

Обмен и возврат детских игрушек.

В подарок детям покупают и дарят именно игрушки. Зачастую такой подарок приносит радость ребенку, учит его общаться, познавать окружающий мир, выражать эмоции. Поэтому родители стараются покупать им красивые, интересные, функциональные игрушки в соответствии со своими предпочтениями и финансовыми возможностями.



На что обратить внимание при выборе игрушек!

Игрушка должна быть безопасна, соответствовать возрасту, развивать воображение, содержать игровые варианты, вызывать высокий интерес и отвечать стандартам качества и безопасности.

Для детей до 3-х лет не рекомендуются игрушки из натурального меха, кожи, стекла, фарфора, а также резины, картона и бумаги. Покрытие должно быть стойким к влажной обработке, слюне и поту. Перед первым использованием игрушку необходимо помыть или постирать с детским мылом. Для мягких игрушек швы должны быть прочными, набивка не должна мигрировать. Игрушки должны иметь гладкие поверхности и закругленные края, исключая риск пораниться.

Для детей до 3-х лет игрушки и их съёмные детали также должны быть достаточно крупными, чтобы ребенок не мог их проглотить или они не попали в дыхательные пути, а несъёмные – установлены так, чтобы ребенок не мог захватить их зубами.

Цвет игрушки должен быть естественным, не слишком ярких оттенков. «Кислотные» цвета могут напугать ребенка, привести к быстрой утомляемости. Игрушка не должна иметь стойкого, резкого или химического запаха, т.к. такой запах может свидетельствовать о выделении вредных веществ.

На упаковке должен быть указан минимальный возраст ребенка или возрастной диапазон. Игрушка должна соответствовать уровню развития ребенка. На игрушке или упаковке должен быть знак ЕАС, подтверждающий, что данный товар прошел проверку и соответствует требованиям безопасности.

Необходимо изучить инструкцию по эксплуатации. На игрушках, которые могут быть опасными для детей в возрасте до 3 лет, должны быть нанесены условные графические обозначения или предупреждающие надписи.

Помните! Даже если игрушка соответствует всем нормам, важно наблюдать за тем, как ребенок с ней играет и вовремя замечать возможные риски.

Что делать если ребенку не подходит игрушка?

В соответствии со ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее Закон) потребитель вправе обменять товар при условии:

- заявить право обмена в течение 14 дней, не считая дня покупки;

- товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, фабричные ярлыки;

- имеется товарный или кассовый чек (отсутствие документа, подтверждающего оплату, не лишает потребителя возможности сослаться на свидетельские показания).

Знать! В случае отсутствия аналогичного товара в продаже на день обращения потребитель вправе потребовать возврата уплаченных за товар денег в 3-х дневный срок.

Что делать если игрушка оказалась с недостатком?

В случае обнаружения в игрушке дефекта производственного характера потребитель вправе заявить одно из требований ст. 18 Закона:

- замены игрушки на такую же/другую марку (модель, артикул) с перерасчетом покупной цены (срок исполнения требования - 7 дней, с дополнительной проверкой качества – 20 дней, при отсутствии товара у продавца – 30 дней);

- соразмерного уменьшения покупной цены (10 дней);

- безвозмездного устранения недостатков (не более 45 дней);

- возврата уплаченной за игрушку суммы в полном объеме (10 дней).

Потребитель вправе предъявить указанные выше требования в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока/в течение 2-х лет, если гарантийный срок не установлен, доказав продавцу, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

Следует обратиться с письменной претензией к продавцу, составленной в двух экземплярах, указать в ней суть обращения, сформулировать своё требование и приложить копии необходимых документов (чек, гарантийный талон и др.). Один экземпляр передать продавцу, на втором получить отметку о приеме. Если отказывают, можно направить документ почтой с подтверждением получения.

Нежелание продавца удовлетворить законные требования не лишает потребителя права обратиться в суд.

Важно! Если игрушка повреждена после ее покупки (эксплуатационный недостаток) в таком случае потребитель не вправе заявлять продавцу требование о её возврате или обмене.