**Памятка для потребителей: можно ли вернуть игрушку надлежащего качества?**

Приобретение игрушек – значительная статья расходов для родителей. Как правило, дети жаждут получать новые объекты для развлечения практически ежедневно, а на праздники заказывают особенно желанные, и, зачастую, дорогостоящие игрушки. Но что делать, если подарок не понравился, если в ней обнаружился дефект или ребёнок просто не оценил покупку? Особенно данная проблема волнует потребителя, когда речь идет о дорогой вещи – большой машинке, самолете или вертолете на радиоуправлении, кукле с домиком, ведь позволить себе такие подарки в связи с их высокой ценой может далеко не каждый.

Согласно закону РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон), потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.

Кроме того, согласно Закону потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки.

Обмен непродовольственного товара надлежащего качества проводится в случае, если указанный товар **не был в употреблении, сохранены его товарный вид,потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки**.

Исключением в обмене или в возврате денежных средств являются **электронные игрушки и непериодические издания для детей**(книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания листовые издания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации) надлежащего качества, которые не подлежат возврату или обмену.

*Какие игрушки нельзя вернуть?*

Обмену и возврату по закону РФ не подлежат две категории игрушек (даже в течение срока четырнадцати дней). Это:

* Подушки для новорожденных, кормления, беременных, детское постельное белье, одеяла, пеленки и чулочно-носочные изделия (носки, чулки, гетры, колготы);
* CD для детей, мультфильмы на DVD;
* Детские книжки;
* Детская косметика, косметика для мам;
* Резиновые надувные игрушки. Это прежде всего товары, предназначенные для занятия плаваньем и купанием — детские матрасы для пляжа, круги, нарукавники и т. д.

Нельзя вернуть любые покупки (в том числе не входящие в указанный перечень) при нарушении хотя бы одного условия: срок, товарный вид и предъявление доказательства о покупке. Кроме того, если вещь была испорчена намерено или после приобретения — вернуть ее не получится.

Однако если в игрушке обнаружены дефекты, неисправности, покупатель имеет право предъявлять претензии и требовать возвращения полной суммы денег.

*Каким образом происходит процесс сдачи игрушек обратно в точку продажи?*

Возвратить продукцию соответствующего качества обратно продавцу можно, соблюдая определенные условия:

* покупатель должен убедиться в том, что изделие не имеет следов пользования;
* необходимо позаботиться о товарном чеке, который был получен в момент совершения сделки. Если такого документа нет, разрешается предъявить свидетельские показания. Иногда потребители прибегают к использованию данных, которые находятся на кассовой ленте. Именно там хранятся все сведения о совершенных покупках на протяжении месяца; клиент должен прийти в магазин и вернуть обратно упакованную игрушку.

Также не стоит забывать о документах. Сначала необходимо выдвинуть требования в устной форме. Идеальным вариантом считается ситуация, когда потребитель осуществляет возврат или обмен у того же реализатора, у которого покупалась игрушка. Так потребителю будет легче доказать свою правоту. В любом случае, продавец обязан забрать товар и просить покупателя оформить соответствующее заявление, в котором указывается причина недовольства клиента, состояние игрушки – отвечает она стандартам качества или нет. Данный документ может быть написан согласно примеру, представленного администрацией торгового центра. Если же такого бланка нет, текст составляется в произвольной форме. Потребитель должен взять с собой документ, подтверждающий личность гражданина, так как в заявлении нужно указать паспортные данные.