

ФАС: Wildberries необходимо создать внутренний арбитраж для рассмотрения споров продавцов

24 марта 2023, 10:00

На этом служба настаивала в рамках рабочего совещания с маркетплейсом

Напомним, в конце 2022 года ФАС России потребовала от Wildberries устранить проблемы, с которыми сталкиваются продавцы на онлайн-платформе. По итогам встречи площадка взяла на себя обязательства решить возникшие вопросы.

Антимонопольное ведомство провело повторное совещание с Wildberries для того, чтобы рассмотреть результаты проделанной работы. Так, представители маркетплейса отчитались о введении системы фотофиксации проведения замеров товаров с автоматической выгрузкой фото в личный кабинет продавца. По их данным, на этапе тестирования системы были получены жалобы на качество фото - онлайн-платформа незамедлительно произвела перезамеры товаров. В настоящий момент технические сложности устранены.

Также представители Wildberries сообщили, что перевод формата коммуникации маркетплейса с предпринимателями в режим диалога способствовал существенному уменьшению количества обращений. Теперь продавец может вести переписку со службой поддержки до тех пор, пока его вопрос не будет решен. Благодаря этому, по данным маркетплейса, количество жалоб снизилось в 5 раз.

В ходе мероприятия также разбирались отдельные пункты оферты компании и обсуждались вопросы ее оптимизации. ФАС России потребовала, чтобы этот документ был максимально ясным, подробным и не допускал двойственного толкования во избежание спорных ситуаций между маркетплейсом и продавцами. В ближайшее время представители Wildberries усовершенствуют его в соответствии с требованием службы.

Кроме того, по мнению ФАС России, онлайн-площадке необходимо разработать регламентные процедуры арбитражного рассмотрения споров для случаев, когда вопрос не удастся решить при помощи системы обратной связи. Служба выразила готовность при рассмотрении наиболее спорных вопросов предоставлять свою позицию.

Принятые и планируемые к принятию по итогам совещания меры направлены на упрощение работы продавцов на площадке, обеспечение соблюдения баланса интересов продавцов и маркетплейса, а также создание прозрачных условий их сотрудничества.

При этом в ФАС России продолжают поступать обращения по различным спорным вопросам, возникающим при взаимодействии контрагентов и Wildberries. Ведомство внимательно следит за используемыми онлайн-платформами практиками и тем, как ими разрешаются возникающие спорные ситуации для принятия решения о дальнейших действиях антимонопольной службы.