

ФАС и Wildberries обсудили вопросы взаимодействия продавцов и маркетплейса

30 декабря 2022, 10:00

Регулятор и онлайн-платформа рассмотрели проблемы, с которыми сталкиваются продавцы на маркетплейсе, и совместно проработали возможные пути их решения

Напомним, в ФАС России поступали обращения продавцов на действия Wildberries, связанные с начислением штрафов за несоответствие габаритов упаковки товаров, отсутствием фото- или видеофиксации процесса замеров, вследствие которого невозможно обжаловать штраф, а также недостаточно оперативную работу технической поддержки.

ФАС России предложила Wildberries пересмотреть отдельные аспекты сотрудничества маркетплейса с продавцами, обеспечив большую прозрачность условий взаимодействия.

По итогам совещания компания Wildberries разработала новые механизмы работы на площадке:

- разработана комплексная система замеров габаритов упаковки товара: они производятся по системе кворума, предполагающей несколько замеров с определением итогового результата. Дополнительно введена система фотофиксации с автоматической выгрузкой фото замеров в личный кабинет продавца. Также в настоящее время тестируется автоматическое изменение габаритов с использованием специального оборудования.
- формат коммуникации маркетплейса с предпринимателями переведен в режим диалога. Теперь продавец может вести переписку с поддержкой Wildberries до тех пор, пока его вопрос не будет решен. При необходимости к диалогу подключится старший сотрудник;
- в оферту внесены изменения с информацией по нахождению на портале продавцов информации по логистике, расчету коэффициента логистики и хранения, а также с описанием работы системы грейдов.

Кроме того, в ближайшее время Wildberries планирует внедрить еще ряд изменений:

- введение детализации положений оферты (в частности разделов, связанных с финансовыми условиями сотрудничества с маркетплейсом), а также перевод структуры документа в формат последовательной инструкции, с подробным указанием действий продавца в случае разногласий с маркетплейсом;
- расширение функционала аналитики и отслеживания на Портале продавцов, позволяющее проследить движение товара продавца после его направления в логистический центр компании.

Принятые и планируемые к принятию по итогам совещания меры позволят упростить работу продавцов на площадке, обеспечить соблюдение баланса интересов продавцов и маркетплейса, а также создать прозрачные условия их сотрудничества.

В I квартале 2023 года ФАС России планирует провести повторную встречу с Wildberries и рассмотреть результаты проведенной работы.