ЗоЗПП)

**Суть.** Вред, причинённый жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных

---

недостатков товара, возмещается изготовителем (исполнителем) независимо от вины и от того, состоял ли потерпевший с ним в договорных отношениях.

**Условия.** Если в результате протечек и/или работы котла причинён вред имуществу (затопление, повреждение отделки, мебели) или здоровью — это самостоятельное требование, действующее в течение срока службы, а если он не установлен — в течение 10 лет со дня производства товара (п. 5 ст. 14 ЗоЗПП).

**Вывод.** Имущественный вред от течей (2025, 2026) — самостоятельное основание, для которого двухлетний договорный срок не критичен. Требуется фиксация ущерба (акт, смета, оценка).

## 7.5. Версия Е — требование к исполнителю ремонтных работ (ст. 29 ЗоЗПП)

**Суть.** Если в 2026 году «кнопки на панели управления» ремонтировались по договору подряда/возмездного оказания услуг, то к исполнителю ремонта применяются правила ст. 29 ЗоЗПП: недостатки выполненной работы устраняются безвозмездно, либо возвращается стоимость, либо возмещаются расходы; при существенных недостатках работы — отказ от договора и полное возмещение убытков. Сроки предъявления требований — по ст. 29 ЗоЗПП (гарантийный срок на работу, а при его отсутствии — разумный срок в пределах 2 лет).

**Вывод.** Отдельный (дополнительный) трек. Если ремонт был выполнен с недостатками или привёл к повреждению смежных узлов, ответственность несёт сервисная организация, а не изготовитель котла.

## 7.6. Сводная таблица по версиям

| Версия                 | Адресат               | Ограничитель срока                | Перспектива в 2026 г.                             |
|------------------------|-----------------------|-----------------------------------|---------------------------------------------------|
| А (п. 6 ст. 19 ЗоЗПП)  | Изготовитель/импортёр | Срок службы / 10 лет (до 2030 г.) | Основная; требует доказательства существенности   |
| В (п. 7 ст. 5 ЗоЗПП)   | Продавец              | Условия доп. обязательства        | Только при наличии письменного доп. обязательства |
| С (ст. 475, 477 ГК РФ) | Продавец              | 2 года / доказывание              | Вспомогательная                                   |

| Версия           | Адресат             | Ограничитель срока          | Перспектива в 2026 г.              |
|------------------|---------------------|-----------------------------|------------------------------------|
| D (ст. 14 ЗоЗПП) | Изготовитель        | Срок службы / 10 лет        | Самостоятельная при наличии ущерба |
| E (ст. 29 ЗоЗПП) | Исполнитель ремонта | Гарантия на работу / 2 года | Дополнительная                     |

## 8. Раздел VI. Практический алгоритм действий

- 1. Собрать документы:** паспорт изделия (там указан срок службы), гарантийный талон, документы о покупке (или иные доказательства — п. 5 ст. 18 ЗоЗПП), акты выполненных ремонтов 2022, 2024, 2026 гг., переписка с сервисной организацией, документы о протечках и ущербе.
- 2. Провести диагностику** с оформлением письменного заключения: перечень дефектов, причины, связь с производством, ремонтпригодность, стоимость восстановления.
- 3. Организовать независимую экспертизу** (а впоследствии — ходатайствовать о судебной, ст. 79 ГПК РФ) с вопросами о существенности, устранимости, производственном характере.
- 4. Направить изготовителю письменное требование** о безвозмездном устранении существенного недостатка в порядке п. 6 ст. 19 ЗоЗПП, с уведомлением о вручении и приложением документов; при неустранимости — прямо указать на невозможность исполнения и на альтернативные требования.
- 5. Отследить 20-дневный срок;** при отсутствии ответа/исполнения — направить требование о замене товара либо о возврате уплаченной суммы (п. 3 ст. 18 ЗоЗПП) с указанием неустойки (ст. 23 ЗоЗПП) и последствий (ст. 22 ЗоЗПП).
- 6. При отказе** — иск в суд по месту жительства (п. 2 ст. 17 ЗоЗПП) с требованиями: замена/возврат, неустойка, убытки, компенсация морального вреда (ст. 15 ЗоЗПП), штраф 50 % от суммы, присуждённой судом (п. 6 ст. 13 ЗоЗПП).
- 7. Параллельно** — оценить возможность предъявления требований о возмещении ущерба от протечек (ст. 14 ЗоЗПП) и о последствиях некачественного ремонта (ст. 29 ЗоЗПП).

## 9. Судебная практика и разъяснения

1. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» — п. 5–6 (сроки исковой давности и сроки предъявления требований), п. 13 (существенный недостаток, бремя доказывания вне гарантийного срока).
2. Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей, утверждённый Президиумом Верховного Суда РФ 17 октября 2018 года (вопросы предъявления требований за пределами гарантийного и двухлетнего сроков).
3. Обзор судебной практики по делам о защите прав потребителей, утверждённый Президиумом Верховного Суда РФ 20 октября 2021 года (оценка существенности недостатков, последствия истечения сроков).
4. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 23.06.2015 № 25 «О применении судами некоторых положений раздела I части первой Гражданского кодекса РФ» — общие подходы к оценке существенности нарушения качества (по аналогии).

*Примечание: судебная практика по конкретным делам о газовых котлах складывается неоднородно и сильно зависит от результатов судебной экспертизы; ссылки на казуальные акты здесь не приводятся, поскольку исход дела критически зависит от доказательств конкретного спора.*

## 10. Список использованных нормативных источников

1. Конституция РФ (в части гарантий защиты прав, ст. 46).
2. Гражданский кодекс РФ, часть вторая: ст. 196, 200 (исковая давность); ст. 470–471 (гарантия качества); ст. 475 (последствия передачи товара ненадлежащего качества); ст. 476 (ответственность продавца за недостатки); ст. 477 (сроки обнаружения недостатков); ст. 518 (последствия поставки ненадлежащего качества); для справки — ст. 693 (ответственность ссудодателя по договору безвозмездного пользования; к настоящему спору **неприменима**, поскольку отношения возникли из купли-продажи).
3. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»: - преамбула (понятие существенного недостатка); - ст. 5 (срок службы, срок годности, гарантийный срок; п. 7 — дополнительное обязательство продавца; п. 8 — ответственность в его пределах); - ст. 10 (информация о товаре); - ст. 12 (последствия непредоставления информации); - ст. 13 (ответственность, штраф); - ст. 14 (возмещение вреда); - ст. 15 (моральный

- вред); - ст. 17 (подсудность); - ст. 18 (права потребителя при обнаружении недостатков; п. 3 — требования к изготовителю/импортёру; п. 5 — отсутствие чека; п. 6 — презумпция); - ст. 19 (сроки предъявления требований; п. 1, 2, 4, 5, 6); - ст. 20–23 (сроки и неустойка); - ст. 29 (права при обнаружении недостатков работы/услуги).
4. Постановление Правительства РФ от 10.11.2011 № 924 «Об утверждении перечня технически сложных товаров».
  5. ТР ТС 016/2011 «О безопасности аппаратов, работающих на газообразном топливе»; ТР ТС 010/2011 «О безопасности машин и оборудования» (в части указания срока службы бытового газового оборудования).
  6. Федеральный закон от 17.12.1999 № 212-ФЗ (в части введения п. 5 в ст. 19 и корректировки ст. 5 ЗоЗПП).
  7. Федеральный закон от 21.12.2004 № 171-ФЗ (в части дополнительного обязательства продавца, п. 7–8 ст. 5 и порядка расчётов).
  8. Федеральный закон от 25.10.2007 № 234-ФЗ (в редакции ст. 18 ЗоЗПП о технически сложных товарах).
  9. Федеральный закон от 04.08.2023 № 420-ФЗ (изменения в отдельные статьи ЗоЗПП; на существо спора о котле прямого влияния не оказывает).

## 11. Итоговый вывод по каждой версии

- **Версия А (п. 6 ст. 19 ЗоЗПП)** — основная и рабочая. При сроке службы в пределах 2030 года (при отсутствии установленного изготовителем срока службы) или в пределах фактически установленного срока службы потребитель вправе требовать от изготовителя безвозмездного устранения существенного недостатка; при просрочке 20 дней — замены или возврата денег. Успех критически зависит от доказательства существенности и производственного происхождения дефектов.
- **Версия В (дополнительное обязательство продавца)** — работает только при наличии документально оформленного дополнительного обязательства; при отсутствии — не применима.
- **Версия С (общегражданская, ст. 475, 477 ГК РФ)** — самостоятельного значения в 2026 году не имеет; используется как вспомогательный аргумент существенности.
- **Версия D (возмещение вреда, ст. 14 ЗоЗПП)** — самостоятельное и перспективное основание для имущественного ущерба от протечек; не сковано двухлетним договорным сроком.
- **Версия Е (ответственность исполнителя ремонта, ст. 29 ЗоЗПП)** — дополнительное требование, если ремонт 2026 года выполнялся с недостатками.

---

**Ключевой практический ориентир:** в 2026 году наиболее прочная правовая позиция состоит в квалификации повторяющейся течи и (или) непригодности котла как существенного недостатка с последующим предъявлением изготовителю требования по п. 6 ст. 19 ЗоЗПП в пределах срока службы (или 10 лет со дня передачи товара), с резервированием самостоятельных требований о возмещении ущерба (ст. 14 ЗоЗПП) и о качестве ремонтных работ (ст. 29 ЗоЗПП).

