



АССОЦИАЦИЯ ТОРГОВЫХ
ЭЛЕКТРОННЫХ ПЛОЩАДОК
ИНН 9728169880
ОГРН 1267700052795

УТВЕРЖДЕНО

Решением Общего собрания членов

Ассоциации торговых электронных площадок

Протокол № 3 от «27» июля 2026 г.

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ НА ДЕЙСТВИЯ ЧЛЕНОВ АССОЦИАЦИИ ТОРГОВЫХ ЭЛЕКТРОННЫХ ПЛОЩАДОК

1. Общие положения и требования к жалобе

1.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 26.10.2002 № 127-ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)», Федеральным законом от 01.12.2007 № 315-ФЗ «О саморегулируемых организациях», Уставом Ассоциации торговых электронных площадок (далее – Ассоциация, АТЭП) и устанавливает процедуру подачи, регистрации и рассмотрения жалоб на действия (бездействие) членов Ассоциации, а также сроки принятия решений по результатам рассмотрения.

1.2. Жалоба подаётся в Ассоциацию в письменной форме или в форме электронного документа и должна содержать:

а) сведения о заявителе:

- для физического лица – фамилия, имя, отчество, почтовый адрес (электронная почта), контактный телефон;
- для юридического лица – полное наименование, место нахождения, адрес электронной почты, контактный телефон, а также фамилия, имя, отчество лица, уполномоченного действовать от имени юридического лица;

б) сведения о члене Ассоциации, в отношении которого направлена жалоба:

- наименование оператора электронной площадки и наименование электронной площадки;
- сведения, позволяющие идентифицировать члена Ассоциации (ИНН, ОГРН и др.);

в) предмет обращения – указание на конкретные действия (бездействие) члена Ассоциации, которые, по мнению заявителя, нарушают требования Закона о банкротстве, иных федеральных законов, нормативных правовых актов Российской Федерации, стандартов и правил профессиональной деятельности операторов электронных площадок, условий членства в Ассоциации;

г) документы (или их копии), подтверждающие факты нарушения (при наличии), либо реквизиты таких документов (дата, номер, орган/лицо, их выдавшие);

д) подпись заявителя (для физического лица – собственноручная подпись, для юридического лица – подпись уполномоченного лица с приложением документа, подтверждающего полномочия). Если жалоба направлена в электронной форме, она должна быть подписана электронной подписью заявителя в соответствии с законодательством РФ.

1.3. Если заявитель желает получить ответ в электронном виде, жалоба должна содержать его электронный адрес, по которому необходимо направить ответ.

2. Порядок и сроки рассмотрения жалобы

2.1. Ассоциация регистрирует полученную жалобу в журнале регистрации с указанием даты её получения и присвоением регистрационного номера.

2.2. В течение **10 (десяти) рабочих дней** с даты регистрации жалобы Ассоциация уведомляет заявителя:

- о принятии жалобы к рассмотрению;

- об оставлении жалобы без рассмотрения с указанием причин.
- 2.3. В процессе рассмотрения жалобы Ассоциация вправе запрашивать у заявителя и (или) члена Ассоциации, в отношении которого направлена жалоба, дополнительные документы, сведения и пояснения, относящиеся к содержанию жалобы.
- 2.4. **Основания для оставления жалобы без рассмотрения:**
- а) отсутствие данных о заявителе, подписи, адреса (электронной почты);
 - б) текст жалобы не поддаётся прочтению;
 - в) направление жалобы в Ассоциацию в порядке, установленном процессуальным законодательством (например, копия искового заявления), если это не является прямым обращением в рамках настоящего Порядка;
 - г) невозможность подтвердить полномочия заявителя или лица, выступающего от его имени;
 - д) прекращение членства оператора электронной площадки в Ассоциации на дату регистрации жалобы;
 - е) поступление от заявителя заявления о прекращении рассмотрения жалобы;
 - ж) вопросы, поставленные в жалобе, не относятся к компетенции Ассоциации;
 - з) ответ по существу не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую законом тайну;
 - и) отсутствие в жалобе указаний на конкретные факты нарушений членом Ассоциации требований законодательства, стандартов и правил;
 - к) в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу;
 - л) жалоба не связана с исполнением оператором электронной площадки установленных законодательством обязанностей;
 - м) жалоба подана по истечении одного года с даты совершения нарушений, на которые указывает заявитель (за исключением случаев длящихся нарушений).
- 2.5. 2.5. Рассмотрение жалобы осуществляется в срок **не более 30 (тридцати) рабочих дней** с даты её регистрации. Указанный срок может быть продлён решением Президента Ассоциации, но не более чем на **30 (тридцать) рабочих дней**, с обязательным уведомлением заявителя о продлении срока и причинах такого продления.
- 2.6. 2.6. Рассмотрение жалобы является основанием для проведения **внеплановой проверки** деятельности члена Ассоциации в порядке, установленном Правилами осуществления контроля за деятельностью членов АТЭП (Положением о Контрольном комитете).
- 2.7. По результатам проверки Контрольный комитет составляет акт. В случае выявления нарушений акт проверки вместе с материалами направляется в Дисциплинарный комитет Ассоциации для рассмотрения вопроса о применении мер дисциплинарного воздействия.
- 2.8. Дисциплинарный комитет принимает решение по поступившим материалам в течение **30 (тридцати) календарных дней** с даты их получения и направляет предложение о применении (либо неприменении) мер дисциплинарного воздействия в соответствующий орган управления Ассоциации (Президенту – для

предписания/предупреждения, Совету – для штрафа, Общему собранию – для исключения) и копию решения члену Ассоциации.

- 2.9. О результатах рассмотрения жалобы и принятых мерах Ассоциация направляет заявителю мотивированный ответ в течение **2 (двух) рабочих дней** после принятия решения о применении мер дисциплинарного воздействия либо после завершения проверки без применения мер. Ответ направляется в форме документа на бумажном носителе или в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного лица Ассоциации, в соответствии с требованиями Постановления Правительства РФ от 18.02.2016 № 113.

3. Заключительные положения

- 3.1. Настоящий Порядок вступает в силу с момента его утверждения Общим собранием членов Ассоциации.
- 3.2. Изменения и дополнения в Порядок вносятся по решению Общего собрания членов Ассоциации.
- 3.3. В части, не урегулированной настоящим Порядком, применяются нормы Устава АТЭП, действующего законодательства Российской Федерации и иных внутренних документов Ассоциации.