

# Жалобы и претензии по рекламе

Мы делаем все возможное для защиты пользователей. Вся реклама на Яндексе проходит многоступенчатую проверку, мы строго следим за соответствием рекламы закону, но наши полномочия ограничены. Расследование правонарушений или преступлений, а также признание виновности третьих лиц не входит в компетенцию Яндекса — для решения этого вопроса вы можете обратиться в правоохранительные и судебные органы.

## Куда обращаться

### Яндекс

Напишите нам, если хотите пожаловаться на рекламу в Директе:

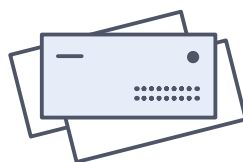
- содержание рекламного объявления не соответствует [Требованиям к рекламным материалам](#);
- вы правообладатель и нарушены права на вашу интеллектуальную собственность;
- одновременно показываются разные объявления от одной организации;
- вы не можете найти свое объявление.



### Рекламодатель

Обратитесь напрямую к рекламодателю, если у вас возникли претензии к рекламе, размещенной в Директе:

- контент вашего сайта скопирован;
- вы хотите запретить конкурентам использовать определенные ключевые фразы.



### Федеральная антимонопольная служба

Если вы считаете, что реклама не соответствует требованиям закона (недоверенная, оскорбительная и т. д.), то вы можете обратиться в ФАС.

### Роспотребнадзор

Если вы приобрели товар, работу или услугу ненадлежащего качества, то вы можете обратиться в Роспотребнадзор.





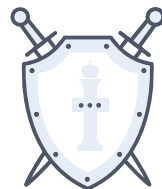
## Суд

Если вы считаете, что ваши права нарушены, то вы можете обратиться в суд.



## Прокуратура


При любом нарушении прав или после отказа рассмотреть жалобу от других ведомств вы можете обратиться в прокуратуру.

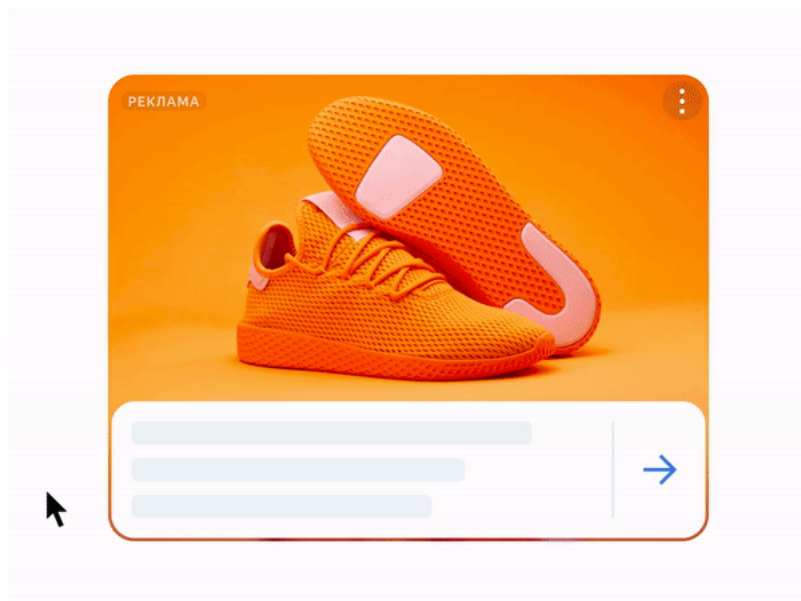


## Сообщите нам

Содержание рекламного объявления не соответствует Требованиям к рекламным материалам

Если вы столкнулись с объявлением, которое нарушает [требования сервиса](#), сообщите нам одним из способов:

- В объявлении нажмите  → Пожаловаться и укажите причину жалобы. Баннер будет отправлен на дополнительную проверку.



- Напишите нам через форму ниже.

Обязательно заполните поле «Ссылка с заголовка объявления», так мы сможем найти и повторно проверить рекламные материалы. Чтобы скопировать ссылку, нажмите на

заголовок объявления правой кнопкой мыши и выберите пункт «Копировать ссылку».

Заполнить форму

### Нарушены права на интеллектуальную собственность

Если вы являетесь правообладателем и ваши претензии к рекламе на Яндексе связаны с нарушением прав на интеллектуальную собственность, просим вас направить обращение через [форму](#).


### На выдаче Директа одновременно показываются разные объявления от одной организации

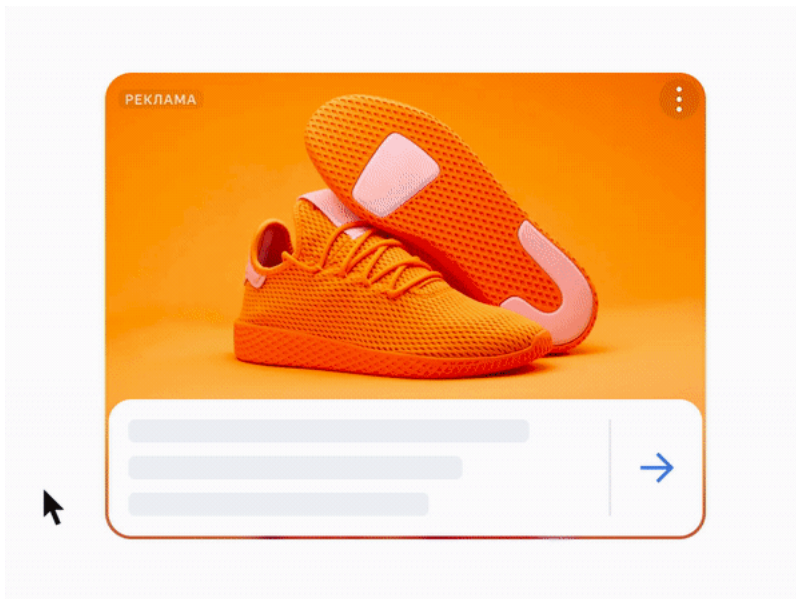
Если вы заметили, что на выдаче Директа одновременно присутствуют сходные сайты, пожалуйста, [сообщите нам об этом](#).

### Не могу найти свое объявление

Если вы не можете найти свое объявление на выдаче Директа или оно отображается некорректно, перейдите в раздел [Показ объявлений](#).

## Обратитесь напрямую к рекламодателю

По условиям [оферты](#) на оказание услуг Яндекс Директа рекламодатели сами определяют содержание и условия размещения своей рекламы и несут ответственность за соответствие рекламы закону. Если у вас есть претензии к рекламе, размещенной в Яндекс Директе, обратитесь к разместившему ее рекламодателю. Контактные данные можно найти по ссылке в объявлении или в информации о рекламодателе: нажмите  → О рекламодателе → Информация об организации.



### Контент моего сайта скопирован

Яндекс не обладает полномочиями, позволяющими удалять, дополнять или изменять содержание сайтов, принадлежащих третьим лицам. С данным вопросом вам необходимо обратиться непосредственно к владельцам сайтов, на которых вы нашли скопированный контент.



Как запретить конкурентам использовать определенные ключевые фразы?

Ключевые фразы не являются частью рекламы, они — всего лишь одно из условий показа рекламных объявлений. Закон не содержит никаких специальных требований, ограничений или запретов на использование ключевых фраз. Это относится и к ключевым фразам, полностью или частично совпадающим с чьими-то товарными знаками. Более того, в России декларируется свобода экономической деятельности и недопущение ограничения конкуренции. Выносить решение о законности либо незаконности чьих-либо действий в такой ситуации Яндекс не вправе. Поэтому Яндекс воздерживается от вмешательства в подобные споры. Пожалуйста, обращайтесь с такими требованиями напрямую к рекламодателям.

## Федеральная антимонопольная служба




Если вы считаете, что реклама не соответствует требованиям закона (недостоверная, оскорбительная и т. д.), то вы можете обратиться в ФАС.

Выберите, как вы хотите подать обращение:

- онлайн, через [форму на сайте ФАС](#) ;
- написав на электронную почту [delo@fas.gov.ru](mailto:delo@fas.gov.ru) ;
- письменно, отправив обращение по адресу: 125993, г. Москва, ул. Садовая-Кудринская, д. 11.

## Роспотребнадзор




Если вы приобрели товар, работу или услугу ненадлежащего качества, то вы можете обратиться в Роспотребнадзор.

1. *Опционально.* Отправьте магазину претензию.
2. Подайте обращение в Роспотребнадзор одним из способов:
  - онлайн, через [форму на сайте Роспотребнадзора](#) ;
  - письменно, отправив его по почте в [территориальное управление Роспотребнадзора региона](#) ;
  - лично, придя на прием в [территориальное управление Роспотребнадзора региона](#) .

## Прокуратура

При любом нарушении прав или после отказа рассмотреть жалобу от других ведомств вы можете обратиться в прокуратуру.

Выберите, как вы хотите подать обращение:

- онлайн, через [форму на Госуслугах](#) ;
- письменно, отправив его по почте в [прокуратуру региона](#) ;
- лично, придя на прием в [прокуратуру региона](#) .

## Суд

Если вы считаете, что ваши права нарушены, то вы можете обратиться в суд.

Иск может быть подан как по месту нахождения истца, так и по месту нахождения ответчика. Проконсультируйтесь с юристом относительно вашей ситуации.

1. Отправьте досудебную претензию.
2. Подайте исковое заявление в суд по месту жительства или по месту нахождения магазина.
  - Если сумма иска не более 100 000 ₽ — подайте заявление в мировой суд.
  - Если сумма иска более 100 000 ₽ — подайте заявление в районный суд.

## Остались вопросы?

[Написать в чат](#)