

Потребителю на заметку!

Новые правила продажи товаров. Что изменилось?

С 1 сентября 2026г. вступило в силу Постановление Правительства РФ от 30 мая 2026 г. №657 «Правила продажи товаров по договору розничной купли-продажи...» (далее Правила), а также вступают в силу два обновленных перечня, утвержденных данным постановлением.



Новые Правила и перечни заменят документы, утвержденные постановлением Правительства от 31.12.2020 № 2463, и

будут действовать до 1 сентября 2032 года. Большая часть прежних требований сохраняется. Но есть и дополнения.

Расширен перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование предоставить аналогичный товар на время ремонта или замены. В него внесли самоходные машины и товары, используемые в системах водоснабжения, канализации, отопления и вентиляции в зданиях и сооружениях, требующие монтажа и демонтажа.

Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену пополнен товаром - самоходные машины.

Обратить внимание на следующие изменения:

- п. 5. Уточнен порядок работы с претензиями: продавец направляет ответ потребителю в письменной (электронной форме) в отношении заявленных требований по адресу электронной почты или почтовому адресу, указанным потребителем в претензии и в сроки, установленные Законом РФ «О защите прав потребителей» для удовлетворения соответствующих требований потребителей.

- п. 11. Продавец обязан проверить сведения, позволяющие удостоверить личность и установить возраст потребителя, при продаже алкоголя, табачной и никотинсодержащей продукции, энергетиков и потенциально опасных газосодержащих товаров или сведения, подтверждающие право на льготы, в том числе при их предоставлении потребителем с использованием государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации физических лиц с использованием биометрических персональных данных» (ГИС ЕБС) или мессенджер МАХ.

- п. 12. Если продавец использует дисконтные или накопительные карты с начислением бонусов он должен предоставить покупателю возможность передавать через МАХ сведения для участия в программе (*п. 12 Правил*).

- п. 14. Настоящие Правила в наглядной и доступной форме доводятся до сведения потребителя по его требованиям. Размещать их в торговом зале или на сайте не требуется.

- п. 49,50. Продажа ювелирных изделий должна осуществляться при соблюдении ранее установленных требований к маркировке данных изделий, а также при наличии уникального идентификационного номера ювелирного изделия (УИН), нанесенного цифрами на бирку или ценник, а также содержащийся в

двухмерном коде на бирке или ценнике, который должен совпадать с УИН в коде на самом изделии. На бирках по-прежнему нужно указывать наименование изделия, изготовителя или импортера, артикул или модель, массу, металл и его пробу, сведения о вставках и цену.

- п. 50. Изменились требования к искусственным вставкам. Ранее на бирках изделий с искусственными вставками разрешалось указывать «синтетический (выращенный)» и «имитация». Сейчас при использовании названия природного минерала следует указывать «синтетический». Для материалов искусственного происхождения установлен запрет использовать слово «бриллиант» и производные от него слова, указывать качественно-цветовые характеристики, использовать обозначения «драгоценный», «настоящий», «подлинный», «естественный», «природный» и прочие с похожим названием.

При продаже монет из драгметаллов должна быть этикетка продавца с наименованием, номиналом, изготовителем или страной происхождения, массой, содержанием драгметалла, ценой и номером партии из государственной интегрированной системы в сфере контроля за оборотом драгметаллов, драгоценных камней и изделий из них на всех ГИИС ДМДК.

- п. 51. При передаче ювелирного изделия потребителю продавец проверяет наличие УИН на бирке и соответствие изделия указанным там сведениям.

Дополнения внесены также в правила продажи товаров дистанционным способом.

При продаже товара дистанционным способом обязанности распределяются между продавцом и маркетплейсом. Продавец передает площадке достоверные сведения о себе, а маркетплейс размещает ее на своем сайте и в приложении.

- п. 22. В новых Правилах уточняется порядок размещения контактов. Площадка вправе не публиковать электронную почту или телефон, если покупатель может связаться с продавцом через встроенный интерфейс или маркетплейс в сети «Интернет» владельца агрегатора и сам передает обращение продавцу. При этом остальные сведения о продавце должны быть доступны покупателю.

- п. 24. Продавец должен сообщить покупателю, в какой форме и какими способами принимаются претензии (об адресе и месте нахождения продавца - для юридического лица, об адресе электронной почты продавца – для индивидуального предпринимателя и юридического лица).

Если покупатель требует вернуть деньги, в претензии указывают: номер заказа и (или) номер телефона либо электронную почту покупателя, которую он вводил на сайте или в приложении, реквизиты банковского счета или сведения об ином электронном средстве платежа.

Маркетплейс в этом случае выступает каналом связи, т.к. передает обращение и ответ, но рассматривает требования сам продавец.

Претензию иностранному продавцу, который дистанционно продает товары в России через маркетплейс, покупатель направляет через сайт или приложение площадки.

- П. 44. Порядок возврата технически сложного товара надлежащего качества при дистанционной покупке более конкретизирован. Для этого покупатель должен сохранить его потребительские свойства и товарный вид, включая потребительскую упаковку товара, комплектность, технические и эксплуатационные документы.