**Как правильно осуществить возврат товара**

Согласно законодательству информация о продукции и производителе должна быть доступна покупателю еще до момента покупки. Но даже выполнение такого правила не является гарантией, что покупатель ознакомится с характеристиками покупки до ее приобретения. Поэтому законодатель предусмотрел право лица возвратить товар.

Даже приобретя вещь надлежащего качества, покупатель при желании может вернуть (обменять) ее в двухнедельный срок после дня приобретения товара. Воспользоваться этим правом можно, если не устраивает комплектация, фасон, размер, цвет или форма. При этом следует соблюдать следующие правила возврата товара в магазин:

* двухнедельный срок, со дня, следующего за днем покупки, не истек;
* вещь не использовалась;
* сохранен товарный вид;
* не изменены характеристики товара;
* пломбы, ярлыки не повреждены;
* имеется документ, подтверждающий покупку товара (товарный или кассовый чек и др.)

Если продавец (или поставщик) не желает менять товар, покупатель должен подать аргументированное заявление, приложив к нему платежный документ (чек, квитанцию). Следует отметить, что вернуть вещь можно даже без чека. В этом случае, свидетельские показания будут кстати.

Покупатели должны помнить, что не всю продукцию можно вернуть. Существует перечень покупок, которые нельзя обменять либо возвратить продавцу.

Если поступило соответствующее заявление, а в магазине отсутствует аналогичный товар, то потребителю возвращаются деньги. При согласии покупателя продавец может осуществить обмен, как только необходимая продукция поступит в продажу.

Если после приобретения покупатель обнаружил, что изделие оказалось ненадлежащего качества, он вправе требовать: замены покупки на аналогичную; уменьшении стоимости изделия; безвозмездного устранения дефектов продукции; расторжения сделки и возврате денег.

Сохраняется данное право у покупателя до истечения гарантии. Если продавец не желает удовлетворить требования потребителя, последний должен направить претензию. В ней следует изложить свои аргументы и предложить решение возникшей проблемы. Отсутствие чека не может использоваться продавцом в качестве аргумента для отклонения претензии покупателя. Игнорирование документа – повод для покупателя обратиться в госорган по защите прав потребителей.

При возникновении у продавца либо поставщика сомнений относительно наличия дефектов в изделии, он может самостоятельно заказать экспертизу. Полученные результаты несогласный покупатель вправе обжаловать в суде.

Если испытания показали, что недостатки продукции появились при неправильной эксплуатации – все расходы, которые повлекла данная процедура, возмещает покупатель.