# Новые правила розничной торговли

# с 1 января 2021 года

**С 1 января 2021 года действуют обновленные**[**Правила продажи товаров по договору розничной купли-продажи**](https://normativ.kontur.ru/document?moduleId=1&documentId=380423&p=1210&utm_source=yandex&utm_medium=organic&utm_referer=yandex.ru&utm_startpage=kontur.ru%2Farticles%2F5995&utm_orderpage=kontur.ru%2Farticles%2F5995#h223)**(утверждены**[**Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463**](https://normativ.kontur.ru/document?moduleId=1&documentId=380423&p=1210&utm_source=yandex&utm_medium=organic&utm_referer=yandex.ru&utm_startpage=kontur.ru%2Farticles%2F5995&utm_orderpage=kontur.ru%2Farticles%2F5995#h221)**).**

Основные права потребителей и обязанности продавцов по представлению информации о товаре и выдаче чека сохранились и в новой версии документа. Но помимо них появились и дополнения, нацеленные на сокращение количества жалоб покупателей и упрощение некоторых процессов с учетом интересов обеих сторон.

**Какие ограничения для потребителя больше не действуют**

Новые правила дали покупателям больше возможностей знакомиться с информацией о товаре, а именно искать и получать «любую информацию в любых формах из любых источников».

Это значит, что магазин теперь не вправе запретить потребителю фотографировать товар в местах общего доступа. Ранее продавцы делали замечания покупателям, если те фотографировали товар. При этом они ссылались на то, что «это запрещено внутренними правилами магазина». Теперь такой довод недопустим.

Роспотребнадзор обращает внимание, что с 1 января любой потребитель, в случае возникновения каких-либо препятствий со стороны продавца, может смело ссылаться на [п. 2 Правил продажи](https://normativ.kontur.ru/document?moduleId=1&documentId=380423&p=1210&utm_source=yandex&utm_medium=organic&utm_referer=yandex.ru&utm_startpage=kontur.ru%2Farticles%2F5995&utm_orderpage=kontur.ru%2Farticles%2F5995#h22) и имеет право зафиксировать на смартфон нарушения, с которыми столкнулся в торговой точке.

**От каких обязательств освободили продавцов с 1 января 2021 года**

В новых правилах продажи учтены и интересы продавцов.

Что именно они не обязаны делать:

* Предоставлять по требованию покупателя Книгу жалоб и предложений. Фактически с 1 января 2021 года этот инструмент обратной связи для магазинов отменен как пережиток советского прошлого. Минпромторг пришел к выводу, что в современных реалиях торговым точкам эффективнее обрабатывать отзывы в соцсетях и на других онлайн-ресурсах. Однако стоит отметить, что крупные ретейлеры пока не спешат отказываться от Книги жалоб и предложений.
* Бесплатно помогать в погрузке крупногабаритного товара на транспортное средство покупателя. Ранее это требование содержалось в [п. 22](https://normativ.kontur.ru/document?moduleId=1&documentId=210184&p=1210&utm_source=yandex&utm_medium=organic&utm_referer=yandex.ru&utm_startpage=kontur.ru%2Farticles%2F5995&utm_orderpage=kontur.ru%2Farticles%2F5995) отмененных правил продажи отдельных видов товаров. А в новых правилах эта услуга не упомянута.
* Обеспечивать обмен технически сложных товаров бытового назначения с гарантией на год и более.
* Передавать покупателю товарный чек при продаже ювелирных изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней.

Список товаров длительного использования, при нахождении которых в ремонте продавец не обязан предоставлять покупателю аналог или замену, пополнился. В нем появились газовые и газоэлектрические бытовые приборы для приготовления пищи, ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и драгоценных камней.

**Какие требования добавили продавцам**

Поскольку Книга жалоб и предложений стала необязательной, то вместо нее у продавцов появилась новая обязанность – **направлять клиенту ответ в случае поступления претензии**.

Роспотребнадзор указывает на то, что в новых правилах не установлены сроки рассмотрения претензий. Поэтому рекомендует покупателям опираться на положения[ст. 20-22, 25, 26.1  Закона РФ «О защите прав потребителей»](https://normativ.kontur.ru/document?moduleId=1&documentId=378202&p=1210&utm_source=yandex&utm_medium=organic&utm_referer=yandex.ru&utm_startpage=kontur.ru%2Farticles%2F5995&utm_orderpage=kontur.ru%2Farticles%2F5995#h327).

Если указанные статьи закона не регулируют проблемную ситуацию, потребитель может обратиться к положениям [ст. 314 ГК РФ](https://normativ.kontur.ru/document?moduleId=1&documentId=377956&p=1210&utm_source=yandex&utm_medium=organic&utm_referer=yandex.ru&utm_startpage=kontur.ru%2Farticles%2F5995&utm_orderpage=kontur.ru%2Farticles%2F5995#h9823) и предложить магазину разрешить его требования в течение семи дней (об этом лучше указать в претензии).

По-прежнему продавцы обязаны применять кассы. Однако если выданный покупателю кассовый чек не содержит сведений о наименовании товара, то **потребитель вправе запросить товарный чек** с указанием наименования продавца, товара, его количества и стоимости, а также даты продажи. Важно, чтобы чек позволял покупателю идентифицировать товар как приобретенный у конкретного продавца и по указанной в чеке стоимости.

**Новые правила продаж для интернет-магазинов с 2021 года**

Получив сообщение о заказе товара, онлайн-продавцы теперь должны **подтверждать заключение договора розничной купли-продажи**.

В подтверждении должен быть указан номер заказа, чтобы потребитель смог по нему получить информацию о заключенном с магазином договоре и его условиях.

Продавец должен **информировать потребителя о форме и способах направления претензий**. В противном случае клиент это может сделать в любой форме и любым способом.

Интересные нововведения внесены в правила доставки товара из интернет-магазинов. Как и прежде, товар доставляется по указанному адресу, однако если покупатель отсутствует, то **курьер вправе выдать товар любому лицу, назвавшему номер заказа**. Предъявлять паспорт или другие документы в такой ситуации теперь не нужно.

При этом магазин имеет право прописать более строгие правила доставки, например, если дело касается дорогостоящих товаров.

В новых правилах есть **уточнения по возврату ювелирных изделий и технически сложного товара бытового назначения надлежащего качества**. Если они приобретены в интернет-магазине, то вернуть их можно при следующих условиях:

* сохранены потребительские свойства и товарный вид;
* есть документ, подтверждающий факт и условия покупки, хотя можно ссылаться и на другие доказательства.

**Изменения в продаже товаров через вендинговые автоматы**

Новые правила накладывают на продавца определенные обязательства:

1. Сообщить о себе информацию: наименование, ОГРН, место нахождения и адрес, режим работы, номер телефона, электронную почту.
2. Ознакомить с правилами пользования автоматом для заключения договора розничной купли-продажи.
3. Довести до сведения порядок возврата денег, если товар не предоставлен потребителю.