

ПОШАГОВОЕ РУКОВОДСТВО ДЛЯ СЕЛЛЕРА

СГОРЕЛ ТОВАР НА WB?

ВЕРНИ ДЕНЬГИ!

Склад — это хранение. За утрату товара **платит маркетплейс**.
Претензия, расчёт убытков, иск в арбитраж.

- склад Wildberries это хранение, а WB профессиональный хранитель
- почему пожар и БПЛА не освобождают WB: разбор форс-мажора
- сколько реально можно требовать и как посчитать сумму
- 7 готовых образцов: претензия, расчёт, иск, ходатайства

ПРЕТЕНЗИЯ · РАСЧЁТ · ИСК · 7 ОБРАЗЦОВ · 2026

СЕРГЕЙ ЯИЦКИЙ

юрист-практик

Сергей Яицкий

Сгорел товар на wb? Верни деньги!

«Автор»

2026

Яицкий С.

Сгорел товар на wb? Верни деньги! / С. Яицкий — «Автор», 2026

Товар сгорел на складе маркетплейса? Поддержка отвечает, что это обстоятельства непреодолимой силы и компенсация не предусмотрена? Спорить в чате - бесполезно! А вот взыскать компенсацию через суд реально: товар, завезённый по модели FBW, передан на хранение, и хранитель отвечает за утрату вещи. Книга проведёт продавца по всему пути: как собрать доказательства, как правильно посчитать сумму возмещения, как направить претензию, как подготовить и подать иск в арбитражный суд через «Мой арбитр», как потом получить решение и получить деньги по решению суда. Внутри разбор на живом примере, семь образцов документов от претензии до заявления в банк. Тексты применяемых норм расписаны прямо в главах. Написано юристом-практиком, президентом НКО, на основе собственной практики по подобным делам.

© Яицкий С., 2026

© Автор, 2026

Содержание

Прежде чем читать	5
Введение	6
Глава 1. Ваш козырь: склад Wildberries это хранение	8
Конец ознакомительного фрагмента.	9

Сергей Яицкий

Сгорел товар на wb? Верни деньги!

Прежде чем читать

О книге

Книга написана для продавцов маркетплейсов, которые потеряли товар при хранении на складе маркетплейса. Она показывает весь путь: собрать доказательства, посчитать сумму, направить претензию, подготовить и подать иск, получить деньги по решению суда. В конце книги лежат семь образцов документов, от претензии до заявления в банк должника.

Это не юридическая консультация

Книга содержит общую информацию о том, как устроен спор такого рода, и не заменяет работу юриста по вашему делу. Автор не знает обстоятельств вашей ситуации и не отвечает за решения, которые вы примете по этой книге. Каждый спор индивидуален, и исход дела зависит от документов, сроков и поведения сторон. Результат по вашему делу может отличаться.

Проверяйте редакции

Тексты норм, номера пунктов оферты площадки и реквизиты сторон приведены по состоянию на дату выпуска книги. Закон и оферта меняются, причём оферту площадка переписывает за недели. Перед тем как подавать документ, сверьте норму и номер пункта с действующей редакцией. Актуальные версии образцов и разбор изменений выкладываются бесплатно в телеграме, адрес указан в тексте книги.

О товарных знаках и независимости автора

Автор книги не связан с Обществом с ограниченной ответственностью «РВБ», с Wildberries и с их аффилированными лицами, не действует от их имени и не получал их одобрения. Wildberries и другие упомянутые обозначения принадлежат их правообладателям. Они используются исключительно для того, чтобы обозначить предмет разбора, а не как часть названия или оформления настоящего издания.

О примерах и образцах

Героиня книги и её цифры вымышлены. Образцы документов подготовлены на основе практики автора и обезличены: имена, идентификационные номера, реквизиты и суммы в них заменены. Совпадения с реальными людьми и организациями случайны.

Введение

Летом 2026 года на складах маркетплейса горели чужие деньги. Товар, за хранение которого продавцы платили по тарифу за каждый день, сгорел или пропал.

Дальше у всех одинаково. Поддержка тянет время, отвечает, что это обстоятельства непреодолимой силы и компенсация не предусмотрена. В некоторых случаях площадка начисляет компенсации. Сумма оказывается заметно меньше того, что вы реально потеряли.

Спорить в чате бесполезно.

13 января 2024 года горел склад в Шушарах. Тогда продавцам возместили около 95 процентов утраченного, публично называлась цифра 34,9 млрд руб.

Значит, вопрос не в том, должен ли маркетплейс платить за сгоревший на его складе товар. Вопрос только в том, как его заставить.

Дело сдвигает один юридический ход, и в чатах селлеров его обычно не обсуждают. Товар, завезённый на склад по модели FBW, передан на хранение. Хранитель отвечает за утрату вещи, и профессиональный хранитель отвечает строго. Причину пожара мы при этом не обсуждаем и не оспариваем, и почему так, разберём в главе 1.

Всю книгу мы пройдем вместе с вымышленной героиней Ириной, у неё на складе лежало постельное бельё и полотенца на 480 000 руб. по закупке. Площадка начислила ей 210 000 руб. по своим правилам. Разница, 270 000 руб., и есть то, за чем Ирина идёт в суд, плюс 18 500 руб. госпошлины, которые ей вернут вместе с долгом, плюс расходы на юриста, если она его наняла. Подставьте сюда свои цифры и посмотрите, стоит ли ваша сумма трёх-четырёх недель работы с документами.

Карта пути.

Путь от строки в кабинете до денег на счёте состоит из шести шагов. Все они собраны в этой книге.

Шаг первый: собрать доказательства, пока товар не списан и кабинет открыт.

Второй: правильно посчитать сумму по закупочным документам.

Третий: направить претензию и выждать 30 дней.

Четвёртый: подать иск в арбитражный суд через «Мой арбитр».

Пятый: дождаться решения, заседания по таким делам обычно нет, дело рассматривают по документам.

Шестой: получить исполнительный лист и отнести его в банк должника. В нормальном сценарии вы не появитесь в суде ни разу.

Первые семь дней.

Пока вы читаете книгу, время работает против вас: остатки в кабинете обнуляются, переписка уезжает в архив, доступ к личному кабинету могут закрыть.

Сделайте на неделе:

1) Выгрузите отчёт об остатках на дату утраты и сохраните его файлом выгрузки. 2) Собирайте УПД и платёжки на закупку утраченного товара. 3) Сделайте скриншоты личного кабинета так, чтобы в кадр попали адрес страницы и точное время. 4) Сохраните всю переписку с поддержкой. 5) Запросите у площадки справку об утрате товара и не удаляйте её из чата. 6) Найдите редакцию оферты, действовавшую в день, когда вы сдали утраченный товар на склад. 7) Ничего не подписывайте. Ни соглашения о компенсации, ни отказы от претензий. Конечно, если сумма в них вас не удовлетворяет.

Бесплатно к книге. Расширенную версию этого чек-листа, с полями под ваши даты, формулировками для поддержки и списком выгрузок из кабинета, я выкладываю бесплатно в телеграме, бот называется *Yaitsky_book_bot*. Право и оферта меняются за недели, поэтому считайте это обновлениями к книге.

Кто это пишет.

Меня зовут Сергей Яицкий, я юрист-практик, руководитель юридического отдела коммерческой организации, президент НКО Союз Добросовестных Поставщиков.

Веду споры предпринимателей с крупными контрагентами и с государством: арбитраж, антимонопольная служба, госзаказ. Эта книга собрана из моих реальных дел по утрате товара на складе маркетплейса. Из тех документов, которые я готовил и подавал сам. Из тех документов, что сработали. Имена, суммы и реквизиты в образцах изменены.

Как устроена книга.

Главы идут в том порядке, в каком вы будете действовать: сначала правовая опора, доказательства и расчёт, потом претензия и иск, затем получение денег.

Образцы документов собраны в приложениях в конце книги: претензия, исковое заявление, заявление о составлении мотивированного решения, ходатайство об истребовании доказательств, заявление в банк должника. Тексты статей, на которые я ссылаюсь, приведены прямо в тексте отдельными вставками, чтобы не искать их в интернете.

Оговорки в самом начале книги короткие, но прочитайте их: книга не заменяет юридическую консультацию по вашему делу, а редакции норм и оферты нужно сверять на день, когда вы подаёте документ.

Начинаем.

Глава 1. Ваш козырь: склад Wildberries это хранение

Через эту книгу мы с вами пройдем вместе с нашей вымышленной героиней, Ириной.

Ирина три года возит на склад Wildberries постельное белье и полотенца. В июле её товара на складе лежало на 480 000 руб. по закупке. Утром она открыла личный кабинет и увидела короткую строчку: товар утрачен. Ни звонка, ни объяснений. Через неделю поддержка ответила, что это обстоятельства непреодолимой силы и компенсация не предусмотрена.

Если вам знакомо это чувство, когда деньги растворились в одной строчке кабинета, то дальше идёт фундамент всего, что вы будете делать. С этой главы начинается разница между «мне не повезло» и «мне должны 480 000 руб.».

Держите в голове одну мысль: отдав товар на склад ВБ, вы отдали его на хранение. По закону тот, кто хранит чужую вещь, отвечает за её пропажу. ВБ здесь не сосед, который из вежливости присмотрел за коробкой. Он хранит ваш товар за деньги и как своё основное дело, а с профессионала спрос строже. Настолько, что доказывать свою невиновность придётся уже ему.

Разберём по шагам, б

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.