

Каковы сроки предъявления претензии для защиты прав потребителей?

Срок предъявления претензии для защиты прав потребителя зависит от оснований и сути претензии.

1. Сроки предъявления требований в отношении недостатков товаров

Срок предъявления установленных требований в отношении недостатков товара (например, об устранении недостатков, о замене товара или о возврате уплаченных за него денег) зависит от вида товара, от того, установлен ли на него срок службы, гарантийный срок или срок годности, а также от того, являются ли обнаруженные недостатки товара существенными.

Справка. Срок службы, гарантийный срок, срок годности товара (работы)

Срок службы - это период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки в нем ([п. 1 ст. 5](#) Закона от 07.02.1992 N 2300-1).

Срок годности - это период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению ([п. 4 ст. 5](#) Закона N 2300-1).

Гарантийный срок - это период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец обязаны удовлетворить установленные требования потребителя, в частности, об обмене товара или возврате уплаченных за него денег, безвозмездном устранении недостатков товара (работы) ([п. 6 ст. 5](#), [п. 1 ст. 18](#), [п. 1 ст. 29](#) Закона N 2300-1).

1.1. Сроки предъявления требований по недостаткам товара, на который установлен гарантийный срок или срок годности

По общему правилу потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю) товара требования по его недостаткам, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности товара ([п. 1 ст. 19](#) Закона N 2300-1).

Справка. Исчисление гарантийного срока, срока службы и срока годности товара

По общему правилу гарантийный срок товара исчисляется со дня передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором. Если день передачи установить невозможно, этот срок исчисляется со дня изготовления товара.

При этом для сезонных товаров (обуви, одежды и проч.) гарантийный срок исчисляется с момента наступления соответствующего сезона, наступление которого определяется субъектами РФ исходя из климатических условий места нахождения потребителей. При продаже товаров по образцам, по почте, а также если момент заключения договора купли-продажи и момент передачи товара потребителю не совпадают, указанный срок исчисляется со дня доставки товара потребителю.

В отношении товаров, которые не могут быть использованы потребителем вследствие обстоятельств, зависящих от продавца (например, товар нуждается в специальной установке, подключении или сборке), гарантийный срок не течет до устранения продавцом указанных обстоятельств. Если такой день определить невозможно, то срок исчисляется со дня заключения договора купли-продажи.

Аналогичные правила применяются для исчисления срока службы товара.

Срок годности товара определяется периодом, исчисляемым со дня изготовления товара, в течение которого он пригоден к использованию, или датой, до наступления которой товар пригоден к использованию (п. 2 ст. 19 Закона N 2300-1).

Если предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара потребитель обнаружил по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, он может предъявить продавцу (изготовителю) претензию, если докажет, что недостатки возникли до передачи ему товара или по причинам, возникшим до этого момента (п. 5 ст. 19 Закона N 2300-1).

1.2. Сроки предъявления требований по недостаткам в комплектующих изделиях и составных частях товара с гарантийным сроком

Иногда кроме гарантийного срока на основной товар устанавливается также самостоятельный гарантийный срок на комплектующие изделия и составные части товара. Такой гарантийный срок считается равным гарантийному сроку на основное изделие, если иное не установлено договором.

Однако, если он меньше, чем на основное изделие, потребитель вправе предъявить требования по недостаткам комплектующего изделия и составной части товара при обнаружении их в течение гарантийного срока на основное изделие (если иное не предусмотрено договором).

Если же на комплектующее изделие установлен гарантийный срок большей продолжительности, чем на основной товар, требования по недостаткам товара можно предъявить, если недостатки комплектующего изделия обнаружены в течение гарантийного срока на него. Истечение гарантийного

срока на основной товар в этом случае значения не имеет ([п. 3 ст. 19](#) Закона N 2300-1).

1.3. Срок предъявления требований по недостаткам товара, на который гарантийный срок или срок годности не установлен

Требования по некачественному товару, на который гарантийный срок или срок годности не установлен, предъявляются при обнаружении недостатков в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи товара потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором ([п. 1 ст. 19](#) Закона N 2300-1).

1.4. Срок предъявления требования при обнаружении существенных недостатков товара

Особые правила действуют в случае выявления существенных недостатков товара и предъявления изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) требования о безвозмездном их устранении. Данную претензию можно предъявить, если недостатки товара обнаружены:

- 1) по истечении двух лет со дня передачи товара потребителю, но в течение срока службы товара;
- 2) в течение 10 лет со дня передачи потребителю товара, срок службы которого не установлен.

В указанных случаях потребителю необходимо доказать, что существенные недостатки возникли до передачи ему товара или по причинам, возникшим до этого момента ([п. 6 ст. 19](#) Закона N 2300-1).

Справка. Существенный недостаток товара

Существенный недостаток товара - это неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, либо другие подобные недостатки. При этом наличие возможности устранить недостаток само по себе не означает, что он не является существенным ([абз. 9 преамбулы](#) Закона N 2300-1; [п. 9](#) Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 20.12.2016).

1.5. Срок предъявления требований по недостаткам в технически сложном товаре

Специальный срок установлен для предъявления требований по недостаткам в технически сложных товарах, к которым относятся, например, легковые автомобили, компьютеры, телевизоры, холодильники. Потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо замены товара (независимо от существенности недостатков) можно в течение 15 дней со дня передачи товара потребителю. Позднее указанные требования подлежат

удовлетворению в одном из следующих случаев ([п. 1 ст. 18](#) Закона N 2300-1; [п. 8](#) Обзора; [Перечень](#), утв. Постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 N 924; [п. 38](#) Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17):

- если обнаружен существенный недостаток товара;
- нарушены установленные законом сроки устранения недостатков товара;
- невозможно использовать товар более 30 дней (в совокупности) в течение любого года гарантийного срока из-за неоднократного устранения различных недостатков товара.

1.6. Сроки предъявления требований в отношении качественного товара

Многие непродовольственные товары надлежащего качества потребитель вправе обменять на аналогичные у продавца, у которого он приобрел товар, если последний не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. Исключение - определенные непродовольственные товары, которые не подлежат возврату и обмену по указанным основаниям, например предметы личной гигиены, парфюмерно-косметические товары. Также нельзя обменять продовольственные товары надлежащего качества ([ст. 502](#) ГК РФ; [п. 1 ст. 25](#) Закона N 2300-1; [Перечень](#), утв. Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 N 55).

По общему правилу срок предъявления требования об обмене непродовольственного товара надлежащего качества составляет 14 дней, не считая дня покупки товара. Однако продавец может установить более длительный срок для обмена товара ([п. 1 ст. 502](#) ГК РФ; [п. 1 ст. 25](#) Закона N 2300-1).

2. Сроки предъявления требований в отношении недостатков выполненной работы (оказанной услуги)

Требования по недостаткам выполненной работы (оказанной услуги) можно предъявить исполнителю при принятии работы (услуги) или в ходе ее выполнения (оказания).

Если при принятии работы (услуги) обнаружить недостатки невозможно, претензию предъявляют в течение гарантийного срока, а при его отсутствии - в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги) или пяти лет в отношении недостатков недвижимости ([п. 3 ст. 29](#) Закона N 2300-1).

Когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет (пяти лет на недвижимое имущество) и недостатки работы (услуги) обнаружены по его истечении, но в пределах двух лет (пяти лет на недвижимое имущество), потребитель вправе предъявить требования, если докажет, что такие недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента ([п. 5 ст. 29](#) Закона N 2300-1).

При выявлении существенных недостатков работы (услуги) потребитель

может предъявить исполнителю требование о безвозмездном их устранении, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента. Это требование можно предъявить, если такие недостатки обнаружены и по истечении двух лет (пяти лет в отношении недвижимости) со дня принятия работы (услуги), но в пределах установленного на нее срока службы или в течение 10 лет со дня принятия работы (услуги) потребителем, если срок службы не установлен (п. 6 ст. 29 Закона N 2300-1).

3. Сроки предъявления требований о возмещении вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие недостатков товара, работы или услуги, возмещается продавцом или изготовителем товара (по выбору потерпевшего), исполнителем работы или услуги в полном объеме. Требовать возмещения вреда может любой потерпевший независимо от того, заключал он договор с продавцом (изготовителем, исполнителем) или нет (п. п. 1 - 3 ст. 14 Закона N 2300-1; ст. 1095 ГК РФ).

По общему правилу потребитель предъявляет требование о возмещении вреда, если он причинен в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы) (п. 3 ст. 14 Закона N 2300-1).

Независимо от времени причинения вреда требование о его возмещении можно заявить в следующих случаях (п. 3 ст. 14 Закона N 2300-1; п. 2 ст. 1097 ГК РФ):

1) в силу закона на товар (результат работы) должен быть установлен срок службы или срок годности, но он не установлен.

Справка. Товары, на которые обязательно устанавливаются срок службы или срок годности

Изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок службы товара (работы) длительного пользования (в том числе комплектующих изделий, которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде. К таким товарам относятся, например, детские коляски и велосипеды, мебельные наборы, бытовая радиоэлектронная аппаратура (п. 2 ст. 5 Закона N 2300-1; Перечень, утв. Постановлением Правительства РФ от 16.06.1997 N 720).

Срок годности устанавливается в обязательном порядке на продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары (п. 4 ст. 5 Закона N 2300-1);

2) потребителю не предоставили полную и достоверную информацию о сроке службы или сроке годности товара (результата работы);

3) потребителя не проинформировали о необходимых действиях по истечении срока службы или срока годности и возможных последствиях при

невыполнении этих действий;

4) товар (результат работы) по истечении срока службы или срока годности представляет опасность для жизни и здоровья.

Специальное правило установлено для случаев, когда изготовитель (исполнитель) не установил срок службы на товар (работу) длительного использования. Требования по такому товару (работе) можно предъявить в течение 10 лет со дня передачи товара (работы) потребителю, а если этот день установить невозможно - с даты изготовления товара (окончания выполнения работы) ([п. 3 ст. 14](#) Закона N 2300-1; [п. 1 ст. 1097](#) ГК РФ).



См. также:

- [Нужно ли потребителю соблюдать претензионный порядок урегулирования спора?](#)
 - [Как потребителю составить и направить претензию продавцу \(изготовителю, исполнителю\)?](#)
 - [Как составить и подать исковое заявление о защите прав потребителей?](#)
 - [Официальный сайт ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в г. Москве" - \[www.mossanexpert.ru\]\(http://www.mossanexpert.ru\)](#)
-