С 1 января 2021 в силу вступило [постановление Правительства Российской Федерации от 31.12.2020 № 2463](http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001202101090017) «Об утверждении Правил 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» (далее – Правила).

Ряд ранее действующих правил, регулирующих стационарную розничную торговлю, продажи товаров по образцам и дистанционным способом, комиссионную торговлю, больше не применяется.

Исключена обязанность продавца по ведению книги отзывов и предложений.

Вместе с тем, Правила ввели обязанность продавца в случае поступления претензии потребителя направить ему ответ в отношении заявленных требований. Обращаем внимание, что Правила не установили сроки рассмотрения претензий потребителей в отношении заявленных требований. Поэтому потребителям рекомендуется руководствоваться положениями ст.ст. 20-22 Закона РФ «О защите прав потребителей», устанавливающими сроки удовлетворения отдельных требований потребителей в отношении товаров ненадлежащего качества, а также сроки, установленные ст.ст. 25, 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» в отношении товаров надлежащего качества, приобретенных дистанционным способом соответственно.

Не допускается ограничение прав потребителей на поиск и получение информации о товаре, в т.ч. путем фотографирования;

Продавец обязан обеспечить наличие ценников на реализуемые товары с указанием наименования товара, цены за единицу товара или за единицу измерения товара (вес (масса нетто), длина и др.);

Кассовый чек в электронном виде имеет такую же юридическую силу, как и бумажный;

**Правила при дистанционном способе продажи товара**

Возврат технически сложных бытовых товаров, транспортных средств, ювелирных изделий из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, сертифицированных ограненных драгоценных камней надлежащего качества возможен в случае, если сохранены их потребительские свойства и товарный вид, документ, подтверждающий факт и условия покупки.

* Продавец должен указать на сайте и (или) странице сайта в сети Интернет дополнительные данные о себе: ОГРН, адрес электронной почты и (или) номер телефона.
* Обязанность продавца о предоставлении информации о товаре, порядке и сроках его возврата признается исполненной в случае её предоставления с помощью электронных и иных технических средств.
* Если продажа товара на сайте подразумевает предварительное согласование условий договора, в том числе согласование наличия, наименования и количества товара, он признается непредназначенным для продажи дистанционным способом.
* После сообщения потребителя о намерении заключить договор продавец обязан подтвердить заказ.
* Товар передается потребителю либо иному лицу, предъявившему информацию о номере заказа или другое подтверждение заключения договора (оформление заказа).
* Если продавец не довел до потребителя информацию о форме и способах направления претензий, потребитель вправе направить претензию в любой форме и любым способом.
* Продавец несет расходы на осуществление возврата суммы за товар ненадлежащего качества, в других случаях расходы распределяются, согласно договору купли-продажи.

**Правила продажи товаров**

**с использованием автоматов**

При продаже товаров с использованием автоматов продавец обязан обеспечить целостность товара, сохранность его потребительских свойств, а также довести до сведения потребителя следующую информацию:

- наименование (фирменное наименование), ОГРН, место нахождения и адрес, режим работы, номер телефона и адрес электронной почты;

- правила пользования автоматом;

- порядок возврата суммы, если товар не был предоставлен.

**Правила продажи непродовольственных товаров, бывших в употреблении**

Не подлежат продаже бывшие в употреблении медицинские изделия, лекарственные препараты, предметы личной гигиены, парфюмерно-косметические товары, товары бытовой химии, бельевые изделия швейные и трикотажные, чулочно-носочные изделия, а также посуда разового использования.

При передаче технически сложных товаров бытового назначения, бывших в употреблении, потребителю одновременно передаются (при наличии) технические и (или) эксплуатационные документы (технический паспорт или иной, заменяющий его документ, инструкция по эксплуатации), а также гарантийный талон на товар, подтверждающий право потребителя на использование оставшегося гарантийного срока.

**Правила продажи непродовольственных товаров, принятых на комиссию**

Ярлык на товаре, принятом на комиссию, должен содержать:

- сведения, характеризующие состояние товара (новый, бывший в употреблении, недостатки товара);

- сведения о подтверждении соответствия товара установленным требованиям, а также о сроке годности и (или) сроке службы.

В противном случае продавец обязан предоставить потребителю информацию о том, что сведения о товаре отсутствуют.

При передаче товара потребителю одновременно передаются установленные изготовителем комплект принадлежностей (при наличии) и документы, содержащие информацию о правилах и условиях безопасного использования товара (при наличии).

Вместе с товаром, в отношении которого установлен гарантийный срок, если он не истек, потребителю передаются (при наличии у продавца) соответствующие технические и (или) эксплуатационные документы (технический паспорт или иной заменяющий его документ, инструкция по эксплуатации), а также гарантийный талон на товар, подтверждающий право потребителя на использование оставшегося гарантийного срока.

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.

Кроме этого с 2021 года расширен перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара на период ремонта или замены такого товара, в него включили:

- газовые и газоэлектрические приборы бытового назначения, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи;

- ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, ограненные драгоценные камни.

В перечне непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, изменен пункт о технически сложных товарах бытового назначения, которые с 2021 года не подлежат обмену, если гарантийный срок на них установлен год и более.

**ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии**

**в Кировской области»**

**Консультационный центр для потребителей**

**г. Киров, 610000, ул. Свободы, д. 64, корп. «а», каб. 113**

**1000-1200 – консультации по телефону**

**1300-1600 – личный прием граждан**

**тел.: (8332) 35-52-53**

**e-mail:** [**zpp@sanepid.ru**](mailto:zpp@sanepid.ru)

**ПАМЯТКА**

**ПОТРЕБИТЕЛЮ**

****

**Изучаем новые правила**

**продажи товаров**

**Консультационный центр**

**для потребителей**

**ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии**

**в Кировской области»**

****

**Киров**

**2021**