11.11.2021

**Что изменилось в правилах продажи товаров по договору розничной купли-продажи**

Ближайшие семь лет — до 1 января 2027 года — регулировать стационарную торговлю, e-commerce, продажи через автоматы, а также реализацию товаров, бывших в употреблении и принятых на комиссию, будут новые правила.

Документ принят Постановлением Правительства Российской Федерации от 31.12.2020 №2463 и называется «Правила продажи товаров по договору розничной купли-продажи». Существующие правила изменили целый список документов. Кратко о том, что изменилось:

1. Заводить «Книгу отзывов и предложений» теперь не обязательно. Но покупатели по-прежнему могут жаловаться в письменном виде, направляя магазинам претензии.
2. Отвечать на претензии обязательно. Роспотребнадзор указывает на то, что в новых правилах не установлены сроки рассмотрения претензий. Поэтому рекомендует покупателям опираться на положения[ст. 20-22, 25, 26.1  Закона РФ «О защите прав потребителей»](https://normativ.kontur.ru/document?moduleId=1&documentId=378202&p=1210&utm_source=yandex&utm_medium=organic&utm_referer=yandex.ru&utm_startpage=kontur.ru%2Farticles%2F5995&utm_orderpage=kontur.ru%2Farticles%2F5995#h327).
3. Нельзя запретить покупателю фотографировать в магазине.
4. Интернет-магазины должны отправлять клиентам сообщение о подтверждении заказа. В сообщении обязательно указывать номер заказа.
5. На сайте интернет-магазина должна появится информация для покупателей: как составить претензию и отправить её вам. Если такой информации нет, покупатель может направить претензию, как ему будет удобно.
6. Если курьер привёз заказ и по адресу его встречает не сам покупатель, чтобы отдать заказ не нужно требовать паспорт или доверенность. Достаточно, если курьеру назовут номер заказа.
7. Владельцы вендинговых автоматов должны разместить на них информацию о ИП или компании, телефон, адрес электронной почты, правила пользования автоматом и возврата денег, если автомат не сработал.
8. В новых правилах есть **уточнения по возврату ювелирных изделий и технически сложного товара бытового назначения надлежащего качества**. Если они приобретены в интернет-магазине, то вернуть их можно при следующих условиях: сохранены потребительские свойства и товарный вид; есть документ, подтверждающий факт и условия покупки.

Чистопольский территориальный орган Госалкогольинспекции Республики Татарстан