**Что нужно знать о правилах торговли в 2021 году**

 С 1 января 2021 года в силу вступили [правила продажи товаров](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_373622/) — изучите их, если вы занимаетесь розничным бизнесом или планируете открыть свой магазин. Часть правил не поменялась, но есть и нововведения. Теперь интернет-магазины обязаны принимать к возврату технику и украшения надлежащего качества, а офлайн-точкам разрешили убрать книгу жалоб.

В этом материале — самые важные обновления в правилах торговли 2021 года.

**📗 Книга жалоб больше не нужна**

Бизнесмен больше не обязан предоставлять покупателю книгу отзывов и предложений. Но должен отвечать на претензии.

Конкретных сроков и форм претензий в правилах нет, поэтому стоит ориентироваться на гражданское законодательство и [закон о защите прав потребителей](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/) в зависимости от ситуации

**Подробнее:** [п. 5](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_373622/0082fc02fd38782880841f0019209a807a218a2b/)

**📻 Магазин обязан вернуть деньги за технику и украшения, купленные через интернет**

Бизнес обязан принять обратно или обменять технически сложный товар надлежащего качества, если он куплен дистанционно. Например, если товар не подошел покупателю. То же относится и к украшениям.

Отказать покупателю можно, если товарный вид или потребительские свойства не сохранены

**Подробнее:** [п. 41](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_373622/efa3aa0d1ca6f2e79a82ba3577243ec40dee6c95/) и [п. 51](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_373622/fb50763e298008c6b788edca7c40f7df1b5d3d23/)

**📃 Товарный чек необязательно предоставлять всегда**

Продавец должен предоставить товарный чек по требованию покупателя, только если в кассовом чеке не указаны индивидуальные признаки товара, например его наименование, артикул, модель и сорт при наличии.

Это касается продажи технически сложных товаров, животных и растений, стройматериалов, тканей, одежды, обуви и мебели

**Подробнее:** [п. 39](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_373622/efa3aa0d1ca6f2e79a82ba3577243ec40dee6c95/), [п. 53](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_373622/ad4b05d80707638bc9961df64f0d1b67be4c7e29/), [п. 66](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_373622/060b79a238697034f67175b6fd52368985fde0f5/)

**☎️ Интернет-магазины должны публиковать информацию о себе**

Продавцам нужно размещать на сайте или в приложении договор оферты так, чтобы покупатель мог с ним ознакомиться. В первую очередь надо добавить данные магазина: наименование для ООО и ФИО для ИП, ОГРН, адрес, электронную почту или телефон

**Подробнее:** [пп. 17, 19 и 21](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_373622/e4ca7557c9ce6273af99d42c900e8579841fe652/)

**📸 Покупатель может фотографировать что угодно в магазине**

Раньше запрета на фотографию тоже не было, но прямо в законе об этом не говорилось — покупателям приходилось ссылаться на право собирать информацию.

В новой редакции документа ясно сказано: «Не допускается ограничение прав потребителей на поиск и получение любой информации в любых формах из любых источников, в том числе путем фотографирования товара»

**Подробнее:** [п. 2](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_373622/0082fc02fd38782880841f0019209a807a218a2b/)

**💁 Покупателям нужно показать новые правила**

Как и раньше, у покупателя должна быть возможность ознакомиться с правилами торговли. Не забудьте распечатать обновленный документ и разместить в помещении магазина и на сайте интернет-магазина.

Повесить распечатку правил можно в уголке потребителя на видном месте

**Подробнее:** [п. 11](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_373622/0082fc02fd38782880841f0019209a807a218a2b/)

**🚚 Больше не нужно помогать покупателю грузить товар**

Раньше продавец по закону был обязан загрузить крупногабаритный товар в автомобиль покупателя. В новых правилах нет упоминаний об этом

**📦 Заказ из интернета можно выдать кому угодно**

На практике это было возможно и раньше, но сильно зависело от сотрудника в зоне выдачи. Теперь у вас есть законное основание. По новым правилам товар может получить как сам покупатель, так и любой другой человек — если сообщит номер заказа или как-то иначе подтвердит заключение договора

**Подробнее:** [п. 20](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_373622/e4ca7557c9ce6273af99d42c900e8579841fe652/)

**💍 На время ремонта украшений не нужно предоставлять подмену**

Если ювелирные украшения и бытовые приборы для приготовления пищи сломались в период гарантии, продавец не обязан предоставлять покупателю аналоги на время ремонта

**Подробнее:** [перечень товаров из постановления правительства от 31.12.2020](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_373622/d3e30c0fdb2739411f28238d7789a85e8826f0d8/)