**Новые санитарные нормы для продуктовых магазинов**

1 января 2021 года вступило в силу [Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 20.11.2020 № 36](https://normativ.kontur.ru/document?moduleId=9&documentId=379041&cwi=272&p=1210&utm_source=google&utm_medium=organic&utm_referer=www.google.com&utm_startpage=kontur.ru%2Farticles%2F5995&utm_orderpage=kontur.ru%2Farticles%2F5995). В документе, помимо всего прочего, прописаны требования к помещениям, где продаются пищевые продукты.

По сути, это чек-лист, который позволяет магазинам проверить, насколько они соответствуют новым требованиям.

* В торговых залах должны быть созданы условия для хранения овощей и корнеплодов, установленных производителями.
* Лед для приготовления и охлаждения пищевой продукции должен быть изготовлен из питьевой воды.
* Прием кондитерских изделий с кремом должен осуществляться в упакованном виде в потребительскую или транспортную упаковку.
* Хранение хлеба и хлебобулочных изделий допустимо только на стеллажах, при этом нельзя, чтобы они соприкасались со стенами и полом.
* Мороженое мясо должно храниться на стеллажах или поддонах.
* Мясные полуфабрикаты, субпродукты, птица мороженая и охлажденная должны храниться в транспортной таре.
* В торговых объектах должны быть обеспечены условия хранения охлажденной и мороженой рыбы в транспортной таре в соответствии с условиями хранения, установленными изготовителем.
* Пищевая продукция должна размещаться в торговом объекте с учетом исключения нарушения ее запаха (товарное соседство).

С 1 января 2021 года действуют обновленные [Правила продажи товаров по договору розничной купли-продажи](https://normativ.kontur.ru/document?moduleId=1&documentId=380423&p=1210&utm_source=google&utm_medium=organic&utm_referer=www.google.com&utm_startpage=kontur.ru%2Farticles%2F5995&utm_orderpage=kontur.ru%2Farticles%2F5995#h223) (утверждены [Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463](https://normativ.kontur.ru/document?moduleId=1&documentId=380423&p=1210&utm_source=google&utm_medium=organic&utm_referer=www.google.com&utm_startpage=kontur.ru%2Farticles%2F5995&utm_orderpage=kontur.ru%2Farticles%2F5995#h221)).

**Какие ограничения для потребителя больше не действуют**

Новые правила дали покупателям больше возможностей знакомиться с информацией о товаре, а именно искать и получать «любую информацию в любых формах из любых источников».

Это значит, что магазин теперь не вправе запретить потребителю фотографировать товар в местах общего доступа. Ранее продавцы делали замечания покупателям, если те фотографировали товар. При этом они ссылались на то, что «это запрещено внутренними правилами магазина». Теперь такой довод недопустим.

Роспотребнадзор обращает внимание, что с 1 января любой потребитель, в случае возникновения каких-либо препятствий со стороны продавца, может смело ссылаться на [п. 2 Правил продажи](https://normativ.kontur.ru/document?moduleId=1&documentId=380423&p=1210&utm_source=google&utm_medium=organic&utm_referer=www.google.com&utm_startpage=kontur.ru%2Farticles%2F5995&utm_orderpage=kontur.ru%2Farticles%2F5995#h22) и имеет право зафиксировать на смартфон нарушения, с которыми столкнулся в торговой точке.

**От каких обязательств освободили продавцов с 1 января 2021 года**

В новых правилах продажи учтены и интересы продавцов.

Что именно они не обязаны делать:

* Предоставлять по требованию покупателя Книгу жалоб и предложений. Фактически с 1 января 2021 года этот инструмент обратной связи для магазинов отменен как пережиток советского прошлого. Минпромторг пришел к выводу, что в современных реалиях торговым точкам эффективнее обрабатывать отзывы в соцсетях и на других онлайн-ресурсах. Однако стоит отметить, что крупные ретейлеры пока не спешат отказываться от Книги жалоб и предложений.
* Бесплатно помогать в погрузке крупногабаритного товара на транспортное средство покупателя. Ранее это требование содержалось в [п. 22](https://normativ.kontur.ru/document?moduleId=1&documentId=210184&p=1210&utm_source=google&utm_medium=organic&utm_referer=www.google.com&utm_startpage=kontur.ru%2Farticles%2F5995&utm_orderpage=kontur.ru%2Farticles%2F5995) отмененных правил продажи отдельных видов товаров. А в новых правилах эта услуга не упомянута.
* Обеспечивать обмен технически сложных товаров бытового назначения с гарантией на год и более.
* Передавать покупателю товарный чек при продаже ювелирных изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней.

Список товаров длительного использования, при нахождении которых в ремонте продавец не обязан предоставлять покупателю аналог или замену, пополнился. В нем появились газовые и газоэлектрические бытовые приборы для приготовления пищи, ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и драгоценных камней.

**Какие требования добавили продавцам**

Поскольку Книга жалоб и предложений стала необязательной, то вместо нее у продавцов появилась новая обязанность – **направлять клиенту ответ в случае поступления претензии**.

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=google&utm_medium=organic&utm_referer=www.google.com&utm_startpage=kontur.ru%2Farticles%2F5995&utm_orderpage=kontur.ru%2Farticles%2F5995#h327).

Если указанные статьи закона не регулируют проблемную ситуацию, потребитель может обратиться к положениям [ст. 314 ГК РФ](https://normativ.kontur.ru/document?moduleId=1&documentId=377956&p=1210&utm_source=google&utm_medium=organic&utm_referer=www.google.com&utm_startpage=kontur.ru%2Farticles%2F5995&utm_orderpage=kontur.ru%2Farticles%2F5995#h9823) и предложить магазину разрешить его требования в течение семи дней (об этом лучше указать в претензии).

По-прежнему продавцы обязаны применять кассы. Однако если выданный покупателю кассовый чек не содержит сведений о наименовании товара, то **потребитель вправе запросить товарный чек** с указанием наименования продавца, товара, его количества и стоимости, а также даты продажи. Важно, чтобы чек позволял покупателю идентифицировать товар как приобретенный у конкретного продавца и по указанной в чеке стоимости.

**Новые Правила оказания услуг общественного питания до 1 января 2027 года**

Без согласия потребителя запрещено включать в договор (заказ) иные расходы (платежи, комиссии, доплаты, чаевые и др.); в частности, также установлено, что исполнитель обязан довести до сведения потребителей, в том числе, следующую информацию:

перечень услуг и условия их оказания;

наименование предлагаемой продукции общественного питания с указанием способов приготовления блюд и входящих в них основных ингредиентов;

сведения об объёме (весе) порций готовых блюд и покупных товаров, ёмкости потребительской тары предлагаемой алкогольной продукции и объёме её порции;

сведения о пищевой ценности продукции (включая калорийность, содержание белков, жиров, углеводов, а также витаминов, макро- и микроэлементов при добавлении их в процессе приготовления).

Потребитель вправе отказаться от оплаты дополнительных услуг (расходов), а если они оплачены, -потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы.

Исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию.

**Постановление Правительства от 21.09.2020 № 1515**

**С 1 января 2021 года вводится обязательная маркировка товаров лёгкой промышленности средствами идентификации**

Участники оборота товаров легкой промышленности будут должны в числе прочего зарегистрироваться в информационной системе мониторинга за оборотом товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, в течение 7 календарных дней со дня возникновения необходимости осуществления деятельности, связанной с вводом в оборот, и (или) оборотом, и (или) розничной продажей товаров лёгкой промышленности; обеспечить готовность собственных программно-аппаратных средств к информационному взаимодействию с информационной системой мониторинга и пройти их тестирование etc.

С 1 января 2021 г. на территории РФ не допускается ввод в оборот товаров лёгкой промышленности без нанесения на них средств идентификации и передачи сведений о них в информационную систему мониторинга, а также оборот и вывод из оборота товаров лёгкой промышленности, не маркированных средствами идентификации.

Постановлен**ие Правительства от 31.12.2019 № 1956**

**Срок введения обязательной маркировки средствами идентификации молочной продукции перенесён на 20 января 2021 года**

Ранее срок был — 1 июня 2020 года.

Прим этом отдельные коды ОКПД 2 и ТН ВЭД ЕАЭС, в отношении которых 20 января 2021 года вводится обязательная маркировка средствами идентификации, будут определены Правительством РФ. Для всех других кодов ОКПД 2 и ТН ВЭД ЕАЭС маркировка вводится не позднее 1 октября 2021 года.

**Распоряжение Правительства от 30.03.2020 № 806-р**