



Чаще всего в подарки детям покупают и дарят игрушки, они приносят детям радость, помогают общаться, выражать эмоции, познавать окружающий мир, поэтому родители стараются покупать им, в соответствии со своими финансовыми возможностями, самые лучшие, красивые и функциональные игрушки. Однако бывает, что ребенку не понравилась игрушка или после ее покупки обнаружился какой-то дефект.

В таких случаях встает вопрос: как обменять или вернуть игрушку?

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

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

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

Чек. Должен быть чек или иной документ о покупке (отсутствие товарного или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает покупателя возможности сослаться 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.

Требования потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также требование о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре, подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования.

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?

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.). 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.

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.