**О новых правилах продажи товаров в розницу**

С 1 января 2020 г. в силу вступили Правила продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации, утвержденные [**постановлением Правительства Российской Федерации от 31.12.2020 № 2463**](http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001202101090017)  (далее – Правила).

Ранее действующие правила, регулирующие стационарную розничную торговлю, продажу товаров по образцам и дистанционным способом, комиссионную торговлю, больше не применяются.

В новом документе сохранены ранее действующие нормы, закрепляющие ключевые права потребителей и обязанности продавцов в части доведения информации о товаре, выдачи (направления в электронном виде) кассового или товарного чека, контрольного взвешивания или измерения товаров, отпускаемых за единицу измерения товара (вес (масса нетто), длина и др.), размещение Правил в наглядной и доступной форме по месту обслуживания потребителей.

При этом новые Правила содержат и ряд полезных новелл, продиктованных практикой применения ранее действующих правил, которые должны сократить количество жалоб потребителей на действия недобросовестных продавцов:

- появилась прямая обязанность продавца в случае поступления претензии потребителя направить ему ответ в отношении заявленных требований (пункт 5 Правил);

- непосредственно на торговых объектах (за исключением мест, которые определяются продавцом и не предназначены для свободного доступа потребителей) не допускается ограничение прав потребителей на поиск и получение любой информации в любых формах из любых источников, в том числе путем фотографирования товара, если такие действия не нарушают требования законодательства Российской Федерации и международных договоров Российской Федерации. Таким образом любой потребитель, ссылаясь на данную норму (пункт 2 Правил), вправе зафиксировать, например, при помощи камеры мобильного телефона те нарушения, с которыми столкнулся в торговой точке;

- при покупке товаров в Интернет-магазинах теперь предусмотрено новое правило (пункт 14 Правил), согласно которому продавец предоставляет потребителю подтверждение заключения договора розничной купли-продажи после получения сообщения потребителя о намерении заключить договор розничной купли-продажи. Подтверждение должно содержать номер заказа, который позволяет потребителю получить информацию о заключенном договоре розничной купли-продажи и его условиях;

-при доставке товара, приобретенного дистанционно, он передается потребителю по указанному им адресу, а при отсутствии потребителя - любому лицу, предъявившему информацию о номере заказа. Таким образом, родственникам или совместно проживающим с потребителем лицам не требуется предъявление доверенности, паспорта или иных документов. Однако договором могут быть предусмотрены более строгие правила (например, при доставке дорогостоящих товаров);

- Правила допускают, что расходы на возврат товара надлежащего качества не всегда несет потребитель, так как договором могут быть установлены ситуации, когда потребитель освобожден от оплаты доставки товара продавцу. При этом возврат некачественного товара всегда производится за счет продавца.

- продавец при продаже товаров с использованием автоматов обязан довести до сведения потребителя следующую информацию:

а) наименование (фирменное наименование) продавца, его основной  
государственный регистрационный номер, его место нахождения и адрес,  
режим работы, его номер телефона и адрес электронной почты;

б) правила пользования автоматом для заключения договора  
розничной купли-продажи;

в) порядок возврата суммы, уплаченной за товар, если товар не  
предоставлен потребителю.

Также Правила содержат отдельные нормы, регулирующие особенности продажи продовольственных товаров, технически сложных товаров бытового назначения, автомобилей, мототехники, прицепов и номерных агрегатов, ювелирных и других изделий из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, животных, растений и ряда иных видов товаров.

Если кассовый чек, электронный или иной документ, подтверждающий оплату товаров (технически сложных товаров бытового назначения, текстильных, трикотажных, швейных, меховых товаров и обуви, животных, растений или мебели), не содержит наименование товара, артикул и (или) модель, сорт (при наличии), необходимо потребителю требовать оформления товарного чека, в котором будет конкретизирована указанная информация.

В соответствии с п.71 Правил при реализации автомобильного топлива продавец обязан по требованию потребителя представить заверенную собственником автозаправочной станции или лицом, эксплуатирующим автозаправочную станцию, копию документа о качестве (паспорт), в том числе с указанием наименования изготовителя, наименования нефтебазы и фактического адреса, с которой произведена отгрузка топлива непосредственно на автозаправочную станцию, где осуществляется реализация топлива по документу о качестве (паспорту), а также размера паспортизированной партии топлива и даты отгрузки.

Данные Правила действуют до 1 января 2027 г.