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

ОБЗОР НОВЫХ ПРАВИЛ РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛИ

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=64C737B6D56A1109A7DCD07B07B86447F9E8C430E94834EAA18521F3C63B6FD3A73320AEFA062E5B17D68C13594854281C92260EF4437825tA1AJ) по требованию потребителя;

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

Продавец [не должен препятствовать](consultantplus://offline/ref=64C737B6D56A1109A7DCD07B07B86447F9EAC53EEE4B34EAA18521F3C63B6FD3A73320AEFA062E591DD68C13594854281C92260EF4437825tA1AJ) потребителю фотографировать товар в местах свободного доступа.

[Расширили](consultantplus://offline/ref=64C737B6D56A1109A7DCD07B07B86447F9EAC53EEE4B34EAA18521F3C63B6FD3A73320AEFA062F5C1CD68C13594854281C92260EF4437825tA1AJ) 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=64C737B6D56A1109A7DCD07B07B86447F9EAC53EEE4B34EAA18521F3C63B6FD3A73320AEFA062F5D12D68C13594854281C92260EF4437825tA1AJ) 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=64C737B6D56A1109A7DCD07B07B86447F9EAC53EEE4B34EAA18521F3C63B6FD3A73320AEFA062E5017D68C13594854281C92260EF4437825tA1AJ), [транспортные средства](consultantplus://offline/ref=64C737B6D56A1109A7DCD07B07B86447F9EAC53EEE4B34EAA18521F3C63B6FD3A73320AEFA062E5012D68C13594854281C92260EF4437825tA1AJ) и [ювелирные изделия](consultantplus://offline/ref=64C737B6D56A1109A7DCD07B07B86447F9EAC53EEE4B34EAA18521F3C63B6FD3A73320AEFA062F5814D68C13594854281C92260EF4437825tA1AJ) 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=64C737B6D56A1109A7DCD17B02C13114F7ECCE3CE9413DBEF68770A6C83E6783EF236EEBF7072E5815DEDA49494C1D7F198E2E11EA406625AB9CtE18J).

По общему правилу товар [может получить](consultantplus://offline/ref=64C737B6D56A1109A7DCD07B07B86447F9EAC53EEE4B34EAA18521F3C63B6FD3A73320AEFA062E5C11D68C13594854281C92260EF4437825tA1AJ) 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=64C737B6D56A1109A7DCD07B07B86447F9E8C430E94A34EAA18521F3C63B6FD3A73320AEFA062E5F14D68C13594854281C92260EF4437825tA1AJ) 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=64C737B6D56A1109A7DCD07B07B86447F9EAC53EEE4B34EAA18521F3C63B6FD3A73320AEFA062E5C13D68C13594854281C92260EF4437825tA1AJ) претензию в любой форме и любым способом.

Продавец [должен раскрыть](consultantplus://offline/ref=64C737B6D56A1109A7DCD07B07B86447F9EAC53EEE4B34EAA18521F3C63B6FD3A73320AEFA062E5C14D68C13594854281C92260EF4437825tA1AJ) 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=64C737B6D56A1109A7DCD07B07B86447F9EAC53EEE4B34EAA18521F3C63B6FD3A73320AEFA062E5A10D68C13594854281C92260EF4437825tA1AJ) продажа в разнос таких товаров:

- продовольственных товаров в потребительской упаковке;

- экземпляров аудиовизуальных произведений и фонограмм;

- компьютерных программ.

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=64C737B6D56A1109A7DCD07B07B86447F9EAC53EEE4B34EAA18521F3C63B6FD3A73320AEFA062E5F12D68C13594854281C92260EF4437825tA1AJ);

- [животные и растения](consultantplus://offline/ref=64C737B6D56A1109A7DCD07B07B86447F9EAC53EEE4B34EAA18521F3C63B6FD3A73320AEFA062F581DD68C13594854281C92260EF4437825tA1AJ);

- [строительные материалы и изделия](consultantplus://offline/ref=64C737B6D56A1109A7DCD07B07B86447F9EAC53EEE4B34EAA18521F3C63B6FD3A73320AEFA062F5A12D68C13594854281C92260EF4437825tA1AJ);

- [ткани, одежда, меховые товары и обувь](consultantplus://offline/ref=64C737B6D56A1109A7DCD07B07B86447F9EAC53EEE4B34EAA18521F3C63B6FD3A73320AEFA062F5B14D68C13594854281C92260EF4437825tA1AJ);

- [мебель](consultantplus://offline/ref=64C737B6D56A1109A7DCD07B07B86447F9EAC53EEE4B34EAA18521F3C63B6FD3A73320AEFA062F5B13D68C13594854281C92260EF4437825tA1AJ).

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=64C737B6D56A1109A7DCD07B07B86447F9EAC53EEE4B34EAA18521F3C63B6FD3A73320AEFA062E5F14D68C13594854281C92260EF4437825tA1AJ) номер или фамилию весовщика.

При передаче автомобилей, мототехники, прицепов и номерных агрегатов [нужно предоставить](consultantplus://offline/ref=64C737B6D56A1109A7DCD07B07B86447F9EAC53EEE4B34EAA18521F3C63B6FD3A73320AEFA062E5010D68C13594854281C92260EF4437825tA1AJ) информацию о правилах и условиях эффективного и безопасного использования товара, поддержания его в пригодном к эксплуатации состоянии.

АЗС [обязаны представлять](consultantplus://offline/ref=64C737B6D56A1109A7DCD07B07B86447F9EAC53EEE4B34EAA18521F3C63B6FD3A73320AEFA062F5C17D68C13594854281C92260EF4437825tA1AJ) 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=64C737B6D56A1109A7DCD07B07B86447F9EAC53EEE4B34EAA18521F3C63B6FD3B53378A2F80E305814C3DA421Ft11CJ) *Правительства РФ от 31.12.2020 N 2463*