С 1 января 2021 года вступили в силу «Правила продажи товаров по договору розничной купли-продажи». Что же изменилось?

**Сфера торговли:**

Правила не предусматривают обязательного наличия книги отзывов и предложений в торговом объекте, вместе с тем 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.

**Интернет-торговля:**

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. Такое 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).

**Продажа с использованием автоматов:**

Ряд новелл касается продажи товаров с использованием автоматов. В частности, продавец при их использовании 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.

**Технически сложные товары:**

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

**Топливо на АЗС:**

Всем автовладельцам, желающим уточнить происхождение и производителя топлива на АЗС, теперь можно ссылаться на пункт 71 новых Правил. В соответствии с ним 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.

Контроль (надзор) за соблюдением Правил осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Алтайскому краю в г. Заринске, Заринском, Залесовском, Кытмановском и Тогульском районах находится по адресу: 659106, г. Заринск, ул. Горького, 16, тел. 8(38595) 22-6-47, 8(38595)22-7-56