# Новые правила розничной торговли

**1 января 2021 года вступили в силу новые правила розничной торговли. Во многом они похожи на правила, действовавшие ранее, однако есть и нововведения. Разберемся, какие требования теперь будут обязательными для розничных продавцов, а от каких обязанностей их освободили.**

Вместе с вступлением в силу новых правил розничной торговли утратили силу действовавшие ранее правила, утвержденные постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 № 55.

Новые правила расширяют перечень обязанностей продавцов. Теперь наряду с обязанностью выдавать покупателю кассовый чек, предоставлять исчерпывающую информацию о себе и о товаре продавец должен:

* отвечать на любую претензию покупателя по требованиям, которые он заявил в своем обращении;
* при продаже товара дистанционным способом направлять покупателю подтверждение покупки с номером заказа сразу после оформления заказа (например, по электронной почте при оформлении заказа на сайте интернет-магазина);
* при продаже автомобилей, мототехники, прицепов и агрегатов предоставлять покупателю информацию о правилах и условиях эффективного и безопасного использования товара, поддержания его в пригодном для эксплуатации состоянии;
* выдавать товар, приобретенный дистанционным способом, любому лицу, сообщившему продавцу номер заказа или предъявившему подтверждение о заключении договора о дистанционной продаже (в том числе электронное, например, СМС-сообщение с подтверждением заказа);
* если товар продается через вендинговый аппарат, покупателю должна быть предоставлена следующая информация: наименование продавца, его государственный регистрационный номер, его местонахождение, режим работы, контактные данные, порядок возврата денег за неполученный товар, а также правила использования вендингового аппарата;
* предоставить по требованию покупателя товарный чек, если в кассовом чеке не указаны индивидуализирующие признаки товара (наименование, модель, артикул). Это касается технически сложных товаров, животных и растений, стройматериалов и изделий, мебели, ткани, одежды, меховых товаров и обуви.

Кроме того, теперь можно продавать вразнос продовольственные товары в потребительской упаковке, экземпляры аудиовизуальных произведений и фонограмм, компьютерные программы.

Вместе с тем продавцов избавили от исполнения некоторых обязанностей. Теперь продавец не должен:

* обеспечивать наличие Книги жалоб и предложений (раньше ее нужно было не только иметь в наличии, но и передавать покупателю по его требованию). При этом в точках общепита (кафе, рестораны и т. д.) книга по-прежнему должна быть;
* оказывать покупателю бесплатную помощь по погрузке крупногабаритного товара на транспортное средство покупателя;
* знакомить покупателя с товарно-сопроводительной документацией на товар по его требованию;
* обменивать технически сложные товары бытового назначения, гарантия на которые составляет год и более (раньше поводом для отказа в обмене таких товаров был сам факт наличия гарантии, а ее срок указан не был);
* при разносной торговле больше не нужно обеспечивать наличие у представителя продавца личной карточки с фотографией и Ф. И. О., прейскуранта, а также передавать покупателю товарный чек;
* передавать покупателю товарный чек при продаже ювелирных и иных изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней;
* указывать номер фасовщика на расфасованных продовольственных товарах.

Прав у покупателей стало больше. Покупатель может свободно делать фотографии и снимать видео на территории магазина, включая съемку нарушений со стороны продавца. Продавец не вправе этому препятствовать.

По новым правилам приобретенные дистанционным способом технически сложные бытовые товары, транспортные средства и ювелирные изделия из драгоценных металлов и камней покупатель может вернуть продавцу, даже если они надлежащего качества. Ранее эти товары входили в перечень товаров, не подлежащих возврату. Для возврата необходимо, чтобы были сохранены потребительские свойства и товарный вид. Кроме того, у покупателя должен быть документ или другие доказательства, подтверждающие факт покупки товара у этого конкретного продавца.

Если раньше расходы на возврат продавцу товара надлежащего качества нес потребитель, теперь это не так. В договор купли-продажи можно включить условие, согласно которому потребитель освобождается от оплаты доставки такого товара к продавцу. При этом возврат некачественного товара в любом случае будет производиться за счет продавца.

**Вместе с правилами розничной продажи товаров утверждены**:

* перечень товаров, которые не подлежат безвозмездной передаче по требованию потребителя на период ремонта или замены аналогичного товара (в него добавили газовые и газоэлектрические бытовые приборы для приготовления пищи, ювелирные изделия и другие изделия из драгоценных металлов и камней и ограненные драгоценными камнями);
* перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену.

Документ: Постановление Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463