# Продажа через маркетплейсы. Как продавцу избежать блокировок и штрафов

## Что грозит продавцу, если его товар посчитают контрафактом

Если у маркетплейса возникнут сомнения в оригинальности товара, он оштрафует продавца и заблокирует аккаунт или карточку товара. Обычно это происходит после обращения правообладателя, который посчитал, что товары под его брендом продают незаконно. Он направляет не только претензию продавцу, но и обращение маркетплейсу, чтобы оперативно снять товар с продажи.

Маркетплейс вправе применять только те санкции, которые есть в пользовательском соглашении. Иное возможно квалифицировать как нарушение Закона о защите конкуренции. Продавцы вправе обратиться в антимонопольный орган с жалобой. Основание: маркетплейс препятствует доступу на рынок, навязывает невыгодные условия. В случае успешного для продавца исхода разбирательства ему удастся изменить пользовательское соглашение маркетплейса.

Так, ФАС рассматривала заявление правообладателя ПО, который обвинял агрегатор вакансий в нарушениях.ФАС Он в пользовательском соглашении запретил применять программные средства для считывания информации с его сайтов. Если работодатели нарушали запрет, их блокировали. ФАС посчитала, что это может негативно повлиять как на эффективный поиск сотрудников, так и на компании, которые занимаются автоматизированным подбором персонала. Их клиентская база, а значит и доступ на рынок сократятся. Суды поддержали подход ФАС. В результате агрегатор изменил пользовательское соглашение.

**ФАС**Решение ФАС от 23.01.2020 по делу № 11/01/10-9/2019

**ДП** Добросовестные практики по взаимодействию маркетплейсов с правообладателями и продавцами в рамках борьбы с реализацией контрафактной продукции подготовлены ассоциацией «Некоммерческое партнерство „Объединение корпоративных юристов“» при участии ФАС

Для борьбы с контрафактом Объединение корпоративных юристов России при поддержке ФАС разработало добросовестные практики для взаимодействия маркетплейсов с правообладателями и продавцами.ДП К документу уже присоединились, в частности, Яндекс, OZON, Wildberries, Нестле, Алиэкспресс Россия. Практики предлагают инструменты и алгоритмы, как определять контрафакт. Среди них система красных флажков — индикаторов, которые повышают вероятность неоригинальности. Например, цена существенно ниже средней цены у других продавцов, есть жалобы или негативные отзывы, судебные решения в отношении продукции продавца. Еще документ предлагает:

* внедрить внутренний арбитраж по жалобам покупателей и правообладателей;
* скрывать карточки товаров на время разбирательства;
* удалять карточки товаров;
* удалять аккаунты продавцов за неоднократные нарушения.

Госдума рассмотрит законопроект о взаимодействии маркетплейсов и продавцов. Проект предлагает разрешить пересмотр пользовательских соглашений не чаще раза в год, о чем нужно будет уведомить за месяц. Оштрафовать продавца маркетплейс будет вправе после мотивированного письменного уведомления. Также проект запрещает одностороннее ограничение доступа к личному кабинету продавца и владельца пункта выдачи заказа.

Законопроект № 445923-8

|  |  |
| --- | --- |
| Как маркетплейсы борются с контрафактом. Пример от платформы OZON | Разберем меры, которые применяет OZON, для борьбы с контрафактом. OZON вправе заблокировать профиль продавца, если он:  предоставил недостоверную информацию о товаре;  проигнорировал запрос информации;  помешал проверить товары или карточки продавца;  продает некачественный товар или контрафакт.  Карточку товара OZON вправе заблокировать в том случае, если получит претензию от правообладателя. Продавцу необходимо будет за пределами платформы самостоятельно и за свой счет проводить переговоры с правообладателем для урегулирования претензии. Кроме того, OZON наложит штраф на продавца за обработку нарушения, то есть за действия модераторов площадки по обработке товара, который нарушал условия пользовательского соглашения. |

## На что ссылаться, чтобы разблокировать аккаунт

Когда у маркетплейса возникают вопросы или претензии, рекомендуем отвечать на все запросы и вступать в активную переписку. Это позволит доказать, что не допускали нарушений. Например, представьте документы о закупке товара, письма от производителя, чтобы доказать оригинальность продукции.

Если маркетплейс необоснованно заблокировал карточку товара или профиль продавца либо оштрафовал его, необходимо прежде всего определить точную причину. Обычно ее подробно описывают в уведомлении. После этого направьте маркетплейсу претензию о необоснованной санкции. Сделать это можно одновременно и на бумаге, чтобы при необходимости использовать в суде, и электронно в службе поддержки.

**А41**Решение АС Московской области от 15.08.2023 по делу № А41-48476/2023

Не согласиться с блокировкой и потребовать ее снять недостаточно. Советуем приложить к претензии доказательства необоснованности санкций и ошибки со стороны маркетплейса. В частности, следует представить документы, которые подтверждают право продавать товар, который подозревают в неоригинальности. Для этого по возможности запросите у правообладателя письменное подтверждение вашего права на реализацию. Если претензию проигнорируют, потребуйте в суде признать штраф или блокировку незаконной. Ссылайтесь: именно маркетплейс как комиссионер обязан доказать правомерность удержаний из выплат.А41

Памятку скачайте в конце статьи

## Как оспорить штрафы за нарушения из-за взлома личного кабинета

Опасная ситуация для продавцов: аккаунт на маркетплейсе взломали, подделали карточки и продавали несуществующие товары. Причем последствия таких мошеннических действий маркетплейсы перекладывают на самих продавцов — штрафуют за заказы, которые те не отправили покупателям. Эти штрафы возможно оспорить, судебная практика начала поддерживать продавцов. Для этого необходимо сохранить переписку с маркетплейсом и доказать, что спорные товары выставляли не вы.

Так, продавец обнаружил, что его личный кабинет взломали и завели фальшивые карточки товаров, которые тот никогда не реализовывал. Продавец неоднократно обращался в службу поддержки, и аккаунт заблокировали, а затем восстановили доступ продавцу. Однако позднее маркетплейс удержал штраф в размере 70 тыс. руб. за невыполненные заказы. Три инстанции взыскали эту сумму в пользу продавца.А41-1

**А41-1**Постановление АС Московского округа от 11.08.2023 по делу № А41-96968/2022

## Когда продавцов штрафуют задним числом и как вернуть деньги

Пользовательские соглашения позволяют в одностороннем порядке обновлять правила продажи, в том числе вводить ограничения на реализацию каких-либо товаров. При этом нередко санкции за нарушение новых правил применяют задним числом. То есть штрафуют за продажу товара, который выставляли до начала действия запрета.А41-2 Чтобы оспорить штраф, покажите, что продавцу не дали возможность добровольно снять с продажи товар.

**А41-2**Решение АС Московской области от 16.06.2023 по делу № А41-31156/2023

**А41-3**Решение АС Московской области от 16.06.2023 по делу № А41-35421/2023

К примеру, в одном из дел маркетплейс удержал из выплат продавцу 6,5 млн руб. Обосновал тем, что продавец 259 раз нарушил правила продажи безникотиновых жидкостей. Однако карточки спорных товаров маркетплейс самостоятельно заблокировал еще до публикации изменений. Доказательств нарушений после того, как они вступили в силу, не было, поэтому суд взыскал в пользу продавца всю сумму удержаний.А41-3