**ПАМЯТКА**

**ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ: ОБМЕН И ВОЗВРАТ ДЕТСКИХ ИГРУШЕК**

Что делать, если ребенку не понравилась игрушка или после ее покупки обнаружился какой-то дефект. В таких случаях встает вопрос: как обменять или вернуть игрушку?

Знание своих прав и обязанностей при покупке детских игрушек поможет вам избежать неприятных ситуаций и своевременно решить возникшие проблемы. Будьте внимательны при выборе игрушек и сохраняйте все документы, связанные с покупкой, чтобы иметь возможность защитить свои права в случае необходимости.

**Обмен и возврат игрушек надлежащего качества**

Игрушки относятся к категории непродовольственных товаров и для них действуют общие правила обмена и возврата. Потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.

В случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения покупателя к продавцу, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченных за указанный товар денег. Данное требование потребителя подлежит удовлетворению в течение трех дней со дня возврата указанного товара.

Также по соглашению с продавцом обмен такого товара может быть предусмотрен при поступлении аналогичного товара в продажу. При этом продавец обязан незамедлительно сообщить о его поступлении потребителю.

Условия обмена товара надлежащего качества

1.     Товар можно обменять в течение 14 дней с момента покупки, не считая дня покупки.

2.     Товар не должен быть в употреблении, должен сохраниться его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, этикетки и фабричные ярлыки.

3.     Чек. Должен быть чек или иной документ о покупке (отсутствие товарного или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает покупателя возможности ссылаться на свидетельские показания).

**Если игрушка была повреждена покупателем после приобретения, вернуть ее нельзя.**

Как вернуть или обменять игрушку ненадлежащего качества

Если игрушка имеет дефекты или сломалась в процессе использования по причине наличия производственного брака, то есть в товаре обнаружены недостатки, не оговоренные продавцом, покупатель по своему выбору может потребовать:

* замены игрушки на такую же надлежащего качества;
* замены на такую же игрушку другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
* незамедлительного безвозмездного устранения недостатков (если это возможно) или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
* соразмерного уменьшения покупной цены (в случае предъявления потребителем требования о соразмерном уменьшении покупной цены товара в расчет принимается цена товара на момент предъявления потребителем требования об уценке или, если оно добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения о соразмерном уменьшении покупной цены);
* возврата уплаченной за игрушку суммы в полном объеме (по требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками).

Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.

**Гарантийный срок**

Вы вправе предъявить указанные выше требования в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока. В отношении товаров, на которые гарантийные сроки не установлены, вы вправе предъявить указанные требования, если недостатки товаров обнаружены в разумный, но в пределах двух лет со дня передачи их вам, если более длительные сроки не установлены законом или договором.

При продаже товаров по образцам, по почте, а также в случаях, если момент заключения договора купли-продажи и момент передачи вам товара не совпадают, эти сроки исчисляются со дня доставки товара покупателю.

**Проверка качества и экспертиза**

Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный предприниматель, импортер обязаны принять товар не надлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец обязан провести экспертизу товара за свой счет. Экспертиза товара проводится в течение 10 дней. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и, в случае несогласия с ее результатами, оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке. Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец, потребитель обязан возместить продавцу расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

**Что делать, если продавец отказывает в удовлетворении требований потребителя?**

1.     Обратитесь с письменной претензией к продавцу, составленной в двух экземплярах. Укажите суть претензии, сформулируйте свое требование и приложите копии необходимых документов (чек, гарантийный талон и др.).

2.     Вручите претензию продавцу лично (в этом случае на втором экземпляре претензии необходимо, чтобы продавец поставил отметку о получении – подпись лица, принявшего претензию, и печать, если это возможно), или отправьте заказным письмом с уведомлением о вручении. Продавец обязан рассмотреть вашу претензию в течение десяти дней.

Если продавец не удовлетворил ваше требование, вы имеете право обратиться с исковым заявлением в суд.

При невозможности урегулирования спора досудебном порядке, вы можете обратиться в суд с соответствующим иском для защиты своих прав.