

Утверждены на заседании  
Комиссии по созданию условий  
саморегулирования в электронной  
торговле в Российской Федерации  
Протокол № от 2023 года

**СТАНДАРТЫ ПО ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ МАРКЕТПЛЕЙСОВ  
С ВЛАДЕЛЬЦАМИ ПУНКТОВ ВЫДАЧИ ЗАКАЗОВ**

**Москва 2023 г.**

## **ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩИХ СТАНДАРТАХ:**

**Маркетплейс** – онлайн-платформа владельца агрегатора в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", позволяющая потребителю одновременно ознакомиться с предложением продавца товаров о заключении договора купли-продажи товара, заключить с продавцом товаров договор купли-продажи, а также произвести оплату указанного товара путем наличных расчетов либо перевода денежных средств владельцу агрегатора в рамках применяемых форм безналичных расчетов.

**Пункт выдачи заказов (ПВЗ)** – помещение, находящееся у коммерческой организации или индивидуального предпринимателя в собственности, аренде или во владении (на ином законном основании), в котором такая организация (индивидуальный предприниматель) осуществляет, приемку, хранение, выдачу товаров покупателям и (или) продавцам, получение от покупателей возвратов товаров, реализуемых через Маркетплейс и оказывает иные услуги (исполняет иные поручения) Маркетплейса, продавцов и покупателей.

**Владелец ПВЗ** – коммерческая организация или индивидуальный предприниматель, осуществляющее на основании договора с Маркетплейсом деятельность по приемке, хранению, выдаче товаров клиентам, а также получение от покупателей возвратов товаров и оказанию иных услуг (исполнению поручений) Маркетплейсу, продавцам и покупателям.

**Вознаграждение владельца ПВЗ** – плата Маркетплейса владельцу ПВЗ за услуги по приемке, хранению, выдаче товаров клиентам и (или) продавцам Маркетплейса, получение от покупателей возвратов товаров и за оказание иных услуг (исполнение поручений) Маркетплейсу, продавцам и покупателям на основании договора с Маркетплейсом.

**Оферта** – это адресованное одному или нескольким владельцам ПВЗ предложение, размещенное на странице сайта Маркетплейса в сети «Интернет», которое достаточно определено и выражает намерение Маркетплейса, сделавшего предложение, считать себя заключившим договор с владельцем ПВЗ, которым будет принято предложение.

**Комиссия по созданию условий саморегулирования в электронной торговле (Комиссия)** – совещательный орган, образованный с целью реализации механизмов саморегулирования в торговой отрасли и подготовки в случае необходимости предложений по их законодательному закреплению. Учреждена приказом Министерства промышленности и торговли Российской Федерации от 20.07.2022 № 3019.

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящие стандарты взаимодействия Маркетплейсов с владельцами ПВЗ (далее – Стандарты) применяются к Маркетплейсам и владельцам ПВЗ.

1.2. Стандарты устанавливают базовые условия по взаимодействию Маркетплейсов с владельцами ПВЗ.

1.3. Стандарты разработаны в целях саморегулирования интернет-торговли, создания добросовестных практик взаимодействия Маркетплейсов с владельцами ПВЗ, предупреждения проявлений недобросовестной конкуренции и содействия в удовлетворении потребностей покупателей в получении качественных потребительских товаров.

1.4. Стандарты разработаны в соответствии с законами Российской Федерации, регулирующими торговлю товарами и услугами, но не являются документом, заменяющим нормы российского законодательства.

Стандарты являются обязательными для сторон, подписавших соглашение об их утверждении.

1.5. Практики, не включенные в настоящие Стандарты, не могут быть признаны противоречащими принципам разумности, добросовестности и справедливости только по той причине, что такие практики не включены в Стандарты или не полностью соответствуют нормам Стандартов.

## **2. ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ МАРКЕТПЛЕЙСОВ И ВЛАДЕЛЬЦЕВ ПВЗ**

2.1. Стандарты основываются на основополагающих принципах гражданского права (принципах признания равенства участников коммерческого оборота, неприкосновенности собственности, свободы договора, недопустимости произвольного вмешательства кого-либо в частные дела, необходимости беспрепятственного осуществления

гражданских прав, обеспечения восстановления нарушенных прав, их судебной защиты).

2.2. Стандарты основываются на принципах разумности, добросовестности Маркетплейсов и владельцев ПВЗ независимо от применения или неприменения ими положений Стандартов. Взаимоотношения сторон не носят диспаритетный характер.

Добросовестность сторон презюмируется.

2.3. Предсказуемость для владельцев ПВЗ определения условий работы в офертах Маркетплейсов способствует развитию конкуренции и формированию партнерских отношений между Маркетплейсами и владельцами ПВЗ.

2.4. Каждый Маркетплейс или владелец ПВЗ самостоятельно несет предпринимательские риски и определяет источники формирования своей прибыли. Маркетплейсы и владельцы ПВЗ прилагают все усилия к обеспечению добросовестной конкуренции и не вмешиваются в коммерческую деятельность своих контрагентов и конкурентов.

### **3. ДОБРОСОВЕСТНЫЕ ПРАКТИКИ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ МАРКЕТПЛЕЙСОВ С ВЛАДЕЛЬЦАМИ ПВЗ**

#### **Маркетплейсы:**

##### **3.1.1 Уведомляют владельцев ПВЗ:**

а) об уменьшении тарифов не позднее, чем за 14 календарных дней до их вступления в силу;

б) об изменении условий оферты, которые требуют адаптацию деятельности ПВЗ под измененные условия в виде финансовых вложений или технических внедрений со стороны владельцев ПВЗ не позднее, чем за 14 календарных дней до их вступления в силу;

в) о расторжении договора с владельцем ПВЗ не позднее, чем за 30 календарных дней. В случае нарушения владельцем ПВЗ оферты или действующего законодательства закрытие ПВЗ осуществляется в соответствии с правилами Маркетплейса;

г) о введении штрафных санкций по ранее закрепленным требованиям не позднее, чем за 7 календарных дней (при этом маркетплейсы стремятся уведомлять о введении таких санкций в более ранний срок в тех случаях, где это возможно).

Иные изменения в оферту сроком не регламентированы.

Уведомление включает в себя сведения об измененных условиях.

Действие добросовестной практики не распространяется на случаи, когда оферта была изменена на основании вступившего в силу решения суда или в связи с изменениями в законодательстве.

Для владельцев ПВЗ доступны все редакции оферты с датами изменений в целях защиты интересов по обстоятельствам, произошедшим в период действия иных условий оферты в сравнении с актуальными. Штрафы в оферте, обратной силы не имеют, применяются только к событиям, наступившим после вступления редакции оферты со штрафом в силу.

3.1.2. Размещают в оферте подробную информацию о вознаграждении владельцев ПВЗ, а также подробную информацию о коэффициентах, повышающих (понижающих) выплаты вознаграждения, а также штрафах, которые могут последовать в случае нарушения правил оказания услуг владельцами ПВЗ Маркетплейсу, иных видах ответственности владельцев ПВЗ, в том числе за предоставление недостоверной информации Маркетплейсу в процессе оказания услуг.

3.1.3. Создают условия для оперативного взаимодействия владельцев ПВЗ с Маркетплейсом для решения разных видов запросов в том числе и технического характера, решения спорных ситуаций, возникающих у клиентов Маркетплейса, согласно утвержденным внутри Маркетплейса правилам.

Такие запросы направляются владельцами ПВЗ в адрес Маркетплейса с помощью специально разработанной формы, или с помощью личного кабинета, либо путем направления письменного запроса, или по электронной почте.

Маркетплейс предпринимает усилия по рассмотрению стандартных запросов в срок до 14 дней. При этом срок рассмотрения может быть продлен для полного и всестороннего рассмотрения всех обстоятельств запроса.

Максимальный срок ответа Маркетплейса на запросы владельцев ПВЗ, требующие подробного изучения фактов и обстоятельств, составляет 30 календарных дней, за исключением претензионных требований.

В случае непредоставления ответа в установленный срок, оставления запроса без рассмотрения по существу, либо отказа в удовлетворении запроса владельца ПВЗ, владелец ПВЗ имеет право обратиться в Комиссию. Порядок работы с претензиями устанавливается Офертой и законодательством РФ.

3.1.4. Предоставляют по запросу документацию и иную информацию, если предоставление таких документов и информации Маркетплейсом предусмотрено действующим законодательством, и у Маркетплейса имеются запрошенные документы и информация.

3.1.5. Маркетплейс предоставляет владельцам ПВЗ информацию о формировании рейтинга и критериях, которые на него влияют.

Маркетплейсы вправе не раскрывать полную формулу расчета рейтинга. Недопустимо применение в механизме формирования рейтинга критериев, на которые ПВЗ не имеют возможности прямого или опосредованного влияния. В случае, если рейтинг влияет на получаемое ПВЗ вознаграждение, для ПВЗ сохраняется возможность оспаривания конкретных элементов рейтинга, примененных к нему.

Рейтинг должен отражать результат адекватного соотношения отрицательных и положительных оценок.

3.1.6. Исследуют лучшие практики работы ПВЗ и осуществляют действия по их стандартизации и тиражированию путем введения инструкций, стандартов.

3.1.7. Маркетплейс вправе устанавливать порядок осуществления дополнительных выплат для владельцев ПВЗ и объем информации, указываемой в оферте по дополнительным выплатам.

3.1.8. Маркетплейс обязан обеспечить предоставление доступа к обучающим курсам и/или тестам для всех владельцев и сотрудников ПВЗ.

3.1.9. Зоны открытия собственных ПВЗ устанавливаются в соответствии с правилами Маркетплейса, которые учитывают присутствие партнерских ПВЗ, нагрузку на действующие в данной зоне партнерские ПВЗ и плотность населения в конкретном районе.

Размещение в одном строении более одного ПВЗ одного и того же Маркетплейса не допускается, за исключением случаев согласованных с Маркетплейсом.

3.1.10. Маркетплейс поддерживает развитие добросовестной конкуренции между владельцами ПВЗ в соответствии с действующим законодательством.

### **Владельцы ПВЗ:**

3.2.1. Владельцы ПВЗ обязаны создать условия для своевременного решения спорных ситуаций, возникающих у клиентов Маркетплейса в пределах компетенций ПВЗ, в соответствии с правилами, определенными

таким Маркетплейсом. Владельцы ПВЗ обязуются соблюдать установленные требования оказания услуг Маркетплейсу, надлежащим образом осуществлять приемку, хранение, выдачу товара покупателям (продавцам), получение от покупателей возвратов товаров, а также соблюдать действующее законодательство. Условия, установленные Маркетплейсом, должны соответствовать требованиям законодательства. Владельцы ПВЗ вправе вносить Маркетплейсам предложения по улучшению оферт.

3.2.2. Маркетплейс применяет к владельцам ПВЗ необходимые меры реагирования в соответствии с офертой, а также на основании решений органов власти или судов при нарушении владельцем ПВЗ прав потребителей, либо при нарушении правил работы Маркетплейса, включая совершение действий, представляющих репутационные риски для Маркетплейса.

Примерами таких действий могут быть, в том числе, но не ограничиваясь:

- Распространение заведомо ложной информации о Маркетплейсе, его деятельности или партнерах.
- Нарушение правил работы Маркетплейса.
- Осуществление действий, которые могут повлечь за собой снижение доверия потребителей к Маркетплейсу или нанесение ущерба его репутации.

Для обеспечения сбалансированного, справедливого и последовательного реагирования на нарушения, Маркетплейс придерживается принципа, согласно которому аналогичные и однотипные нарушения не могут служить основанием для применения различных мер воздействия, исключая возможность повторного применения мер ответственности за одно и то же нарушение. Этот принцип способствует установлению единых и прозрачных стандартов реагирования на нарушения владельцев ПВЗ и направлен на снижение неправомерного применения таких мер Маркетплейсом.

В то же время за повторные нарушения одних и тех же правил меры реагирования могут быть ужесточены по отношению к нарушителям.

О допущенном нарушении владелец ПВЗ уведомляется с указанием причин ограничения деятельности, у которых есть экономическое, техническое и технологическое обоснование (доказательства). Маркетплейс оставляет за собой право ограничить взаимодействие с

владельцем ПВЗ, в том числе приостановить предоставление услуг или прекратить полностью сотрудничество с владельцем ПВЗ.

В случае ограничения или прекращения деятельности владелец ПВЗ вправе предоставить Маркетплейсу мотивированные пояснения.

В случае, если по результатам рассмотрения мотивированных возражений ограничения не сняты, и владелец ПВЗ не согласен с ограничением или прекращением своей деятельности, у него возникает право на обращение в Комиссию. Комиссия рассмотрит обращение в установленные сроки и примет соответствующее решение, учитывая все представленные обстоятельства и аргументы.

3.2.3. При нарушении владельцем ПВЗ условий сотрудничества с Маркетплейсом, Маркетплейс вправе применить штраф (неустойку), предусмотренную офертой. Применение штрафов (неустоек), не предусмотренных офертой, не допускается, за исключением предусмотренных гражданским законодательством РФ. Владелец ПВЗ вправе оспаривать начисленные штрафы путем обращения к Маркетплейсу, в порядке и в случаях, предусмотренных офертой Маркетплейса, а также в Комиссию. Штрафы (неустойки) начисляются Маркетплейсом только на основании допустимых и относимых доказательств причастности владельца ПВЗ к фактам нарушения условий оферты или в случае, если владелец ПВЗ не опроверг вменяемое нарушение в срок, установленный правилами Маркетплейса, допустимыми и относимыми средствами доказывания, в порядке и в случаях, предусмотренных офертой.

Штрафы за брак товара, подмену товара, недовложение товара, несоответствие товара не подлежат применению в случае, если владельцем ПВЗ предоставлены очевидные, допустимые и относимые доказательства отсутствия вины ПВЗ в браке, подмене, недовложении, несоответствии. Штрафы (неустойки) должны быть соразмерны допущенному нарушению.

3.2.4. При возникновении спорного вопроса владелец ПВЗ, прежде чем обратиться в Комиссию, должен изучить правила площадки Маркетплейса и имеющийся инструментарий для разрешения вопроса.

Владелец ПВЗ обязан предоставлять Маркетплейсу необходимые сведения для разрешения ситуации, иную дополнительную информацию по проблеме в разумный срок Маркетплейсу.

Срок, потребовавшийся на предоставление дополнительных сведений Маркетплейсу от владельца ПВЗ, исключается из общего срока на разрешение вопроса в 30 дней.



3.2.5. Владельцы ПВЗ обязуются не использовать механики искусственного завышения рейтинга (накрутку отзывов, искусственного завышение (понижения) рейтинга ПВЗ, товаров продавцов Маркетплейса и иные недобросовестные практики, улучшающие положение владельца ПВЗ по сравнению с конкурентами).

3.2.6. Владельцы ПВЗ могут по согласованию с Маркетплейсом осуществлять в помещении ПВЗ продажу товаров, размещение рекламы и (или) объявлений о возможности выполнения работ, а также оказание иных услуг, в том числе по размещению, брендированию партнерских сервисов в соответствии с установленными правилами Маркетплейса, при наличии технической возможности.

В случае если Маркетплейс допускает размещение рекламы и (или) средств наружной информации сторонних партнеров, то Владелец ПВЗ осуществляет размещение соответствующей рекламы согласно разработанному Маркетплейсом брендбуку.

Сроки по согласованию с Маркетплейсом исчисляются в соответствии с пунктом 3.1.3. настоящих Стандартов.

#### **4. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

4.1. В случае возникновения проблем в эффективном взаимодействии с маркетплейсами (в первую очередь при нарушениях положений Стандартов) любой предприниматель может подать заявку в Комиссию. При этом заявку можно подать только при условии, что вопрос был задан Маркетплейсу по каналам, предусмотренным Офертой, но владельца ПВЗ не устроил ответ или он не получил его в течение 30 календарных дней.

4.2. В настоящие Стандарты могут быть внесены изменения по согласию Сторон в письменной форме.

4.3. Настоящие Стандарты не являются международным договором и не создают прав и обязанностей, регулируемых международным правом.

4.4. Настоящие Стандарты вступают в действие с даты их подписания.