
(наименование оператора платформы)
от _____
(Ф. И. О., идентификатор аккаунта)

ПРЕТЕНЗИЯ

об обосновании удержания и выплате вознаграждения

Между мной и оператором цифровой платформы действует соглашение, принятое при регистрации. В рамках соглашения мною выполнены заказы, за которые начислено вознаграждение.

дата и сумма удержания либо номер заказа

На основании изложенного прошу:

1. Указать пункт соглашения, на основании которого произведено удержание, и редакцию соглашения, действовавшую на дату выполнения заказа.
2. Представить расчёт удержанной суммы с расшифровкой по составляющим.
3. Сообщить порядок и срок обжалования принятого решения.
4. Перечислить причитающееся вознаграждение на указанные мною реквизиты.

обстоятельства с вашей стороны: что произошло на самом деле

дата

подпись

расшифровка подписи

Ключевое отличие этого текста от обычной жалобы — конкретные требования. На вопрос «за что вы меня оштрафовали» приходит шаблон, на требование указать пункт соглашения ответить шаблоном труднее.

Как заполнить

1. Подавайте письменно. Не сообщением в чате поддержки, а обращением, у которого есть номер и дата: без них невозможно подтвердить ни факт обращения, ни срок рассмотрения.
2. Разделяйте требования. Вопрос о доступе к аккаунту и вопрос о выплате заработанного — разные. Второй решается проще: удержание требует основания, которого часто нет.
3. Приложите доказательства. Скриншоты истории заказа, фотографии при получении и передаче, переписку с клиентом. Собранные в момент события, они весят больше любых объяснений.
4. Укажите редакцию соглашения. Условия могли измениться после выполнения заказа, и применение новой редакции задним числом — самостоятельный аргумент.
5. Сохраните ответ. Даже отказ полезен: он фиксирует позицию площадки и пригодится, если спор пойдёт дальше внутренней поддержки.

Что важно знать

- Штраф платформы — условие договора, а не административная ответственность. Статью в КоАП искать бесполезно.
- Заработанное вознаграждение принадлежит вам; удержание требует основания из соглашения.
- Отрицательный баланс — это требование площадки, а не установленный долг.
- С 1 октября 2026 года решения оператора должны быть мотивированы, а правила раскрыты.