

Статья 14. Рассмотрение жалоб (разрешение споров) на посреднической цифровой платформе

1. До обращения в суд для оспаривания действий (бездействия) оператора, связанных с применением им в отношении партнера или владельца пункта выдачи заказов мер гражданско-правовой ответственности, ограничением или прекращением размещения карточки товара, ограничением доступа к личному кабинету, снижением рейтинга, изменением положения карточки товара в поисковой выдаче, партнер или владелец пункта выдачи заказов в обязательном порядке предъявляет оператору жалобу в рамках системы досудебного рассмотрения жалоб (разрешения споров). Оператор обязан обеспечить партнеру или владельцу пункта выдачи заказов возможность обжаловать указанные действия (бездействие) с использованием системы досудебного рассмотрения жалоб (разрешения споров), размещенной на посреднической цифровой платформе, и направить ответ на такую жалобу не позднее пятнадцати дней со дня ее подачи с использованием указанной системы.
2. Жалоба с использованием системы досудебного рассмотрения жалоб (разрешения споров) подается партнером или владельцем пункта выдачи заказов в электронной форме с приложением документов (сведений), указывающих на необоснованность действий (бездействия) оператора, предусмотренных частью 1 настоящей статьи, в том числе посредством использования личного кабинета (при наличии).
3. Правительство Российской Федерации вправе установить дополнительные требования к системе досудебного рассмотрения жалоб (разрешения споров).
4. Оператор обязан отменить примененные им в отношении партнера или владельца пункта выдачи заказов меры в течение 48 часов с момента признания жалобы, указанной в части 1 настоящей статьи, обоснованной.
5. Предусмотренный настоящей статьей порядок досудебного разрешения споров не применяется в случае, если ограничение размещения карточки товара или прекращение размещения карточки товара и (или) ограничение доступа к личному кабинету осуществлены оператором в целях исполнения вступившего в законную силу решения суда, решения органа государственной власти.