

## ДОРОЖНАЯ КАРТА

мероприятий по добровольным обязательствам Меморандума о добросовестных практиках цифровых платформ от 11.11.2025 (далее – Меморандум)

Компания ООО «РВБ»

Направление	Норма Меморандума	Мероприятия	Сроки реализации
1. Развитие реализуемых цифровыми платформами программ поддержки российского производителя, включая содействие субъектам малого и среднего предпринимательства и продвижение локальных брендов, реализацию образовательных и информационных мер поддержки.	1.1. публиковать в доступном для партнеров формате информацию о предоставляемых цифровыми платформами мерах поддержки отечественных производителей (предпринимателей), включая порядок и условия их получения.	1. На Портале для продавцов Wildberries реализован раздел «Справочный центр», в котором содержится информация о Центре развития и поддержки предпринимательства PRO Wildberries, а также о реализуемых Центром мероприятиях и обучающих курсах <sup>1</sup> .  2. Создан отдельный портал, информирующий о работе проекта по поддержке развития отечественных производителей «Платформа роста» <sup>2</sup> , который реализуется Wildberries совместно с Агентством стратегических инициатив, региональными властями и АО «Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства» (Корпорация МСП).	Реализовано
	1.2. расширять инструменты поддержки и продвижения товаров российского производства, включая создание дополнительных возможностей для продвижения продукции.	1. На платформе Wildberries реализованы различные тематические региональные подборки с товарами российского производства «Сделано в России», в том числе вниманию потребителей отдельно представлены товары, относящиеся к народным промыслам, а также товары победителей конкурса «Культурный код».  2. Платформа ставит целью предоставление возможности для развития большему количеству российских производителей за счет увеличения числа регионов, участвующих в проекте «Платформа роста», а также за счет автоматизации процессов по обработке заявок предпринимателей для	Декабрь 2026

<sup>1</sup> <https://seller.wildberries.ru/instructions/ru/ru/material/pro-wildberries-courses?categoryId=f3f327c3-cc3d-4f52-a6b7-682676c6b3ef&goBackOption=prevRoute>

<sup>2</sup> <https://rost.wb.ru/>

## ДОРОЖНАЯ КАРТА

мероприятий по добровольным обязательствам Меморандума о добросовестных практиках цифровых платформ от 11.11.2025 (далее – Меморандум)

Компания ООО «РВБ»

		увеличения скорости получения доступа производителей к мерам поддержки.	
1.3. участвовать в предоставлении мер государственной поддержки субъектам малого и среднего предпринимательства через цифровые платформы, включая финансовые и гарантийные.		<p>1. На сайте проекта поддержки отечественных производителей «Платформа роста» для сведения партнеров размещена информация о мерах государственной поддержки, реализуемых на базе АО «Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства» (Корпорация МСП).</p> <p>2. При реализации регионами собственных мер поддержки предпринимателей Wildberries участвует в информировании партнеров и самостоятельно осуществляет проверку документов для предоставления субсидии, в том числе по компенсации стоимости комиссии с продаж, стоимости рекламы и услуг логистики.</p>	Реализовано
1.4. создавать специальные образовательные программы для развития и поддержки предпринимательства, в том числе обеспечивать доступ к обучающим курсам о работе на цифровой платформе и иным полезным материалам (ресурсам), необходимым партнерам для развития своего бизнеса на цифровых платформах.		Wildberries реализован проект PRO Wildberries <sup>3</sup> , который предоставляет партнеру широкий инструментарий для получения дополнительных знаний для развития бизнеса как в сфере продаж, так и в сфере деятельности пунктов выдачи заказов. Мероприятия для партнеров проводятся как в онлайн, так и в офлайн формате.	Реализовано

<sup>3</sup> <https://pro.wildberries.ru/courses>

## ДОРОЖНАЯ КАРТА

### мероприятий по добровольным обязательствам Меморандума о добросовестных практиках цифровых платформ от 11.11.2025 (далее – Меморандум)

**Компания ООО «РВБ»**

	<p>1.5. публиковать широкую базу инструкций и разъяснений в личных кабинетах партнеров или в общедоступных информационных ресурсах, с помощью которых партнеры, в том числе потенциальные, могут ознакомиться с условиями и особенностями работы на цифровой платформе.</p>	<p>На портале продавца Wildberries, а также владельца партнерского пункта выдачи заказов реализованы специальные информационные разделы с инструкциями по работе платформы<sup>4</sup>.</p>	<p>Реализовано</p>
	<p>1.6. повышать скорость обработки запросов партнеров в службы поддержки цифровых платформ для более оперативного решения возникающих у них вопросов.</p>	<p>Совершенствование и оптимизация операционных процессов работы службы поддержки для целей повышения скорости обработки запросов партнеров.</p>	<p>Декабрь 2026</p>
<p>2. Развитие механизмов, стимулирующих партнеров и владельцев пунктов выдачи заказов к внедрению добросовестных деловых практик, полной и своевременной уплате налогов, соблюдению</p>	<p>2.1 создавать и (или) совершенствовать порядок рассмотрения обращений правообладателей о нарушении исключительных прав, в том числе посредством упрощения и ускорения процедур, обеспечивая разумные сроки их рассмотрения и дальнейшего исполнения, для чего могут быть внедрены дополнительные технологические решения, например, функционал для правообладателя по однократной загрузке документов,</p>	<p>На платформе Wildberries реализован Личный кабинет правообладателя, а также действует сервис для разрешения споров по жалобам правообладателей - «Цифровой арбитраж».</p> <p>В рамках развития Личного кабинета правообладателя будет предусмотрена возможность единократного подтверждения статуса правообладателя либо исключительного лицензиата с возможностью подачи обращения в «Цифровой арбитраж».</p>	<p>Март 2026</p>

<sup>4</sup> <https://seller.wildberries.ru/instructions/ru/ru/categories>; <https://clck.ru/3Qd97a>; <https://pvz.wb.ru/>

## ДОРОЖНАЯ КАРТА

### мероприятий по добровольным обязательствам Меморандума о добросовестных практиках цифровых платформ от 11.11.2025 (далее – Меморандум)

**Компания ООО «РВБ»**

исключительных прав на товарные знаки, недопущению реализации контрафактной продукции.	подтверждающих его права на товарный знак, на весь период действия данных документов.		
	2.2 усиливать меры по борьбе с контрафактной продукцией для создания эффективной системы защиты прав правообладателей и обеспечения безопасности покупателей.	<p>1. На платформе Wildberries реализована проверка регистрации продавца в системе «Честный знак». При отсутствии регистрации создание карточки товара, подлежащего обязательной маркировке, технически невозможно.</p> <p>2. Планируется внедрение дополнительных мер контроля деятельности продавцов, реализующих продукцию со своего склада (в частности, планируется внедрение системы валидации кода маркировки товаров такого продавца).</p>	<p>Реализовано</p> <p>Декабрь 2026</p>
	2.3 продолжать работу в рамках участия цифровых платформ в эксперименте ФНС России по информационному взаимодействию налоговых органов с операторами цифровых платформ в целях выявления и предупреждения налоговых рисков среди партнеров.	<p>Платформой реализован информационный обмен с Федеральной налоговой службой в целях выявления и предупреждения налоговых рисков среди партнеров.</p> <p>Ведется обсуждение с участием делового сообщества(цифровых платформ) в части доработки нормативного правового акта к статье 20 закона от 31.07.2025 № 289- ФЗ «Об отдельных вопросах регулирования платформенной экономики в Российской Федерации»: постановление Правительства Российской Федерации «Об утверждении порядка и требований к информационному взаимодействию операторов посреднической цифровой платформы с налоговыми органами. - март 2027 г.</p>	<p>Реализовано</p> <p>Март 2027</p>

## ДОРОЖНАЯ КАРТА

### мероприятий по добровольным обязательствам Меморандума о добросовестных практиках цифровых платформ от 11.11.2025 (далее – Меморандум)

**Компания ООО «РВБ»**

3. Создание равных возможностей для участников платформенных отношений, в том числе при заключении, исполнении и прекращении договоров цифровыми платформами.	3.1. развивать и совершенствовать механизмы поддержки партнеров на цифровой платформе с участием центров «Мой бизнес», например, путем разработки и внедрения стандартов взаимодействия, а также определения ответственных представителей для координации работы.	<p>Платформа осуществляет сотрудничество с центрами «Мой бизнес», в том числе проводит совместные мастер-классы и семинары для предпринимателей на базе центров.</p> <p>Кроме того, платформа организует обучение сотрудников центра «Мой бизнес» для проведения ими консультаций предпринимателей региона по вопросам электронной коммерции.</p>	Реализовано
	3.2. обеспечивать разумный и недискриминационный подход при предоставлении доступа к инфраструктуре цифровой платформы, в том числе используемой при оказании услуг цифровой платформой и направленной на увеличение их потребительской ценности (например, услуги сортировки, перевозки, приемки и обработки товара), особенно в условиях ограниченных мощностей, а также заранее обозначая для партнеров сроки действия условий доступа к инфраструктуре цифровой платформы.	<p>1. Правила осуществления доступа к инфраструктуре Wildberries, в том числе логистической, определены Офертой о реализации товара на сайте Wildberries и едины для всех партнеров в зависимости от выбранного партнером способа продажи товаров.</p> <p>2. Платформа Wildberries планирует расширять число логистических объектов и объем доступных складских площадей, что предоставит предпринимателям из регионов открытия новых складов возможность прямой отгрузки и сокращения логистических затрат при формировании поставки на склад. Увеличение количества логистических объектов также позволит увеличить число транзитных поставок.</p>	Декабрь 2026
	3.3. не допускать при определении конечной цены товаров, работ, услуг для покупателя (заказчика)	Платформа не применяет механики дифференциации цены в зависимости от используемого пользователем устройства.	Реализовано

## ДОРОЖНАЯ КАРТА

### мероприятий по добровольным обязательствам Меморандума о добросовестных практиках цифровых платформ от 11.11.2025 (далее – Меморандум)

**Компания ООО «РВБ»**

	<p>применение скидок цифровой платформы в зависимости от типа устройства (мобильного/десктопного), с которого осуществляется доступ к цифровой платформе.</p>		
	<p>3.4. обеспечивать партнерам возможность отслеживания корректировок отчетов о реализации товаров, вносимых цифровой платформой, в том числе посредством информирования партнеров о корректировках и их причинах, размещения более ранних версий отчетов в открытом доступе, предоставления партнерам функционала для самостоятельного формирования отчетов в личном кабинете и другое.</p>	<p>1. На портале для продавцов Wildberries реализован функционал генерации и хранения отчетов о реализации, а также предоставлен доступ к аналитическим отчетам о продаже товаров на платформе. Выкладка отчетов о реализации товаров на портале производится в установленные Офертой сроки.</p> <p>2. Для целей отслеживания изменений отчетов о реализации платформой будет проработан вопрос дополнительной нотификации партнеров на портале.</p>	<p>Реализовано</p> <p style="text-align: right;">Декабрь 2026</p>
	<p>3.5. стремиться разрешать все возникающие спорные вопросы посредством действующих, вновь создаваемых и постоянно совершенствуемых систем досудебного урегулирования споров.</p>	<p>Wildberries реализует комплекс мероприятий, направленных на досудебное урегулирование споров, в том числе посредством рассмотрения обращений партнеров с досудебной претензией, а также в рамках рассмотрения обращений правообладателей через сервис «Цифровой арбитраж».</p>	<p>Реализовано</p>
<p>4. Обеспечение безопасности и доверия в рамках платформенных</p>	<p>4.1. совершенствовать механизмы противодействия манипулятивным и недобросовестным практикам участников платформенных</p>	<p>1. Wildberries реализованы меры, направленные на минимизацию актов недобросовестного поведения, связанного с формированием фиктивных заказов, а также с действиями по размещению фиктивных</p>	<p>Реализовано</p>

## ДОРОЖНАЯ КАРТА

### мероприятий по добровольным обязательствам Меморандума о добросовестных практиках цифровых платформ от 11.11.2025 (далее – Меморандум)

**Компания ООО «РВБ»**

<p>отношений, в том числе через развитие систем коммуникации между покупателями и продавцами, развитие механизмов досудебного урегулирования споров между участниками платформенных отношений, реализацию механизмов противодействия манипулятивным практикам, защиту персональных данных, а также прав и интересов покупателей (заказчиков) товаров, работ, услуг.</p>	<p>отношений, направленным на введение в заблуждение покупателей, партнеров или операторов цифровых платформ, а также на злоупотребление правами в целях извлечения необоснованной выгоды либо на искусственное ограничение продаж товаров, искажение рыночных показателей, создание необоснованной операционной нагрузки на партнеров и владельцев пунктов выдачи заказов.</p>	<p>отзывов, в том числе введены в эксплуатацию комплексы моделей и процессов оперативного реагирования на сигналы и онлайн-системы потокового антифрода, цель которых установить и отменить недобросовестные и фиктивные заказы в момент их совершения, а также ведется активное взаимодействие с ФАС России с передачей сведений для целей осуществления антимонопольного контроля за недобросовестными действиями.</p> <p>2. Планируется продолжать улучшение уже разработанных AI-моделей для более точного и быстрого определения новых сценариев недобросовестного поведения, автоматизации их детекции и предотвращения соответствующих рисков.</p>	<p>Декабрь 2026</p>
	<p>4.2. выполнять не только обязательные требования законодательства о защите персональных данных, но и принять во внимание методические рекомендации уполномоченных государственных органов в целях максимального обеспечения защищенности персональных данных.</p>	<p>Wildberries осуществляет комплекс правовых, технических и организационных мер, направленных на защиту персональных данных пользователей и партнеров. Кроме того, платформой разработан специальный тематический портал<sup>5</sup>, разъясняющий порядок работы с персональными данными, а также предоставляющий доступ ко всем правовым документам, регламентирующим обработку персональных данных на платформе.</p>	<p>Реализовано</p>
	<p>4.3. не допускать применения недобросовестных практик, ограничивающих права покупателей на возврат товаров в пунктах выдачи заказов, включая случаи доставки</p>	<p>В зависимости от товарной категории и иных факторов (например, наличия недостатков у приобретенного товара) возврат товаров может быть осуществлен без специальной заявки продавцу или с заявкой, которую</p>	<p>Реализовано</p>

<sup>5</sup> <https://privacy.wildberries.ru/>

## ДОРОЖНАЯ КАРТА

мероприятий по добровольным обязательствам Меморандума о добросовестных практиках цифровых платформ от 11.11.2025 (далее – Меморандум)

Компания ООО «РВБ»

	товаров ненадлежащего качества, не соответствующих заявленным в карточке товара характеристикам или ошибочно доставленных товаров, обеспечивая возврат таких товаров без дополнительной платы со стороны покупателя.	продавец обязан рассмотреть в определенный срок (например, в случае возврата товара с недостатками).  При этом, в соответствии с пунктом 9.8.3 оферты о реализации товаров, в случае несогласия покупателя с решением продавца об отклонении заявки на возврат Wildberries вправе пересмотреть решение продавца в целях обеспечения прав и законных интересов потребителей, если в действиях продавца усматриваются признаки недобросовестного поведения, определенные в пп. 5.9.1.1 и 5.9.1.2. Договора, а также непредоставления продавцом документов, запрошенных Wildberries в порядке п. 9.7.1, и принять решение об удовлетворении отдельных требований покупателя.	
5. Защита прав партнеров-исполнителей, имеющих статус самозанятых, включая повышение уровня прозрачности и надежности для таких физических лиц.	5.1. обеспечивать доступ партнеров-исполнителей, имеющих статус самозанятых, к актуальной информации о системах социального и пенсионного обеспечения.	<b>Не применимо</b>	
	5.2. создавать удобные инструменты для добровольного получения социальных гарантий партнерами-исполнителями, имеющими статус самозанятых.	<b>Не применимо</b>	