|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Требования законодательства** | **Текст документа** | **Документ** |
| **Срок службы (годности) товара должен устанавливаться****изготовителем в соответствии с нормами законодательства о защите прав потребителей, иными правовыми актами, обязательными требованиями государственных стандартов или другими обязательными правилами и содержаться в информации о товаре, предоставляемой****потребителю (покупателю)** | [Перечень товаров длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде и на которые изготовитель обязан устанавливать срок службы](https://zakonbase.ru/content/part/253244).   1. Товары для детей 2. Игрушки; коляски и велосипеды детские, узлы и детали к ним; видеоигры; персональные бытовые компьютеры детские | Постановление Правительства РФ от 16.06.97 N 720 (ред. От 10.05.2001) "Об утверждении перечня товаров длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде и на которые изготовитель обязан устанавливать срок службы, и перечня товаров, которые по истечении срока годности считаются непригодными для использования по назначению". |
| **Статья 5. Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) в области установления срока службы, срока годности товара (работы), а также гарантийного срока на товар (работу)** | 2. Изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок службы товара (работы) длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде.  (в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ) | Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 29.07.2018) "О защите прав потребителей" |
| **Обмен детских игрушек надлежащего качества** | 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. Данное требование распространяется и на детские игрушки. Потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества в течение 14 дней, не считая дня его покупки. | Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 29.07.2018) "О защите прав потребителей»  Статья 25 |
| **Игрушки надлежащего качества, которые не подлежат возврату или обмену.** | Игрушки электронные и непериодические издания для детей (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации) надлежащего качества, которые не подлежат возврату или обмену. | Постановление  От 19 января 1998 г. N 55  Об утверждении  Правил продажи… |
| Статья 6. Обязанность изготовителя обеспечить возможность ремонта и технического обслуживания товара | Изготовитель обязан обеспечить возможность использования товара в течение его срока службы. Для этой цели изготовитель обеспечивает ремонт и техническое обслуживание товара, а также выпуск и поставку в торговые и ремонтные организации в необходимых для ремонта и технического обслуживания объеме и ассортименте запасных частей в течение срока производства товара и после снятия его с производства в течение срока службы товара, а при отсутствии такого срока в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю. | Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 29.07.2018) "О защите прав потребителей |
| Статья 7. Право потребителя на безопасность товара (работы, услуги) | 4. Если на товары (работы, услуги) законом или в установленном им порядке установлены обязательные требования, обеспечивающие их безопасность для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды и предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, соответствие товаров (работ, услуг) указанным требованиям подлежит обязательному подтверждению в порядке, предусмотренном законом и иными правовыми актами.  (в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)  5. Если установлено, что при соблюдении потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы) он причиняет или может причинить вред жизни, здоровью и имуществу потребителя, окружающей среде, изготовитель (исполнитель, продавец) обязан незамедлительно приостановить его производство (реализацию) до устранения причин вреда, а в необходимых случаях принять меры по изъятию его из оборота и отзыву от потребителя (потребителей).  Если причины вреда устранить невозможно, изготовитель (исполнитель) обязан снять такой товар (работу, услугу) с производства. При невыполнении изготовителем (исполнителем) этой обязанности уполномоченный федеральный орган исполнительной власти принимает меры по отзыву такого товара (работы, услуги) с внутреннего рынка и (или) от потребителя или потребителей в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.  (в ред. Федеральных законов от 21.12.2004 N 171-ФЗ, от 18.07.2011 N 242-ФЗ)  Убытки, причиненные потребителю в связи с отзывом товара (работы, услуги), подлежат возмещению изготовителем (исполнителем) в полном объеме. | Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 29.07.2018) "О защите прав потребителей |
| **Статья 10. Информация о товарах (работах, услугах)** | 2. Информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать:  наименование технического регламента или иное установленное законодательством Российской Федерации о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначение;  (в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ) | Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 29.07.2018) "О защите прав потребителей |
| I. Общие положения | 11. Продавец обязан своевременно в наглядной и доступной форме довести до сведения покупателя необходимую и достоверную информацию о товарах и их изготовителях, обеспечивающую возможность правильного выбора товаров.  Информация в обязательном порядке должна содержать:  наименование товара;  место нахождения (адрес), фирменное наименование (наименование) изготовителя (продавца), место нахождения (адрес) организации (организаций), уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от покупателей и производящей ремонт и техническое обслуживание товара, для импортного товара - наименование страны происхождения товара;  сведения об обязательном подтверждении соответствия товаров в порядке, определенном законодательством Российской Федерации о техническом регулировании;  сведения об основных потребительских свойствах товара;  правила и условия эффективного и безопасного использования товара;  гарантийный срок, если он установлен для конкретного товара;  срок службы (срок годности), если он установлен для конкретного товара, а также сведения о необходимых действиях покупателя по истечении указанного срока и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары по истечении указанного срока представляют опасность для жизни, здоровья и имущества покупателя или становятся непригодными для использования по назначению;  цену в рублях и условия приобретения товаров, в том числе при предоставлении кредита - размер кредита, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы.  Если приобретаемый покупателем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), покупателю должна быть предоставлена информация об этом.  Об имеющихся в товаре недостатках продавец должен предупредить покупателя не только в устной, но и в письменной форме (на ярлыке товара, товарном чеке или иным способом).  (п. 11 в ред. Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 N 1007)  12. Продавец обязан по требованию потребителя ознакомить его с товарно-сопроводительной документацией на товар, содержащей по каждому наименованию товара сведения об обязательном подтверждении соответствия согласно законодательству Российской Федерации о техническом регулировании (сертификат соответствия, его номер, срок его действия, орган, выдавший сертификат, или сведения о декларации о соответствии, в том числе ее регистрационный номер, срок ее действия, наименование лица, принявшего декларацию, и орган, ее зарегистрировавший). Эти документы должны быть заверены подписью и печатью поставщика или продавца (при наличии печати) с указанием его места нахождения (адреса) и телефона.  12. Продавец обязан по требованию потребителя ознакомить его с товарно-сопроводительной документацией на товар, содержащей по каждому наименованию товара сведения об обязательном подтверждении соответствия согласно законодательству Российской Федерации о техническом регулировании (сертификат соответствия, его номер, срок его действия, орган, выдавший сертификат, или сведения о декларации о соответствии, в том числе ее регистрационный номер, срок ее действия, наименование лица, принявшего декларацию, и орган, ее зарегистрировавший). Эти документы должны быть заверены подписью и печатью поставщика или продавца (при наличии печати) с указанием его места нахождения (адреса) и телефона  В случае если гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены покупателем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, продавец несет ответственность, если покупатель докажет, что недостатки товара возникли до его передачи покупателю или по причинам, возникшим до этого момента. | Постановление  От 19 января 1998 г. N 55  Об утверждении  Правил продажи отдельных видов  Товаров, перечня товаров длительного  Пользования, на которые не распространяется  Требование покупателя о безвозмездном предоставлении  Ему на период ремонта или замены аналогичного товара,  И перечня непродовольственных товаров надлежащего  Качества, не подлежащих возврату или обмену  На аналогичный товар других размера, формы,  Габарита, фасона, расцветки или комплектации |
| **5. Маркировка** | 5.1. Маркировка игрушек должна быть достоверной, проверяемой, четкой, легко читаемой, доступной и  для осмотра и идентификации.  *5.*2. Маркировка наносится изготовителем (уполномоченным изготовителем лицом) и импортером.  Место и способ нанесения маркировки определяется изготовителем (уполномоченным изготовителем  лицом) и импортером.  5.3. Маркировка должна содержать следующую информацию:  – наименование игрушки;  – наименование страны, где изготовлена игрушка;  – наименование и местонахождение изготовителя (уполномоченного изготовителем лица), импортера,  информацию для связи с ними;  – товарный знак изготовителя (при наличии);  – минимальный возраст ребенка, для которого предназначена игрушка или пиктограмма, обозначающая  возраст ребенка;  – основной конструкционный материал (для детей до 3 лет) (при необходимости).  – способы ухода за игрушкой (при необходимости);  – дата изготовления (месяц, год);  *–* срок службы или срок годности (при их установлении);  – условия хранения (при необходимости).  5*.*4. В зависимости от вида игрушки в содержание маркировки, включают: комплектность (для наборов),  правила эксплуатации игрушки, способы гигиенической обработки, меры безопасности при обращении с  игрушкой, предупредительные надписи, инструкцию по сборке.  Предупредительная информация должна содержать указание об особых мерах предосторожности при  использовании в соответствии с приложением 3 настоящего технического регламента Таможенного союза.  6. Маркировка и техническая документация, поставляемая в комплекте с игрушкой, выполняются на  русском языке и на государственном(ых) языке(ах) государства-члена Таможенного союза при наличии  соответствующих требований в законодательстве(ах) государства(в)-члена(ов) Таможенного союза | Технический Регламент Таможенного Союза  ТР ТС 008/2011 «О безопасности игрушек» |
| **Требования к информации об опасностях и мерам, предпринимаемым при использовании игрушек, представляющих наибольшую опасность, в соответствии с техническим регламентом Таможенного союза «О безопасности игрушек»** | 1. На игрушках, не предназначенных для детей в возрасте до 3 лет, должно быть нанесено условное графическое обозначение с предупреждающим указанием возрастной группы. Условное графическое обозначение 2. Эксплуатационные документы на подвесные качели, горки для катания, кольца, трапеции, канаты и игрушки аналогичного назначения, имеющие перекладину, должны содержать требования к монтажу с указанием составных частей, которые могут представлять опасность при неправильной сборке и техническом обслуживании. 3. На функциональной игрушке или ее упаковке должна быть нанесена предупреждающая надпись «Внимание! Использовать только под непосредственным наблюдением взрослых».   В эксплуатационных документах должны быть приведены меры предосторожности и указания, что в случае их не выполнения пользователи игрушки подвергаются опасности.  В эксплуатационных документах должны быть приведены указания о хранении игрушек в недоступном для детей месте.   1. Химическая игрушка должна иметь эксплуатационные документы, в которых приводят опасные вещества и реактивы, указания, касающиеся опасности их применения и необходимости принятия пользователями мер предосторожности. В эксплуатационных документах должна быть приведена информация по оказанию первой медицинской помощи, а также должно быть приведено указание о возрастной адресованности.   На упаковке химической игрушки наносится надпись «Внимание! Только для детей старше ... лет! Пользоваться только под непосредственным наблюдением взрослых!». Возраст указывает изготовитель. | Технический Регламент Таможенного Союза  ТР ТС 008/2011 «О безопасности игрушек» |
| **Статья 13. Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за нарушение прав потребителей** | За нарушение прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) несет ответственность, предусмотренную законом или договором | Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 29.07.2018) "О защите прав потребителей |
| **Статья 18. Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков** | 1. Потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:  потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);  потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;  потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;  потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;  отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.  5. 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.  Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.  (в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)  В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Экспертиза товара проводится в сроки, установленные [статьями 20](#Par352), [21](#Par365) и [22](#Par375) настоящего Закона для удовлетворения соответствующих требований потребителя. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.  (в ред. Федерального закона от 25.10.2007 N 234-ФЗ)  Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю), уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением  расходы на хранение и транспортировку товара | Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 29.07.2018) "О защите прав потребителей |
| Статья 19. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара | В отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, потребитель вправе предъявить указанные требования, 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.  (п. 1 в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)  2. Гарантийный срок товара, а также срок его службы исчисляется со дня передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором. Если день передачи установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня изготовления товара. | Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 29.07.2018) "О защите прав потребителей |
| Статья 25. Право потребителя на обмен товара надлежащего качества | 1. 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.   (в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)  Потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки.  Обмен непродовольственного товара надлежащего качества проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ. Отсутствие у потребителя товарного чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания.  (в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)  Перечень товаров, не подлежащих обмену по основаниям, указанным в настоящей статье, утверждается Правительством Российской Федерации.  2. В случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы. Требование потребителя о возврате уплаченной за указанный товар денежной суммы подлежит удовлетворению в течение трех дней со дня возврата указанного товара. | Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 29.07.2018) "О защите прав потребителей |
| I. Общие положения об обмене и возврате товара надлежащего качества | 26. Покупатель вправе в течение 14 дней с момента передачи ему непродовольственного товара надлежащего качества, если более длительный срок не объявлен продавцом, обменять в месте покупки и иных местах, объявленных продавцом, купленный товар на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, произведя в случае разницы в цене необходимый перерасчет с продавцом.  При отсутствии у продавца необходимого для обмена товара покупатель вправе возвратить приобретенный товар продавцу и получить уплаченную за него денежную сумму или обменять его на аналогичный товар при первом поступлении соответствующего товара в продажу. Продавец обязан сообщить покупателю, потребовавшему обмена непродовольственного товара, о его поступлении в продажу.  Требование покупателя об обмене либо возврате товара подлежит удовлетворению, если товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, ярлыки, а также имеются доказательства приобретения товара у данного продавца, за исключением товаров, не подлежащих обмену или возврату по указанным в настоящем [пункте](#Par139) основаниям в соответствии с [перечнем](#Par513), утверждаемым Правительством Российской Федерации  Отсутствие у покупателя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющего факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований и не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания в подтверждение заключения договора и его условий. | Постановление  От 19 января 1998 г. N 55  Об утверждении  Правил продажи отдельных видов  Товаров, перечня товаров длительного  Пользования, на которые не распространяется  Требование покупателя о безвозмездном предоставлении  Ему на период ремонта или замены аналогичного товара,  И перечня непродовольственных товаров надлежащего  Качества, не подлежащих возврату или обмену  На аналогичный товар других размера, формы,  Габарита, фасона, расцветки или комплектации |
| Перечень  непродовольственных товаров надлежащего качества,  не подлежащих возврату или обмену на аналогичный  товар других размера, формы, габарита, фасона,  расцветки или комплектации | 1. Предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары)   11. Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки; электробытовые машины и приборы; бытовая радиоэлектронная аппаратура; бытовая вычислительная и множительная техника; фото- и киноаппаратура; телефонные аппараты и факсимильная аппаратура; электромузыкальные инструменты; игрушки электронные,; часы наручные и карманные механические, электронно-механические и электронные, с двумя и более функциями)  14. Непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации) | Постановление  От 19 января 1998 г. N 55  Об утверждении  Правил продажи отдельных видов  Товаров, перечня товаров длительного  Пользования, на которые не распространяется  Требование покупателя о безвозмездном предоставлении  Ему на период ремонта или замены аналогичного товара,  И перечня непродовольственных товаров надлежащего  Качества, не подлежащих возврату или обмену  На аналогичный товар других размера, формы,  Габарита, фасона, расцветки или комплектации |