Документ предоставлен [КонсультантПлюс](https://www.consultant.ru)

Бесплатно подписаться на обзоры на сайте КонсультантПлюс

ОБЗОР ПРАВИЛ РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛИ, ДЕЙСТВУЮЩИХ С 1 ЯНВАРЯ 2021 ГОДА

Исключительные права на представленный материал принадлежат АО "Консультант Плюс".

Материал подготовлен с использованием правовых актов по состоянию на 12.01.2021.

Больше не нужна книга отзывов и предложений, покупатель вправе вернуть качественную технику, купленную дистанционно, нельзя запрещать фотографировать товар в торговом зале. Об этих и других важных изменениях читайте в нашем материале.

Общие правила

Исключены следующие обязанности продавцов:

- бесплатно погрузить крупногабаритный товар на транспортное средства потребителя, если доставка осуществляется силами последнего;

- вести книгу отзывов и предложений. Ранее ее [нужно было предоставить](consultantplus://offline/ref=0C53D2E77CCE870D789CA0EC50C173A669C0EC67C385C501C96F7AC832E68110809E5A7607B1C1E3871436B272F016DE54A2C3713DDBFA2CdAtBC) по требованию потребителя;

- ознакомить потребителя по его требованию с товарно-сопроводительной документацией.

Продавец [не должен препятствовать](consultantplus://offline/ref=0C53D2E77CCE870D789CA0EC50C173A669C2ED69C486C501C96F7AC832E68110809E5A7607B1C1E18D1436B272F016DE54A2C3713DDBFA2CdAtBC) потребителю фотографировать товар в местах свободного доступа.

[Расширили](consultantplus://offline/ref=0C53D2E77CCE870D789CA0EC50C173A669C2ED69C486C501C96F7AC832E68110809E5A7607B1C0E48C1436B272F016DE54A2C3713DDBFA2CdAtBC) перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется обязанность безвозмездно предоставить покупателю по его требованию на период ремонта аналог или замену такого товара. В него добавили:

- газовые и газоэлектрические бытовые приборы для приготовления пищи;

- ювелирные и другие изделия из драгметаллов и (или) драгкамней, ограненные драгкамни.

Теперь продавец [не обязан](consultantplus://offline/ref=0C53D2E77CCE870D789CA0EC50C173A669C2ED69C486C501C96F7AC832E68110809E5A7607B1C0E5821436B272F016DE54A2C3713DDBFA2CdAtBC) менять только те технически сложные бытовые товары надлежащего качества, гарантия на которые год и более. Ранее условием для отказа покупателю было само ее наличие, а не срок.

Дистанционная торговля

В новых правилах закреплено, что [технически сложные бытовые товары](consultantplus://offline/ref=0C53D2E77CCE870D789CA0EC50C173A669C2ED69C486C501C96F7AC832E68110809E5A7607B1C1E8871436B272F016DE54A2C3713DDBFA2CdAtBC), [транспортные средства](consultantplus://offline/ref=0C53D2E77CCE870D789CA0EC50C173A669C2ED69C486C501C96F7AC832E68110809E5A7607B1C1E8821436B272F016DE54A2C3713DDBFA2CdAtBC) и [ювелирные изделия](consultantplus://offline/ref=0C53D2E77CCE870D789CA0EC50C173A669C2ED69C486C501C96F7AC832E68110809E5A7607B1C0E0841436B272F016DE54A2C3713DDBFA2CdAtBC) из драгметаллов и драгкамней, сертифицированных ограненных драгкамней, купленные дистанционно, покупатель вправе вернуть, даже если они надлежащего качества. Отметим, что до последнего времени в судебной практике встречалась [противоположная позиция](consultantplus://offline/ref=0C53D2E77CCE870D789CA1EC55B826F567C4E66BC38CCC559E6D2B9D3CE38940C88E14330AB0C1E0851C60E862F45F8958BEC26823DEE42CAA57d0t2C).

По общему правилу товар [может получить](consultantplus://offline/ref=0C53D2E77CCE870D789CA0EC50C173A669C2ED69C486C501C96F7AC832E68110809E5A7607B1C1E4811436B272F016DE54A2C3713DDBFA2CdAtBC) как сам потребитель, так и иное лицо, предъявившее информацию о номере заказа либо другое подтверждение заключения договора (оформление заказа). Ранее иное лицо [могло получить](consultantplus://offline/ref=0C53D2E77CCE870D789CA0EC50C173A669C0EC67C387C501C96F7AC832E68110809E5A7607B1C1E7841436B272F016DE54A2C3713DDBFA2CdAtBC) товар только при предъявлении квитанции или другого подтверждающего документа.

Если продавец не довел до потребителя информацию о форме и способах направления претензий, последний [может направить](consultantplus://offline/ref=0C53D2E77CCE870D789CA0EC50C173A669C2ED69C486C501C96F7AC832E68110809E5A7607B1C1E4831436B272F016DE54A2C3713DDBFA2CdAtBC) претензию в любой форме и любым способом.

Продавец [должен раскрыть](consultantplus://offline/ref=0C53D2E77CCE870D789CA0EC50C173A669C2ED69C486C501C96F7AC832E68110809E5A7607B1C1E4841436B272F016DE54A2C3713DDBFA2CdAtBC) дополнительные данные о себе: ОГРН; адрес электронной почты и (или) номер телефона.

Разносная торговля

Исключены следующие обязанности продавца:

- обеспечить наличие у представителя личной карточки, заверенной подписью лица, ответственного за ее оформление, и печатью продавца (при наличии печати), с фотографией, указанием ФИО представителя продавца, а также сведений о продавце;

- обеспечить наличие прейскуранта;

- передавать потребителю товарный чек.

[Разрешена](consultantplus://offline/ref=0C53D2E77CCE870D789CA0EC50C173A669C2ED69C486C501C96F7AC832E68110809E5A7607B1C1E2801436B272F016DE54A2C3713DDBFA2CdAtBC) продажа в разнос продовольственных товаров в потребительской упаковке.

Товарные чеки

Продавец обязан предоставить товарный чек по требованию потребителя, только если в кассовом чеке не указаны индивидуализирующие признаки товара (например, наименование, артикул, модель). Правило касается следующих товаров:

- [технически сложные товары](consultantplus://offline/ref=0C53D2E77CCE870D789CA0EC50C173A669C2ED69C486C501C96F7AC832E68110809E5A7607B1C1E7821436B272F016DE54A2C3713DDBFA2CdAtBC);

- [животные и растения](consultantplus://offline/ref=0C53D2E77CCE870D789CA0EC50C173A669C2ED69C486C501C96F7AC832E68110809E5A7607B1C0E08D1436B272F016DE54A2C3713DDBFA2CdAtBC);

- [строительные материалы и изделия](consultantplus://offline/ref=0C53D2E77CCE870D789CA0EC50C173A669C2ED69C486C501C96F7AC832E68110809E5A7607B1C0E2821436B272F016DE54A2C3713DDBFA2CdAtBC);

- [ткани, одежда, меховые товары и обувь](consultantplus://offline/ref=0C53D2E77CCE870D789CA0EC50C173A669C2ED69C486C501C96F7AC832E68110809E5A7607B1C0E3841436B272F016DE54A2C3713DDBFA2CdAtBC);

- [мебель](consultantplus://offline/ref=0C53D2E77CCE870D789CA0EC50C173A669C2ED69C486C501C96F7AC832E68110809E5A7607B1C0E3831436B272F016DE54A2C3713DDBFA2CdAtBC).

Для продавцов ювелирных и иных изделий из драгметаллов и драгкамней обязанность по предоставлению товарного чека исключена.

Особенности торговли в иных сферах

На расфасованных продтоварах [можно не указывать](consultantplus://offline/ref=0C53D2E77CCE870D789CA0EC50C173A669C2ED69C486C501C96F7AC832E68110809E5A7607B1C1E7841436B272F016DE54A2C3713DDBFA2CdAtBC) номер или фамилию весовщика.

При передаче автомобилей, мототехники, прицепов и номерных агрегатов [нужно предоставить](consultantplus://offline/ref=0C53D2E77CCE870D789CA0EC50C173A669C2ED69C486C501C96F7AC832E68110809E5A7607B1C1E8801436B272F016DE54A2C3713DDBFA2CdAtBC) информацию о правилах и условиях эффективного и безопасного использования товара, поддержания его в пригодном к эксплуатации состоянии.

АЗС [обязаны представлять](consultantplus://offline/ref=0C53D2E77CCE870D789CA0EC50C173A669C2ED69C486C501C96F7AC832E68110809E5A7607B1C0E4871436B272F016DE54A2C3713DDBFA2CdAtBC) по требованию потребителей заверенную копию документа о качестве (паспорт). В нем должны быть указаны наименование изготовителя, поставщика топлива, дата и объем поставки.

*Документ:* [*Постановление*](consultantplus://offline/ref=0C53D2E77CCE870D789CA0EC50C173A669C2ED69C486C501C96F7AC832E68110929E027A05B0DFE0820160E334dAt4C) *Правительства РФ от 31.12.2020 N 2463*