



ОПОРА РОССИИ

ОБЩЕРОССИЙСКАЯ ОБЩЕСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ МАЛОГО И СРЕДНЕГО ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

Исх. 956 от 29.06.2021г.

Заместителю руководителя
ФАС России

П.В. Иванову

Уважаемый Петр Валерьевич!

В рамках исполнения решения Экспертного совета при ФАС России по развитию конкуренции в области информационных технологий от 24 мая 2021 года «ОПОРА РОССИИ» направляет Вам проект Концепции Правил недискриминационного доступа к услугам онлайн-платформ, с использованием которых предоставляются посреднические услуги продавцам товаров, исполнителям работ, услуг и потребителям таких товаров, работ, услуг.

Приложение:

1. Проект Концепции на 2л.

2. Законопроект о внесении изменений в Федеральный закон «О защите конкуренции» и отдельные законодательные акты» (в части установления антимонопольных требований к деятельности операторов онлайн-платформ, посредством которых предоставляются посреднические услуги продавцу товара, исполнителю работ, услуг и потребителю таких товаров, работ, услуг) на 14л.

3. Проект Постановления Правительства РФ «Об утверждении Правил недискриминационного доступа к услугам онлайн-платформ, с использованием которых предоставляются посреднические услуги продавцам товаров, исполнителям работ, услуг и потребителям таких товаров работ, услуг» на 12л.

С уважением,

Вице-президент «ОПОРЫ РОССИИ»

Кожевников А.В.

Концепция Правил недискриминационного доступа к услугам онлайн-платформ, с использованием которых предоставляются посреднические услуги продавцам товаров, исполнителям работ, услуг и потребителям таких товаров, работ, услуг

Разработанные проекты документов направлены на комплексное решение проблем доступа к услугам онлайн-платформ и включают в себя проект федерального закона «О внесении изменений в Федеральный закон «О защите конкуренции» и отдельные законодательные акты Российской Федерации» (в частности, в законы об информации, информатизации и защите информации, о защите прав потребителей, об основах туристской деятельности), а также проект постановления Правительства Российской Федерации «Об утверждении Правил недискриминационного доступа к услугам онлайн-платформ, с использованием которых предоставляются посреднические услуги продавцам товаров, исполнителям работ, услуг» (с приложением к нему указанных Правил).

Предлагаемое регулирование распространяется на деятельность любых онлайн-платформ, оказывающих посреднические услуги продавцам товаров (работ, услуг) и покупателям таких товаров (работ, услуг), а не только непосредственно на специализирующихся на таких услугах платформы. Вводимые антимонопольные требования применяются в отношении платформ, предлагающих к приобретению товары (работы, услуги) потребителям, расположенным на территории Российской Федерации, независимо от места регистрации, места жительства или места нахождения продавцов таких товаров (работ, услуг) и независимо от требований законодательства государства, на территории которого зарегистрирован оператор указанной онлайн-платформы.

Антимонопольные требования и Правила недискриминационного доступа к услугам онлайн-платформ содержат следующие требования, обязательные к соблюдению:

1) перечень информации, подлежащей обязательному раскрытию онлайн-платформой, требования к порядку раскрытия такой информации;

2) перечень информации, который должен быть доступен в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на сайте онлайн-платформы неопределенному кругу лиц, включая в том числе информацию о порядке формирования рейтинга продавцов, товаров (работ, услуг), очередности представления (выдачи) информации о них при осуществлении поиска информации, в рамках контекстной рекламы;

3) условия доступа к услугам, оказываемым с использованием онлайн-платформы, в том числе требования о верификации продавца товаров (исполнителя работ, услуг), запрет необоснованного отказа или уклонения от предоставления доступа;

4) требования о соблюдении оператором онлайн-платформы условий о запрете «паритета цен» и иных условий продажи товара (работ, услуг), а также к раскрытию параметров (их значимости в отдельности и в совокупности) для формирования рейтингов продавцов товаров (работ, услуг), предлагаемых ими к продаже товаров (работ, услуг) на онлайн-платформе;

5) требования к порядку ограничения, приостановления, прекращения оказания услуг онлайн-платформы, включая сроки предварительного уведомления;

б) требования к порядку обеспечения внутренней системы рассмотрения жалоб и заявлений пользователей услуг онлайн-платформы, включая сроки рассмотрения жалоб.

Предусматривается, что контроль за соблюдением правил недискриминационного доступа осуществляется ФАС России. Первичной мерой реагирования будет являться выдача предупреждения об устранении признаков нарушения антимонопольных требований к деятельности онлайн-платформы, в том числе Правил недискриминационного доступа.

При этом разграничивается порядок применения санкций за нарушение Правил недискриминационного доступа в случае неисполнения предупреждения антимонопольного органа об устранении нарушения:

а) для онлайн-платформ, занимающих доминирующее положение на рынке, предусмотрено возбуждение дела о нарушении антимонопольного законодательства и как следствие, применение «оборотного» штрафа по статье 14.31 КоАП;

б) для иных онлайн-платформ устанавливается фиксированный штраф от 500 до 1000 тыс. руб.

ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН

О внесении изменений в Федеральный закон "О защите конкуренции" и отдельные законодательные акты Российской Федерации

(в части установления антимонопольных требований к деятельности операторов онлайн-платформ, посредством которых предоставляются посреднические услуги продавцу товара, исполнителю работ, услуг и потребителю таких товаров, работ, услуг)

Статья 1

Внести в Федеральный закон от 26 июля 2006 года № 135-ФЗ "О защите конкуренции" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31, ст. 3434; 2008, № 45, ст. 5141; 2009, № 29, ст. 3601; 2011, № 50, ст. 7343; 2013, № 30, ст. 4084; 2015, № 41, ст. 5629; 2016, № 27, ст. 4197) следующие изменения:

1) статью 4 дополнить пунктами 25 и 26 следующего содержания:

"25) онлайн-платформа, с использованием которой предоставляются посреднические услуги продавцу товара, исполнителю работ, услуг и потребителю таких товаров, работ, услуг – любая информационная электронная система в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в виде веб-сайта и (или) мобильного приложения и (или) иных технологических и информационных сервисов, в том числе в виде платформы для потребителей, агентов и субагентов, системы экстранет, программ для электронно-вычислительных машин с системой онлайн-дистрибуции и других устройств, которые предоставляют возможность одновременно ознакомиться с предложением продавца (исполнителя) о заключении договора купли-продажи товара (выполнения работ, оказания услуг), забронировать товар (выполнение работ, оказание услуг) и (или) заключить с продавцом

(исполнителем) договор купли-продажи товара (выполнения работ, оказания услуг), а также произвести предварительную оплату указанного товара (работы, услуги) путем наличных расчетов или перевода денежных средств оператору онлайн-платформы либо продавцу товара (исполнителю работ, услуг) в рамках применяемых форм безналичных расчетов в соответствии с пунктом 3 статьи 16.1 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 "О защите прав потребителей" и Федеральным законом от 27 июня 2011 года № 161-ФЗ "О национальной платежной системе", в том числе агрегатор информации о товарах, работах, услугах в значении, указанном в Законе Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 "О защите прав потребителей";

26) оператор онлайн-платформы, с использованием которой предоставляются посреднические услуги продавцу товаров (исполнителю работ, услуг) и потребителю - российское или иностранное юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы и формы собственности, либо индивидуальный предприниматель, которые являются владельцами такой онлайн-платформы, в том числе необходимыми для ее функционирования программно-аппаратными средствами, осуществляют ее эксплуатацию и обеспечивают ее функционирование, а также предоставляют потребителям, агентам и субагентам доступ к информации о предложениях продавцов товаров (исполнителей работ, услуг) и возможность произвести онлайн-бронирование и (или) предварительную онлайн-оплату товаров (выполнения работ, оказания услуг), независимо от вида договора между оператором онлайн-платформы и продавцом товара (исполнителем работы, услуги) (договор поручения, договор комиссии, агентский договор, договор на предоставление услуг либо иной договор), на основании которого такой оператор оказывает посреднические услуги продавцу товара (исполнителю работ, услуг) в целях привлечения потребителей";

2) часть 1 статьи 10 дополнить пунктом 12 следующего содержания:

"12) нарушение правил недискриминационного доступа к онлайн-платформам, с использованием которых предоставляются посреднические услуги продавцам товаров, исполнителям работ, услуг и потребителям таких товаров, работ, услуг";

3) дополнить главой 7.2 следующего содержания:

"Глава 7.2. Антимонопольные требования к деятельности онлайн-платформ, с использованием которых предоставляются посреднические услуги продавцам товаров, исполнителям работ, услуг и потребителям таких товаров, работ, услуг

Статья 35.5. Антимонопольные требования к деятельности онлайн-платформ, с использованием которых предоставляются посреднические услуги продавцам товаров, исполнителям работ, услуг и потребителям таких товаров, работ, услуг

1. Цена, возможные ограничения по срокам и иным условиям бронирования, поставки товаров (выполнения работ, оказания услуг), предоставляемые продавцом товаров (исполнителем работ, услуг), размещенные на любых онлайн-платформах, определяются продавцом товаров (исполнителем работ, услуг) самостоятельно и могут быть различными на разных онлайн-платформах.

Продавец товаров (исполнитель работ, услуг) вправе предоставить потребителю любую скидку или иные более выгодные условия бронирования, поставки товаров (выполнения работ, оказания услуг) по сравнению с теми условиями, которые размещены в отношении предлагаемых им к продаже товаров (выполнению работ, оказанию услуг) на онлайн-платформах.

Операторам онлайн-платформ, с использованием которых предоставляются посреднические услуги продавцу товара (исполнителю работ, услуг) и потребителю таких товаров (работ, услуг), и иным лицам, действующим от имени или в интересах таких операторов, запрещается требовать и (или) навязывать продавцам товаров (исполнителям работ, услуг) либо лицам, действующим от имени и в интересах продавцов товаров

(исполнителей работ, услуг), в устной или письменной форме и с использованием любых средств соблюдения условий, в соответствии с которыми цена, сроки и иные условия бронирования, поставки товаров (выполнения работ, оказания услуг) продавцом товаров (исполнителем работ, услуг) при использовании иных способов их бронирования и продажи, в том числе на сайте в сети "Интернет" продавца товаров (исполнителя работ, услуг) или через третьих лиц, не могут быть более выгодными по сравнению с теми условиями, которые размещены на указанной онлайн-платформе. Также запрещается применение любых иных способов, стимулирующих объекты размещения к соблюдению указанных условий.

Условия договоров или иных соглашений, в том числе ранее заключенных между оператором онлайн-платформы и продавцами товаров (исполнителями работ, услуг), в соответствии с которыми устанавливается, что цена, срок или иные условия поставки товаров (выполнения работ, оказания услуг) продавцом товаров (исполнителем работ, услуг) при использовании иных способов бронирования или продажи, в том числе на сайте в сети "Интернет" продавца товаров (исполнителя работ, услуг) или через третьих лиц, не могут быть более выгодными по сравнению с теми условиями, которые размещены на онлайн-платформе, с использованием которых предоставляются посреднические услуги продавцу товара (исполнителю работ, услуг) и потребителю таких товаров (работ, услуг) ничтожны.

2. Оператор онлайн-платформы, с использованием которых предоставляются посреднические услуги продавцу товара (исполнителю работ, услуг) и потребителю таких товаров (работ, услуг), обязан обеспечить доступность неопределенному кругу лиц в свободном доступе непосредственно на данной платформе информации о критериях и порядке ранжирования товаров (работ, услуг), возможность бронирования и (или) приобретения которых предоставляется на такой платформе, а также об очередности представления потребителям размещенных на данной платформе

сведений о товарах (работах, услугах), в том числе при осуществлении потребителем поиска информации о товарах (работах, услугах), а также представления (выдачи) такой информации в виде контекстной рекламы в соответствии с историей ранее сделанных потребителем запросов информации в сети "Интернет" и информацией о предпочтениях потребителей, полученных оператором указанной онлайн-платформы при использовании файлов cookies.

3. В целях предупреждения создания дискриминационных условий Правительство Российской Федерации утверждает правила недискриминационного доступа к услугам онлайн-платформ, с использованием которых предоставляются посреднические услуги продавцам товаров, исполнителям работ, услуг и потребителям таких товаров, работ, услуг, подлежащие обязательному соблюдению операторами указанных онлайн-платформ, которые должны содержать, в том числе:

- 1) перечень информации, подлежащей обязательному раскрытию онлайн-платформой, требования к порядку раскрытия такой информации;
- 2) перечень информации, который должен быть доступен в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на сайте онлайн-платформы неопределенному кругу лиц, включая в том числе информацию, предусмотренную частью 2 настоящей статьи;
- 3) условия доступа к услугам, оказываемым с использованием онлайн-платформы, в том числе требования о верификации продавца товаров (исполнителя работ, услуг);
- 4) требования о соблюдении оператором онлайн-платформы условий, предусмотренных частью 1 настоящей статьи, а также к раскрытию параметров для формирования рейтингов продавцов товаров (работ, услуг), предлагаемых ими к продаже товаров (работ, услуг) на онлайн-платформе;
- 5) требования к порядку ограничения, приостановления, прекращения оказания услуг онлайн-платформы;
- 6) требования к порядку обеспечения внутренней системы рассмотрения жалоб и заявлений пользователей услуг онлайн-платформы.

4. Антимонопольный орган обеспечивает контроль за соблюдением антимонопольных требований к деятельности онлайн-платформ, с использованием которых предоставляются посреднические услуги продавцу товара, исполнителю работ, услуг и потребителю таких товаров, работ, услуг, в том числе правил недискриминационного доступа к услугам, предоставляемым такими онлайн-платформами.

5. Антимонопольные требования, установленные настоящей статьей, применяются в отношении любых онлайн-платформ, которые в сети "Интернет" предлагают к приобретению товары (работы, услуги) потребителям, расположенным на территории Российской Федерации, независимо от места регистрации, места жительства или места нахождения продавцов таких товаров (работ, услуг) и независимо от требований законодательства государства, на территории которого зарегистрирован оператор указанной онлайн-платформы.

6. К деятельности операторов онлайн-платформ, с использованием которых предоставляются посреднические услуги продавцам товаров, исполнителям работ, услуг и потребителям таких товаров, работ, услуг, в части, не урегулированной настоящей статьей, применяются положения законодательства о защите прав потребителей в части, касающейся требований к деятельности владельцев агрегаторов информации о товарах (услугах).";

4) в статье 39:

а) в части 2 слова "6 и 8" заменить словами "6, 8 и 12";

б) дополнить частью 2.1 следующего содержания:

"2.1. Предупреждение также выдается операторам онлайн-платформ, с использованием которых предоставляются посреднические услуги продавцам товаров, исполнителям работ, услуг и потребителям таких товаров, работ, услуг, в случае нарушения требований, установленных статьей 35.5 настоящего Федерального закона, в том числе правил недискриминационного доступа к услугам таких онлайн-платформ, утвержденных в соответствии с

частью 3 статьи 35.5 настоящего Федерального закона, если рассматриваемые антимонопольным органом действия (бездействие) не содержат признаки нарушения пункта 12 части 1 статьи 10 настоящего Федерального закона.";

в) в части 3 слова "6 и 8" заменить словами "6, 8 и 12";

г) дополнить частью 8.1 следующего содержания:

"8.1. В случае невыполнения оператором онлайн-платформы, с использованием которой предоставляются посреднические услуги продавцам товаров, исполнителям работ, услуг и потребителям таких товаров, работ, услуг, предупреждения, выданного в соответствии с частью 2.1 настоящей статьи, в срок, установленный таким предупреждением, такой оператор онлайн-платформы подлежит привлечению антимонопольным органом к административной ответственности."

Статья 2

Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31, ст. 3448; 2010, № 31, ст. 4196; 2011, № 15, ст. 2038; № 30, ст. 4600; 2012, № 31, ст. 4328; 2013, № 14, ст. 1658; № 23, ст. 2870; № 27, ст. 3479; № 52, ст. 6961, 6963; 2014, № 19, ст. 2302; № 30, ст. 4223, 4243; № 48, ст. 6645; 2015, № 1, ст. 84; № 27, ст. 3979; № 29, ст. 4389, 4390; 2016, № 26, ст. 3877; № 28, ст. 4558; № 52, ст. 7491; 2017, № 18, ст. 2664; № 24, ст. 3478; № 25, ст. 3596; № 27, ст. 3953; № 31, ст. 4790, 4825, 4827; № 48, ст. 7051; 2018, № 1, ст. 66; № 18, ст. 2572; № 27, ст. 3956; № 30, ст. 4546; № 49, ст. 7523; № 52, ст. 8101; 2019, № 12, ст. 1220, 1221; № 18, ст. 2214; № 49, ст. 6985, 6986; № 52, ст. 7798; 2020, № 14, ст. 2035; № 24, ст. 3751; 2021, № 1, ст. 18, 69) дополнить статьей 10.7 следующего содержания:

"Статья 10.7. Обязанности оператора онлайн-платформы, с использованием которой предоставляются посреднические услуги продавцам товаров, исполнителям работ, услуг и потребителям таких товаров, работ, услуг

Оператор онлайн-платформы, с использованием которой предоставляются посреднические услуги продавцам товаров, исполнителям работ, услуг и потребителям таких товаров, работ, услуг, в том числе в случае если указанные посреднические услуги предоставляются оператором поисковой системы, новостным агрегатором, владельцем аудиовизуального сервиса, владельцем социальной сети, обязан при предоставлении посреднических услуг продавцу товара, исполнителю работ, услуг и потребителю таких товаров, работ, услуг с использованием онлайн-платформы соблюдать антимонопольные требования к оказанию таких услуг, установленные статьей 35.5 Федерального закона от 26 июля 2006 года "О защите конкуренции", в том числе правила недискриминационного доступа к услугам онлайн-платформ, с использованием которых предоставляются посреднические услуги продавцу товара, исполнителю работ, услуг и потребителю таких товаров, работ, услуг, утвержденные Правительством Российской Федерации."

Статья 3

Часть 2 статьи 1 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 "О защите прав потребителей" (в редакции Федерального закона от 9 января 1996 года № 2-ФЗ) (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1992, № 15, ст. 766; Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, № 3, ст. 140; 2004, № 52, ст. 5275; 2011, № 30, ст. 4590; 2020, № 17, ст. 2722) дополнить абзацем третьим следующего содержания:

"Правительство Российской Федерации утверждает правила недискриминационного доступа к услугам онлайн-платформ, с использованием которых предоставляются посреднические услуги продавцам товаров, исполнителям работ, услуг и потребителям таких товаров, работ, услуг, предусмотренные частью 3 статьи 35.5 Федерального закона от

26 июля 2006 года "О защите конкуренции", обязательные для соблюдения владельцами агрегаторов информации о товарах (услугах).".

Статья 4

Внести в Федеральный закон от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, № 49, ст. 5491; 2012, № 19, ст. 2281; 2016, № 10, ст. 1323; 2018, № 24, ст. 3416; 2020, № 14, ст. 2028) следующие изменения:

1) статью 1 дополнить абзацами следующего содержания:

"объект размещения на платформе онлайн-бронирования – гостиница, санаторно-курортная организация, а также жилое помещение, не являющееся гостиницей и предоставляющее места для временного проживания по договорам краткосрочного найма жилого помещения на возмездной основе (за исключением общежитий);

бронирование – предварительный заказ мест, номеров, помещений или комнат в объекте размещения, а также других сопутствующих услуг (при наличии);

платформа онлайн-бронирования - информационная электронная система в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в виде веб-сайта и (или) мобильного приложения и (или) иных технологических и информационных сервисов, в том числе в виде платформы для клиентов, агентов и субагентов, системы экстранет, программ для электронно-вычислительных машин с системой онлайн-дистрибуции и других устройств, которые предоставляют возможность бронирования и (или) предварительной оплаты в режиме реального времени (онлайн) временного проживания и других сопутствующих услуг (при наличии) в объектах размещения;

оператор платформы онлайн-бронирования – российское или иностранное юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы и формы собственности, либо индивидуальный предприниматель, которые являются

владельцами платформы онлайн-бронирования, в том числе необходимыми для ее функционирования программно-аппаратными средствами, осуществляют ее эксплуатацию и обеспечивают ее функционирование, а также предоставляют потребителям доступ к информации о предложениях объектов размещения и возможность произвести онлайн-бронирование и (или) предварительную онлайн-оплату за временное проживание в объекте размещения и других сопутствующих услуг (при наличии), предоставляемых в объекте размещения, независимо от вида договора между оператором платформы онлайн-бронирования и объектом размещения (договор поручения, договор комиссии, агентский договор, договор на предоставление гостиничных или туристских услуг либо иной договор), на основании которого такой оператор оказывает посреднические услуги объекту размещения в целях привлечения потребителей";

2) дополнить главой IV.I следующего содержания:

"Глава IV.I. Требования к деятельности операторов платформ онлайн-бронирования

Статья 10.4 Требования к деятельности операторов платформ онлайн-бронирования услуг гостиниц, санаторно-курортных организаций, а также временного проживания по договорам краткосрочного найма жилого помещения на возмездной основе (за исключением общежитий) в жилом помещении, не являющемся гостиницей

Настоящая статья применяется к деятельности операторов платформ онлайн-бронирования в случаях бронирования объектов размещения, расположенных на территории Российской Федерации.

Цена, возможные ограничения по срокам проживания и иные условия бронирования, предоставляемые объектом размещения, размещенные на любых платформах онлайн-бронирования, определяются объектом размещения самостоятельно и могут быть различными на разных онлайн-платформах. Владелец объекта размещения вправе предоставить потребителю любую скидку или иные более выгодные условия временного проживания и

других сопутствующих услуг (при наличии) в объектах размещения по сравнению с теми условиями, которые размещены в отношении принадлежащих ему объектов размещения на платформах онлайн-бронирования.

Операторам платформ онлайн-бронирования и иным лицам, действующим от имени или в интересах таких операторов, запрещается требовать и (или) навязывать владельцам объектов размещения либо лицам, действующим от имени и в интересах владельцев объектов размещения, в устной или письменной форме и с использованием любых средств соблюдения условий, в соответствии с которыми цена, сроки пребывания и иные условия бронирования и (или) оказания услуг объектом размещения при использовании иных способов бронирования, в том числе на сайте в сети "Интернет" объекта размещения или через третьих лиц, не могут быть более выгодными по сравнению с теми условиями, которые размещены на платформе онлайн-бронирования. Также запрещается применение любых иных способов, стимулирующих объекты размещения к соблюдению указанных условий.

Условия договоров или иных соглашений, в том числе ранее заключенных между оператором платформы онлайн-бронирования и объектами размещения, в соответствии с которыми устанавливается, что цена, сроки пребывания и иные условия бронирования и (или) оказания услуг объектом размещения при использовании иных способов бронирования, в том числе на сайте в сети "Интернет" объекта размещения или через третьих лиц, не могут быть более выгодными по сравнению с теми условиями, которые размещены на платформе онлайн-бронирования, ничтожны.

Оператор платформы онлайн-бронирования обязан обеспечить доступность неопределенному кругу лиц в свободном доступе непосредственно на данной платформе информации о критериях и порядке ранжирования объектов размещения, возможность бронирования которых предоставляется на такой платформе, а также об очередности представления

размещенных на данной платформе сведений об объектах размещения и предложений объектов размещения о предоставляемых ими услугах.

К деятельности операторов платформ онлайн-бронирования в части, не урегулированной настоящей статьей, применяются положения законодательства о защите прав потребителей в части, касающейся требований к деятельности владельцев агрегаторов информации о товарах (услугах).".

Статья 5

Внести в Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, № 1, ст. 1; № 44, ст. 4295; 2003, № 27, ст. 2700, 2708, 2717; № 46, ст. 4434; № 50, ст. 4847, 4855; 2004, № 31, ст. 3229; № 34, ст. 3529, 3533; 2005, № 1, ст. 9, 13; № 10, ст. 763; № 13, ст. 1077; № 19, ст. 1752; № 27, ст. 2719, 2721; № 30, ст. 3104, 3131; 2006, № 1, ст. 10; № 10, ст. 1067; № 12, ст. 1234; № 17, ст. 1776; № 18, ст. 1907; № 19, ст. 2066; № 23, ст. 2380; № 31, ст. 3420, 3438, 3452; № 45, ст. 4641; № 50, ст. 5279; № 52, ст. 5498; 2007, № 1, ст. 21, 29; № 16, ст. 1825; № 26, ст. 3089; № 30, ст. 3755; № 31, ст. 4007; № 41, ст. 4845; № 43, ст. 5084; 2008, № 18, ст. 1941; № 20, ст. 2259; № 30, ст. 3604; № 52, ст. 6235, 6236; 2009, № 7, ст. 777; № 23, ст. 2759; № 26, ст. 3120, 3122; № 29, ст. 3597, 3642; № 30, ст. 3739; № 52, ст. 6412; 2010, № 1, ст. 1; № 19, ст. 2291; № 21, ст. 2525; № 23, ст. 2790; № 30, ст. 4006, 4007; № 31, ст. 4164, 4193, 4195, 4207, 4208; № 49, ст. 6409; 2011, № 1, ст. 10, 23, 54; № 7, ст. 901; № 17, ст. 2310; № 19, ст. 2714; № 23, ст. 3260; № 27, ст. 3873; № 29, ст. 4298; № 30, ст. 4573, 4585, 4590, 4598, 4600, 4605; № 46, ст. 6406; № 47, ст. 6602; № 50, ст. 7342, 7345, 7351, 7352, 7355, 7362, 7366; 2012, № 10, ст. 1166; № 19, ст. 2278, 2281; № 24, ст. 3082; № 31, ст. 4320, 4330; № 47, ст. 6402, 6403, 6404, 6405; № 49, ст. 6757; № 53, ст. 7577, 7602, 7640; 2013, № 14, ст. 1651, 1666; № 19, ст. 2323; № 26, ст. 3207, 3208, 3209; № 27, ст. 3454, 3469, 3477; № 30, ст. 4025, 4029, 4030, 4031, 4032,

4034, 4036, 4040, 4044, 4078, 4082; № 31, ст. 4191; № 43, ст. 5443, 5444; № 44, ст. 5624, 5643; № 48, ст. 6161, 6163, 6165; № 49, ст. 6327, 6341, 6343; № 51, ст. 6683, 6685, 6695, 6696; № 52, ст. 6961, 6980, 6986, 6994, 7002; 2014, № 6, ст. 557, 559, 566; № 11, ст. 1092, 1096; № 14, ст. 1562; № 19, ст. 2302, 2306, 2310, 2317, 2324, 2325, 2326, 2327, 2330, 2335; № 26, ст. 3366, 3379; № 30, ст. 4211, 4214, 4218, 4228, 4233, 4248, 4256, 4259, 4264, 4278; № 42, ст. 5615; № 43, ст. 5799; № 48, ст. 6636, 6638, 6642, 6643, 6651; № 52, ст. 7541, 7548; 2015, № 1, ст. 35, 67, 74, 83, 85; № 10, ст. 1405, 1416; № 13, ст. 1811; № 18, ст. 2614, 2620; № 21, ст. 2981; № 24, ст. 3370; № 27, ст. 3950; № 29, ст. 4354, 4359, 4374, 4391; № 41, ст. 5637; № 44, ст. 6046; № 45, ст. 6208; № 48, ст. 6706, 6710, 6716; № 51, ст. 7249, 7250; 2016, № 1, ст. 11, 28, 59, 63, 84; № 10, ст. 1323; № 11, ст. 1481, 1490, 1493; № 23, ст. 3284; № 26, ст. 3871, 3877, 3884, 3891; № 27, ст. 4160, 4164, 4183, 4197, 4205, 4206, 4223, 4238, 4251, 4259, 4286, 4305; № 28, ст. 4558; № 50, ст. 6975; 2017, № 1, ст. 12, 31, 47; № 7, ст. 1030, 1032; № 9, ст. 1278; № 11, ст. 1535; № 17, ст. 2456, 2457; № 18, ст. 2664; № 22, ст. 3069; № 23, ст. 3227; № 27, ст. 3947; № 30, ст. 4455; № 31, ст. 4738, 4755, 4812, 4814, 4815, 4816, 4827, 4828; № 47, ст. 6844, 6851; № 49, ст. 7308; № 50, ст. 7562; № 52, ст. 7919, 7937; 2018, № 1, ст. 21, 30, 35, 48; № 7, ст. 973; № 18, ст. 2562; № 31, ст. 4824, 4825, 4826, 4828, 4851; № 41, ст. 6187; № 42, ст. 6378; № 45, ст. 6832, 6843; № 47, ст. 7125, 7128; № 53, ст. 8436, 8447; 2019, № 6, ст. 465; № 10, ст. 893; № 12, ст. 1216, 1217, 1218, 1219; № 16, ст. 1819, 1820, 1821; № 18, ст. 2220; № 22, ст. 2669, 2670; № 25, ст. 3161; № 27, ст. 3536; № 29, ст. 3847; № 30, ст. 4119, 4120, 4121, 4125, 4131; № 42, ст. 5803; № 44, ст. 6178; № 49, ст. 6964; № 51, ст. 7493, 7494, 7495; № 52, ст. 7766, 7811, 7819; 2020, № 14, ст. 2019, 2029; № 30, ст. 4744; № 31, ст. 5037; № 42, ст. 6526; № 50, ст. 8065; 2021, № 1, ст. 50, 51, 52, 70; № 6, ст. 959; № 9, ст. 1461, 1466, 1471; № 11, ст. 1701, 1702; № 13, ст. 2141; № 15, ст. 2425, 2431; Российская газета, 2021, 5 мая; 17 июня) следующие изменения:

а) дополнить статьей 13.32.1 следующего содержания:

"Статья 13.32.1. Нарушение правил недискриминационного доступа к услугам онлайн-платформ, с использованием которых предоставляются посреднические услуги продавцам товаров, исполнителям работ, услуг и потребителям таких товаров, работ, услуг

Нарушение оператором онлайн-платформы, с использованием которой предоставляются посреднические услуги продавцам товаров, исполнителям работ, услуг и потребителям таких товаров, работ, услуг, в том числе в случае если указанные посреднические услуги предоставляются оператором поисковой системы, новостным агрегатором, владельцем аудиовизуального сервиса, владельцем социальной сети, правил недискриминационного доступа к услугам онлайн-платформ, с использованием которых предоставляются посреднические услуги продавцу товара, исполнителю работ, услуг и потребителю таких товаров, работ, услуг, утвержденных Правительством Российской Федерации, за исключением случаев, предусмотренных статьей 14.31 настоящего Кодекса,

влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от трех тысяч до пяти тысяч рублей; на должностных лиц - от тридцати тысяч до пятидесяти тысяч рублей; на юридических лиц - от пятисот тысяч до миллиона рублей.";

б) часть 1 статьи 23.48 после слов "статьями 9.21" дополнить словами ", 13.32.1".

Президент
Российской Федерации
В. Путин

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от _____ 2021 г. № ____

Об утверждении Правил недискриминационного доступа к услугам онлайн-платформ, с использованием которых предоставляются посреднические услуги продавцам товаров, исполнителям работ, услуг и потребителям таких товаров работ, услуг

В соответствии с частью 3 статьи 35.5 Федерального закона "О защите конкуренции" Правительство Российской Федерации постановляет:

1. Утвердить прилагаемые Правила недискриминационного доступа к услугам онлайн-платформ, с использованием которых предоставляются посреднические услуги продавцам товаров, исполнителям работ, услуг и потребителям таких товаров, работ, услуг.

2. Определить Федеральную антимонопольную службу уполномоченным федеральным органом исполнительной власти по обеспечению государственного контроля за соблюдением Правил, утвержденных настоящим постановлением.

Председатель Правительства
Российской Федерации
М. Мишустин

Утверждены
постановлением Правительства
Российской Федерации
от _____ 2021 г. № ____

Правила недискриминационного доступа к услугам онлайн-платформ, с использованием которых предоставляются посреднические услуги продавцам товаров, исполнителям работ, услуг и потребителям таких товаров, работ, услуг

I. Общие положения

1. Настоящие Правила определяют условия и порядок обеспечения недискриминационного доступа к услугам онлайн-платформ, с использованием которых предоставляются посреднические услуги продавцам товаров, исполнителям работ, услуг и потребителям таких товаров, работ, услуг (далее также – онлайн-платформа) и применяются в отношении любых онлайн-платформ, которые в сети "Интернет" предлагают к приобретению товары (работы, услуги) потребителям, расположенным на территории Российской Федерации, независимо от места регистрации, места жительства или места нахождения продавцов таких товаров (работ, услуг) и независимо от требований законодательства государства, на территории которого зарегистрирован оператор указанной онлайн-платформы.

2. Понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:

"онлайн-платформа, с использованием которой предоставляются посреднические услуги продавцу товара, исполнителю работ, услуг и потребителю таких товаров, работ, услуг" – любая информационная электронная система в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в виде веб-сайта и (или) мобильного приложения и (или) иных технологических и информационных сервисов, в том числе в виде

платформы для потребителей, агентов и субагентов, системы экстранет, программ для электронно-вычислительных машин с системой онлайн-дистрибуции и других устройств, которые предоставляют возможность одновременно ознакомиться с предложением продавца (исполнителя) о заключении договора купли-продажи товара (выполнения работ, оказания услуг), забронировать товар (выполнение работ, оказание услуг) и (или) заключить с продавцом (исполнителем) договор купли-продажи товара (выполнения работ, оказания услуг), а также произвести предварительную оплату указанного товара (работы, услуги) путем наличных расчетов или перевода денежных средств оператору онлайн-платформы либо продавцу товара (исполнителю работ, услуг) в рамках применяемых форм безналичных расчетов в соответствии с пунктом 3 статьи 16.1 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 "О защите прав потребителей" и Федеральным законом от 27 июня 2011 года № 161-ФЗ "О национальной платежной системе", в том числе агрегатор информации о товарах, работах, услугах в значении, указанном в Законе Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

"оператор онлайн-платформы, с использованием которой предоставляются посреднические услуги продавцу товаров (исполнителю работ, услуг) и потребителю" - российское или иностранное юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы и формы собственности, либо индивидуальный предприниматель, которые являются владельцами такой онлайн-платформы, в том числе необходимыми для ее функционирования программно-аппаратными средствами, осуществляют ее эксплуатацию и обеспечивают ее функционирование, а также предоставляют потребителям, агентам и субагентам доступ к информации о предложениях продавцов товаров (исполнителей работ, услуг) и возможность произвести онлайн-бронирование и (или) предварительную онлайн-оплату товаров (выполнения работ, оказания услуг), независимо от вида договора между оператором онлайн-платформы и продавцом товара (исполнителем работы,

услуги) (договор поручения, договор комиссии, агентский договор, договор на предоставление услуг либо иной договор), на основании которого такой оператор оказывает посреднические услуги продавцу товара (исполнителю работ, услуг) в целях привлечения потребителей;

"потребитель" - юридическое лицо или физическое лицо, приобретающие товар, работу или услуг, как для собственного потребления, так и для последующей перепродажи;

"пользователь услугами онлайн-платформы" – продавец товара, исполнитель работы, услуги, разместивший или имеющий намерение разместить на онлайн-платформе, предоставляющей посреднические услуги, информацию о товаре, работе, услуге в целях ее продажи, а также потребители, приобретающие или имеющие намерение приобрести товар, работу, услугу, предложение о продаже которых размещено на онлайн-платформе;

"технологическая возможность доступа к услугам онлайн-платформы" - соответствие пропускной способности онлайн-платформы объему оказания услуг, и наличие резерва пропускной способности для предоставления доступа к услугам онлайн-платформы;

"экономическая возможность доступа к услугам онлайн-платформы" - обеспечение возмещения экономически обоснованных затрат и получение необходимой прибыли оператором онлайн-платформы, связанных с предоставлением доступа к услугам онлайн-платформы, за счет пользователя услугами онлайн-платформы.

3. Недискриминационный доступ к услугам к услугам онлайн-платформ, с использованием которых предоставляются посреднические услуги продавцу товара, исполнителю работ, услуг и потребителю таких товаров, работ, услуг, предусматривает обеспечение равных условий реализации прав пользователей посредническими услугами, предоставляемыми с использованием онлайн-платформы независимо от их организационно-правовой формы, правовых и имущественных отношений с оператором

онлайн-платформы с учетом технологической и экономической возможности и включает в себя общие условия недискриминационного доступа к услугам онлайн-платформ, раскрытие информации о предоставлении услуг онлайн-платформами, а также требования к предоставлению, ограничению, приостановлению и прекращению оказания услуг онлайн-платформой.

4. Государственный контроль за соблюдением требований, определенных настоящими Правилами, осуществляется Федеральной антимонопольной службой и ее территориальными органами в пределах установленных полномочий по вопросам соблюдения антимонопольных требований к деятельности онлайн-платформ, с использованием которых предоставляются посреднические услуги продавцу товара, исполнителю работ, услуг и потребителю таких товаров, работ, услуг.

II. Общие условия недискриминационного доступа к услугам онлайн-платформ

5. Применение настоящих Правил осуществляется исходя из следующих принципов:

а) обеспечение пользователям услуг онлайн-платформы возможности оказания этих услуг;

б) обеспечение недискриминационного доступа к услугам онлайн-платформы для пользователей услугами онлайн-платформы, получающих доступ к ним в сопоставимых условиях;

в) защита и развитие конкуренции в сфере услуг онлайн-платформ, а также на товарных рынках, на которых обращаются товары (работы, услуги), реализуемые с использованием онлайн-платформы.

6. Оператор онлайн-платформы не вправе обуславливать получение доступа к услугам онлайн-платформы получением иных платных услуг, а также предоставлением оператору онлайн-платформы какой-либо прав

на использование и передачу иным лицам информации о пользователе услуг, в том числе персональных данных.

7. Необоснованный отказ либо уклонение от предоставления доступа к услугам онлайн-платформы с отдельными пользователями услуг, необоснованные ограничение, приостановление или прекращение оказания таких услуг в случае наличия технологической и экономической возможности оказания данных услуг, а также в случае, если такой отказ или такое уклонение либо ограничение, приостановление или прекращение оказания услуг прямо не предусмотрены федеральными законами, нормативными правовыми актами Президента Российской Федерации, нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами уполномоченных федеральных органов исполнительной власти или судебными актами, не допускается.

8. Цена, возможные ограничения по срокам и иным условиям бронирования, поставки товаров (выполнения работ, оказания услуг), предоставляемые продавцом товаров (исполнителем работ, услуг), размещенные на любых онлайн-платформах, определяются продавцом товаров (исполнителем работ, услуг) самостоятельно и могут быть различными на разных онлайн-платформах.

Продавец товаров (исполнитель работ, услуг) вправе предоставить потребителю любую скидку или иные более выгодные условия бронирования, поставки товаров (выполнения работ, оказания услуг) по сравнению с теми условиями, которые размещены в отношении предлагаемых им к продаже товаров (выполнению работ, оказанию услуг) на онлайн-платформах.

9. Операторам онлайн-платформ, с использованием которых предоставляются посреднические услуги продавцу товара (исполнителю работ, услуг) и потребителю таких товаров (работ, услуг), и иным лицам, действующим от имени или в интересах таких операторов, запрещается требовать и (или) навязывать продавцам товаров (исполнителям работ, услуг)

либо лицам, действующим от имени и в интересах продавцов товаров (исполнителей работ, услуг), в устной или письменной форме и с использованием любых средств соблюдения условий, в соответствии с которыми цена, сроки и иные условия бронирования, поставки товаров (выполнения работ, оказания услуг) продавцом товаров (исполнителем работ, услуг) при использовании иных способов их бронирования и продажи, в том числе на сайте в сети "Интернет" продавца товаров (исполнителя работ, услуг) или через третьих лиц, не могут быть более выгодными по сравнению с теми условиями, которые размещены на указанной онлайн-платформе. Также запрещается применение любых иных способов, стимулирующих объекты размещения к соблюдению указанных условий.

Условия договоров или иных соглашений, в том числе ранее заключенных между оператором онлайн-платформы и продавцами товаров (исполнителями работ, услуг), в соответствии с которыми устанавливается, что цена, срок или иные условия поставки товаров (выполнения работ, оказания услуг) продавцом товаров (исполнителем работ, услуг) при использовании иных способов бронирования или продажи, в том числе на сайте в сети "Интернет" продавца товаров (исполнителя работ, услуг) или через третьих лиц, не могут быть более выгодными по сравнению с теми условиями, которые размещены на онлайн-платформе, с использованием которых предоставляются посреднические услуги продавцу товара (исполнителю работ, услуг) и потребителю таких товаров (работ, услуг) ничтожны.

III. Перечень и порядок раскрытия информации об условиях доступа к услугам онлайн-платформы

10. Оператор онлайн-платформы обязан раскрывать пользователям услугами онлайн-платформы информацию о предоставляемом им доступе к услугам онлайн-платформы.

Под раскрытием информации понимается обеспечение доступа к ней неограниченного круга лиц путем размещения на сайте онлайн-платформы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также предоставление такой информации по запросу пользователя услугами онлайн-платформы.

11. В состав информации, подлежащей раскрытию оператором онлайн-платформы в соответствии с настоящими Правилами, входят:

а) перечень услуг, предоставляемых онлайн-платформой, сформулированные в четкой, простой и понятной для пользователей их услуг форме;

б) требования к письменной и онлайн-корреспонденции, обмениваемой в рамках оказания услуг онлайн-платформы;

в) размер, порядок и сроки оплаты за пользование услугами онлайн-платформы;

г) критерии и порядок ранжирования (формирования рейтинга) продавцов товаров (работ, услуг) и (или) товаров (работ, услуг), возможность бронирования и (или) приобретения которых предоставляется на онлайн-платформе, а также очередность представления потребителям размещенных на данной платформе сведений о товарах (работах, услугах), в том числе при осуществлении потребителем поиска информации о товарах (работах, услугах), а также представления (выдачи) такой информации в виде контекстной рекламы в соответствии с историей ранее сделанных потребителем запросов информации в сети "Интернет" и информацией о предпочтениях потребителей, полученных оператором указанной онлайн-платформы при использовании файлов cookies;

д) информация о порядке и условиях выполнения запросов на предоставление конкретной информации о доступе к услугам онлайн-платформы, при этом срок предоставления такой информации не может превышать 14 дней со дня получения запроса на предоставление конкретной информации о доступе к услугам онлайн-платформы;

е) порядок рассмотрения оператором онлайн-платформы жалоб и заявлений пользователей услуг онлайн-платформы.

12. Оператор онлайн-платформы обязан обеспечить доступность неопределенному кругу лиц в свободном доступе непосредственно на данной платформе информации о критериях и порядке ранжирования товаров (работ, услуг), возможность бронирования и (или) приобретения которых предоставляется на такой платформе, а также об очередности представления потребителям размещенных на данной платформе сведений о товарах (работах, услугах), в том числе при осуществлении потребителем поиска информации о товарах (работах, услугах), а также представления (выдачи) такой информации в виде контекстной рекламы в соответствии с историей ранее сделанных потребителем запросов информации в сети "Интернет" и информацией о предпочтениях потребителей, полученных оператором указанной онлайн-платформы при использовании файлов cookies.

Иная информация, подлежащая обязательному раскрытию оператором онлайн-платформы, может быть размещена непосредственно на данной платформе в свободном доступе для неопределенного круга лиц или предоставляться по запросу в срок не позднее 10 дней со дня поступления такого запроса от пользователя услуг.

13. Раскрытию не подлежит информация, отнесенная в установленном порядке к сведениям, составляющим государственную, коммерческую или иную охраняемую законом тайну, за исключением информации, предусмотренной пунктами 10, 11 настоящих Правил.

14. Оператор онлайн-платформы несет ответственность за своевременность, полноту и достоверность предоставляемой и раскрываемой информации в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

IV. Требования к предоставлению, ограничению, приостановлению и прекращению оказания услуг онлайн-платформой

15. Оператор онлайн-платформы обязан обеспечить предоставление всех оказываемых им посреднических услуг на равных и недискриминационных условиях любым пользователям услуг.

Условия договора с продавцами товаров (работ, услуг), заключаемых оператором онлайн-платформы, должны быть едиными для всех продавцов, предоставляющих товары (работы, услуги) на сопоставимых условиях. При этом запрещается применение оператором онлайн-платформы дифференцированного подхода для разных групп сопоставимых товаров (работ, услуг), при котором продавец товара (работы, услуги) или несколько продавцов товаров (работ, услуг) будут поставлены в неравное положение по сравнению с другим продавцом товара (работы, услуги) или другими продавцами товаров (работ, услуг), предоставляющих товары (работы, услуги) на сопоставимых условиях.

Оператор онлайн-платформы обязан предоставить любому обратившемуся к нему продавцу товара (работы, услуги) информацию обо всех бонусных и (или) партнерских программах, с применением которых на онлайн-платформе размещается предложение о продаже товара (работы, услуги), а также возможность воспользоваться такими программами.

16. О любых изменениях в правилах оказания услуг онлайн-платформой оператор онлайн-платформы обязан уведомить всех пользователей услуг онлайн-платформы не менее чем за 20 дней до вступления в силу таких изменений посредством направления информации пользователям услуг и (или) размещения такой информации на онлайн-платформе в свободном доступе для неопределенного круга лиц.

17. Оператор онлайн-платформы обязан обеспечить идентификацию юридического и (или) физического лица, информацию с предложением о продаже товара (работы, услуги) которого размещается на онлайн-платформе.

18. Об отказе в доступе к услугам онлайн-платформы, ограничении, приостановлении или прекращении оказания данных услуг оператор онлайн-платформы обязан уведомить пользователя услуг в форме письменного или электронного документа с указанием мотивированных причин, со ссылками на факты и обстоятельства, являющиеся основаниями такого отказа, ограничения, приостановления или прекращения оказания таких услуг.

При этом фактическое ограничение, приостановление или прекращение оказания услуг онлайн-платформой допускается не ранее чем через 30 дней со дня получения пользователем услуг указанного уведомления оператора онлайн-платформы и признания оператором онлайн-платформы жалобы либо заявления пользователя услуг на планируемое ограничение, приостановление или прекращение оказания услуг необоснованными (в случае направления таких жалобы или заявления пользователем услуг), за исключением случаев, предусмотренных пунктом 7 настоящих Правил.

19. Оператор онлайн-платформы обязан предоставить любому обратившемуся к нему продавцу товара (работы, услуги) информацию о параметрах, определяющих в отдельности или в совокупности отражаемый на онлайн-платформе рейтинг продавца и (или) предлагаемого им к продаже на онлайн-платформе товара (работы, услуги), в том числе мотивированное обоснование более высокой (низкой) значимости отдельных параметров относительно других параметров.

В случае если на рейтинг продавца и (или) предлагаемого им к продаже на онлайн-платформе товара (работы, услуги), либо на очередность представления потребителям размещенных на данной платформе сведений о товарах (работах, услугах), на представление (выдачи) такой информации в виде контекстной рекламы влияет размер прямого или косвенного вознаграждения, получаемого (выплачиваемого) оператором онлайн-платформы от пользователя услуг, оператор онлайн-платформы обязан разместить на онлайн-платформе информацию об этом в свободном доступе для неограниченного круга лиц на онлайн-платформе, в том числе в виде

примечания к указанному рейтингу либо предложению о продаже товара (работы, услуги).

В случае если оператор онлайн-платформы планирует изменить место продавца товара (работы, услуги) и (или) предлагаемого им к продаже на онлайн-платформе товара (работы, услуги) в рейтинге, отображаемом на онлайн-платформе, на основании заявления третьего лица, оператор онлайн-платформы обязан направить копию такого заявления указанному продавцу товара (работы, услуги) для оценки обоснованности и достоверности сведений, содержащихся в данном заявлении, и не вправе вносить соответствующие изменения в рейтинг в случае получения от продавца товара (работы, услуги) мотивированного заявления, опровергающего сведения, представленные третьим лицом, поступившего в срок не позднее 14 дней со дня получения копии указанного заявления таким продавцом товара (работы, услуги).

20. Оператор онлайн-платформы обязан обеспечить внутреннюю систему рассмотрения жалоб и заявлений пользователей услуг онлайн-платформы, которая должна быть легкодоступной и бесплатной, и обеспечивать рассмотрение таких жалоб и заявлений с уведомлением пользователя услуг онлайн-платформы о результатах их рассмотрения в срок не позднее 14 дней со дня поступления данных жалоб и заявлений.
