Сегодня практически каждый человек ежедневно совершает покупки – от небольших бытовых мелочей до дорогостоящей техники, мебели. Рынок предлагает огромный ассортимент товаров, и мы все чаще полагаемся на гарантии производителей и обязательства продавцов. При этом важно помнить, что если в приобретенном товаре обнаруживаются недостатки, продавец несет перед покупателем ответственность и эта ответственность действует в пределах установленных гарантийных сроков, защищая права потребителя и давая ему законные основания для предъявления требований.

Гарантийный срок согласно статье 5 Закона «О защите прав потребителей» – это период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя, установленные статьей 18 Закона.

Установление гарантийного срока на товар это право изготовителя или продавца, а не безусловная обязанность. **Закон не предусматривает обязательного требования устанавливать гарантийный срок для каких-либо категорий товаров.** Однако наличие или отсутствие гарантийного срока напрямую влияет на объём прав потребителя и порядок доказывания наличия недостатков в товаре.

Ключевое значение гарантийного срока заключается в том, что именно в его пределах продавец обязан удовлетворить требования покупателя при обнаружении недостатка в товаре.

Когда гарантийный срок на товар установлен

Если на товар установлен гарантийный срок, у потребителя есть право предъявлять требования к продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) в отношении недостатков товара, которые были обнаружены в этот срок.

К таким требованиям относятся: замена товара на аналогичный или другой, возврат денежных средств за товар, соразмерное уменьшение цены, безвозмездное устранение недостатков (ст. 18 Закона «О защите прав потребителей»).

Важное преимущество для потребителя в период действия гарантии это то, что потребителю не нужно самому доказывать, что обнаруженный в товаре дефект носит производственный характер. Сам факт обращения потребителя в пределах гарантии перекладывает бремя доказывания на продавца (изготовителя) в соответствии с пунктом 6 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей».

ВАЖНО!!! Продавец (изготовитель) может быть освобожден от ответственности за недостатки товара в случае, когда продавец документально подтвердит, что заявленный потребителем недостаток возник после передачи товара потребителю вследствие нарушения правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

Рассмотрим пример из практики. Потребитель приобрел смартфон с гарантией на товар 1 год. Через 8 месяцев в телефоне перестал работать динамик. Покупатель обратился к продавцу. Продавец провел проверку качества, по результатам которой было установлено, что внутрь попала влага из – за погружения телефона в воду, а это прямо запрещено инструкцией по эксплуатации. В этом случае продавец вправе снять товар с гарантии.

Когда гарантийный срок на товар не установлен, или недостатки обнаружены после истечения гарантийного срока

Согласно условиям статьи 19 Закона «О защите прав потребителей» в отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, потребитель вправе предъявить требования в отношении некачественного товара, если недостатки товаров обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором.

Это значит, что отсутствие гарантии не лишает потребителя возможности защищать

свои права, просто бремя доказывания лежит на потребителе.

Нередко встречаются ситуации, когда гарантийный срок на товар просто не установлен.

В этом случае, обязанность по доказыванию ложится на плечи самого потребителя. Именно потребителю нужно подтвердить, что обнаруженный недостаток в товаре возник до момента передачи товара, или по причинам, возникшим до этого момен та, соответственно носит производственный характер. Однако, срок предъявления требований к продавцу ограничен – по общему правилу два года со дня передачи товара потребителю.

Информация подготовлена консультационным центром по защите прав потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области», носит просветительский характер и не заменяет официальную юридическую консультацию.
октябрь 2026 г.

Ждем Вас по адресам:

г.Иркутск, ул.Трилиссера, 51, 8(395-2)22-23-88 Пушкина, 8, 8(395-2)63-66-22 zpp@sesoirk.irkutsk.ru.
г.Ангарск, кв-л 95, д.17, тел. 8(395-5)67-55-22 ffbuz-angarsk@yandex.ru
г.Усолье-Сибирское, ул.Ленина, 73 тел.8(395-43) 6-79-24 ffbuz-usolie-sibirskoe@yandex.ru
г.Черемхово, ул.Плеханова, 1, тел. 8(395-46)5-66-38, ffbuz-cheremxovo@yandex.ru
г.Саянск, микрорайон Благовещенский, д.5 А,тел. 8(395-53) 5-10-20, ffbuz-sayansk@yandex.ru
п.Залари (обращаться в г.Саянск)
г.Тулун, ул.Виноградова, 21, тел.8(395-30)2-10-20 ffbuz-tulun@yandex.ru,
г.Нижнеудинск, ул.Аллейная, 27а тел.8(395-57)7-09-53, ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru,
г.Тайшет,ул.Старобазарная, 3-1н, тел. 8(395-63) 5-35-37; ffbuz-taishet@yandex.ru
г.Братск (обращаться в г.Иркутск)
г.Железногорск-Илимский, (обращаться в г.Иркутск, г.Усть-Кут)
г.Усть-Илимск, лечебная зона, 6 тел.8(395-35) 6-44-46; ffbuz-u-ilimsk@yandex.ru
г.Усть-Кут, ул.Кирова, 91, тел.8(395-65) 5-03-78; ffbuz-u-kut@yandex.ru
п.Усть-Ордынский, пер.1 Октябрьский, 12 тел. 8 (395-41) 3-10-78, ffbuz-u-obao@yandex.ru

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»



Ответственность продавца за недостатки товара

Консультационный центр и пункты по защите прав потребителей

Единый консультационный центр Роспотребнадзора –

8-800-555-49-43