Библиотека селлера

КНИГА 1



WB и Ozon после пожаров

Склад сгорел

Как селлеру вернуть деньги после пожара или атаки БПЛА на склад маркетплейса

Галина Мелега

юрист по спорам с маркетплейсами

СеллерПрав

Галина Мелега

Склад сгорел. Как селлеру вернуть деньги после пожара или атаки БПЛА на склад маркетплейса

«Автор»
2026

Мелега Г.

Склад сгорел. Как селлеру вернуть деньги после пожара или атаки БПЛА на склад маркетплейса / Г. Мелега — «Автор», 2026

Летом и осенью 2026 года продавцы Wildberries и Ozon потеряли товар на складах в Электростали, Котовске, Краснодаре, Невинномысске, Коледино и других городах. Площадки называют это форс-мажором и предлагают выплату по своей формуле. Эта книга написана юристом, который ведёт такие споры, для продавца без юридического образования. Что сделать в первые дни, пока данные в кабинете не исчезли, как доказать, что товар был на складе, как спорить с отчётом об утрате и с формулой компенсации, когда писать претензию и когда идти в суд. Отдельно о налогах, кредитах, поставщиках и господдержке после потери товара

© Мелега Г., 2026
© Автор, 2026

Содержание

Глава 1. Что случилось со складами 6
Хронология первой волны: Электросталь и Котовск 7
Вторая и третья волны: Краснодар, Невинномысск, Коледино, Волгоград, Новосемейкино 8
Ozon: шесть объектов за три ночи 10
Две разные схемы: WB платит сам, Ozon сделал ставку на страховку 11
Почему в первые дни никто не знает точного объёма потерь 12
Были ли раньше выплаты при пожарах на складах 13
Тезис «сам разместил товар на этом складе» 14
Правовая рамка в трёх фразах 15
Что изменилось к осени 16
Вопросы, которые мне задавали в первые дни 17
Глава 2. Первые дни: зафиксировать всё, пока данные не исчезли 18
Почему суд спросит именно про первичку 19
Четыре вещи, которые фиксируются в первые сутки 20
Скриншот, выгрузка, нотариус: что из этого примет суд 21
Какие обращения подать в первые 72 часа 22
Таблица первых трёх суток 23
Товар в пути: граница проходит по отметке о приёмке 24
Четыре ошибки первых суток 26
Оговорка при получении любой выплаты 27
Право и просьба: два разных списка 28
Деньги на балансе и оставшийся товар 29
Банк, страховщик, реклама 30
Чек-лист первых 72 часов 31
Глава 3. Как доказать, что товар был на складе 32
Что произошло с кабинетом в августе 33
Отчёт о реализации как первичный документ 34
Эксель без подписи: примет ли его суд 35
Шесть документов и что каждый из них доказывает 36
Почему приёмка сильнее остатка 38
Цепочка от поставки до отсутствия движения 39
Как увидеть утрату в истории остатков 40
Закрыть три альтернативные версии 41
Инвентаризация площадки: что это за документ 42
Площадка обязана отчитаться о каждой единице 43
Если данные уже пропали из кабинета 44
Как посчитать количество, если разбивки по складу больше нет 45
Особый случай: товар, который не сгорает 46
Чего не делать, пока идёт инвентаризация 47
Вопросы и ответы 48
Глава 4. Следствие и государство как источник доказательств 49
Кто расследует атаки на склады 50
Полиция не вправе отказать в приёме заявления 51
Талон КУСП: что это за документ 52

Что написать в заявлении 53
Сколько ждать ответа 54
Почему потерпевший именно продавец 55
Что даёт статус потерпевшего 56
Три места, где работают документы следствия 57
Талон КУСП как доказательство добросовестности 58
Прокуратура: надзор, а не касса 59
Отказ в справке СК: значит ли это, что денег не будет 60
Государственный регистр вреда 61
Что даёт запись в регистре 61
Чего запись не даёт 62
Как подать 62
Три линии, которые не исключают друг друга 63
Порядок действий 64
Глава 5. Когда маркетплейс признаёт товар утраченным 65
Три основания утраты по оферте WB 66
Конец ознакомительного фрагмента. 67

Галина Мелега
Склад сгорел. Как селлеру вернуть деньги после пожара или атаки БПЛА на склад маркетплейса

Глава 1. Что случилось со складами

Летом 2026 года у продавцов маркетплейсов появился вопрос, который раньше задавали единицы: «Мой товар был на складе, склад горел, что мне теперь делать». Его задают по-разному. Один видит в новостях пожар на логистическом комплексе, куда отгружал партию. Другой замечает, что остатки по одному складу в кабинете обнулились за сутки. Третий знает, сколько стоил товар, который больше не вернётся

Эта книга написана для них и для тех, кто окажется в такой же ситуации завтра. Юридические конструкции подождут, начну с того, что происходило летом 2026 года. Без хронологии невозможно понять, почему одним продавцам площадка выплатила хоть что-то, а другим не выплатила ничего, почему у товара, принятого на склад в начале июля, позиция сильнее, чем у товара, принятого в конце, и почему повторяемость ударов стала не фоном новостей, а аргументом в будущем споре

Хронология первой волны: Электросталь и Котовск

Сначала одна дата, которая стоит до всех пожаров. С 18 июня по 6 июля 2026 года у Wildberries действовала оферта № 97. Форс-мажор в ней был упомянут общими словами, без прямого перечисления беспилотников, обстрелов и взрывов. 7 июля 2026 года вступила в силу оферта № 98. В раздел 11.3 «Компенсация утраченных и повреждённых товаров», в пункт 11.3.4.1, добавили подпункт 6. Он относит к обстоятельствам, освобождающим площадку от компенсации, последствия применения вооружений, военной техники и летательных аппаратов, включая БПЛА, а также обстрелов и взрывов

Через одиннадцать дней, в ночь на 18 июля 2026 года, беспилотники атаковали распределительные центры в Котовске Тамбовской области и в Электростали Московской области. Были пожары, погибшие и десятки пострадавших. В одной из публикаций, которые я разбирала, говорилось о восьми погибших. Электросталь была одним из крупнейших логистических комплексов площадки, и значительная часть товара там сгорела полностью. Предварительные оценки ущерба превышали 50 млрд рублей, а совокупные потери продавцов только по первой атаке оценивали минимум в 150 млрд рублей

Обратите внимание на соотношение этих двух цифр. Потери продавцов в разы больше, чем потери самой площадки, и это не парадокс. Товар на складе маркетплейса принадлежит не маркетплейсу, а продавцам. Здание, стеллажи и техника принадлежат площадке, а содержимое коробок принадлежит вам. Это простое обстоятельство потом проходит через всю книгу

19 июля площадка объявила первый пакет мер поддержки: скидки на хранение на ряде складов на 45 дней с даты поставки, стопроцентную скидку на транзитные поставки в региональные склады и льготные условия ускоренного вывода выручки. 21 июля сообщили о запуске экспертной оценки последствий: по заявлениям площадки, оценка и определение объёма выплат могли занять до 30 дней. Размер денежных выплат продавцам на тот момент определён не был

Уже здесь появилась первая развилка, на которой многие продавцы ошиблись. Меры поддержки выглядели как помощь пострадавшим, и часть людей восприняла их как компенсацию. Это не так. Скидка на хранение будущих поставок снижает будущие расходы. Скидка на транзит помогает перераспределить оставшийся товар. Ускоренный вывод выручки позволяет быстрее получить свои же деньги за уже проданное. Ни одна из этих мер не возмещает стоимость сгоревшей партии. Принятие мер поддержки само по себе не лишает продавца права требовать возмещение и не является отказом от этого требования. Я буду возвращаться к этому различию ещё не раз, потому что на нём держится половина будущих споров. Помощь государства и долг площадки лежат в разных карманах, и площадка охотно переложит деньги из одного в другой, если ей не помешать

Вторая и третья волны: Краснодар, Невинномысск, Коледино, Волгоград, Новосемейкино

Первая атака не стала последней. 21 июля удары продолжились по регионам, за ночь, по сообщениям, сбили более 200 беспилотников. Продавцы, чей товар лежал на подмосковном складе, писали о фактической остановке бизнеса

В ночь и утром 22 июля атаковали Краснодар, Армавир и Невинномысск. Около 03:30 прозвучали первые взрывы в Краснодаре, к 04:40 логистический комплекс Wildberries эвакуировали, начался пожар на складском комплексе. Это сортировочный центр площадью около 100 000 кв. м, работавший с 2022 года. Три человека были госпитализированы, повреждены жилые дома. В Невинномысске загорелся складской комплекс на окраине, пятерым человекам оказали помощь. Глава компании подтвердила атаку и поблагодарила сотрудников за оперативную эвакуацию, а продавцам рекомендовали ориентироваться на официальные сообщения на портале продавца. Механизма выплат за утраченный товар на тот момент объявлено не было

Получилось четыре эпизода за пять дней. Именно в эти дни у меня сложилось убеждение, которое потом подтвердилось в разборе каждой новой атаки: серийность имеет юридическое значение. Первый удар можно назвать внезапным. Когда же удары повторяются, возникает закономерный вопрос, какие меры принимал профессиональный участник рынка, у которого на хранении лежит чужое имущество на сотни миллиардов рублей, чтобы снизить риск после первых эпизодов. Распределялись ли остатки, предупреждали ли продавцов, было ли имущество застраховано. Все эти вопросы суд оценивает в споре, и подробно я разберу это в главе 9

Склад в Коледино, крупнейший у компании, площадью около 250 тыс. кв. м, попадал под удары 20 и 28 июля 2026 года. 31 июля компания сообщила о возгорании на логистическом объекте в Волгограде. О пострадавших на самом объекте не сообщалось, приём поставок и отгрузку перевели на другие площадки

Утром 2 августа 2026 года после атаки беспилотников началось возгорание на логистическом комплексе в Новосемейкино Самарской области. Это комплекс площадью 178 600 кв. м в одноимённом индустриальном парке, открытый в мае 2025 года и считавшийся одним из ключевых распределительных центров в Поволжье. Пресс-служба площадки подтвердила пожар и работу пожарных расчётов, губернатор региона подтвердил атаку. По предварительным данным, пострадавших среди сотрудников не было. Площадка сообщила, что логистические цепочки перестроены, приём поставок и отгрузка заказов ведутся на других объектах

Последнюю фразу я прошу запомнить. Перестроенная логистика снимает операционный вопрос, но не финансовый. Она не отвечает, что произошло с вашим конкретным товаром, лежавшим на этом складе, и в каком объёме он утрачен. Это разные предметы, и второй придётся выяснять письменно

16 августа 2026 года в 08:43 поступило сообщение о возгорании складского комплекса в индустриальном парке «Коледино» в Подольске. Эвакуацию провели, по словам губернатора Московской области Андрея Воробьёва, среди сотрудников пострадавших не было. Для этой площадки событие было уже не первым. К этому дню, по сообщениям, с 18 июля серия атак прошла по двум десяткам крупных складов площадки в разных регионах. Объём утраченного товара, перечень пострадавших поставок и характер повреждений на момент первых сообщений официально не раскрывались

В чатах продавцов 16 августа звучали две фразы, которые я потом часто вспоминала: «Это был последний склад с товарами» и «Друзья, склад Тверь цел или что с ним? Остатки пропали как дня 4 уже». Первая про потерю, вторая про информационный вакуум. Обе ситуации лечатся одинаково, собственной фиксацией данных, а не ожиданием официального сообщения. Об этом следующая глава

Параллельно шла уголовно-правовая линия. По атакам на склады Wildberries Следственный комитет возбуждал уголовные дела о теракте по статье 205 УК РФ, в том числе по объектам во Владимирской, Тульской, Ленинградской и Московской областях. Для продавца эта новость имеет практический смысл: как мы увидим в главе 4, процессуальный статус потерпевшего и документы следствия становятся отдельным источником доказательств, а для продавцов Ozon квалификация события ещё и определяет, наступил ли страховой случай

Ozon: шесть объектов за три ночи

В августе удары дошли до складов Ozon. 22 августа 2026 года атаковали логистический центр в Чапаевске Самарской области, крупнейший объект Ozon в Поволжье: около 130 тыс. кв. м, вместимость порядка 40 млн единиц товара. Работу склада приостановили, товар сняли с витрины. 23 августа атаковали склад в Оренбурге площадью около 80 тыс. кв. м, эвакуировали более 300 сотрудников, отгрузку и приёмку приостановили. В ночь на 24 августа атакованы четыре объекта: Краснодар, Адыгейск, Невинномысск и Махачкала. По заявлению Ozon, в Краснодаре был крупный пожар, в Махачкале возгорание и несколько пострадавших работников, угрозы их жизни не было. В Адыгейске и Невинномысске, по сообщению компании, склады и товары серьёзных повреждений не получили

По оценкам СМИ, за три ночи было задето порядка 233 тыс. кв. м, около 6 % складских мощностей компании. Акции Ozon на Мосбирже 24 августа падали на 28-29 %. Товары с пострадавших объектов сняли с витрины, часть заказов отменили, часть Ozon обещал доставить с других складов

Одна деталь, которую легко пропустить. Адреса складов исчезли из открытой базы знаний Ozon ещё в начале августа, до первых атак: СМИ обратили внимание, что из справочного раздела пропали фактические и юридические адреса всех 56 российских логистических центров. Для продавца это означает, что привязку своего товара к конкретному складу теперь нужно доказывать документами кабинета, а не общедоступным справочником

Из отраслевых чатов шёл поток жалоб, которые я фиксирую как сообщения продавцов, а не как подтверждённые факты: с двух пострадавших складов остатки не сняты с продажи и заказы продолжают идти; товар на момент вывоза «замораживают» до 90 дней; список сгоревшего обещают «выкатить через месяц в лучшем случае». Если по вашему кабинету заказы идут со склада, где был пожар, это нужно снимать скриншотами с датой. Расхождение между реальным состоянием склада и данными кабинета потом само станет доказательством

Прямого обещания компенсировать стоимость товара в официальных заявлениях Ozon на 24 августа не было. Объявленные меры поддержки лежали в другой плоскости: скидка 3 % к тарифу за продажу с 30 августа, бесплатный кросс-докинг в самарский кластер, отмена платы за размещение на пострадавшем складе и отключение по всей стране до 22 сентября штрафов за превышение индексов ошибок по отменам, задержкам отгрузки и жалобам. Судьбу самого товара компания обещала определить после инвентаризации

Две разные схемы: WB платит сам, Ozon сделал ставку на страховку

Продавцы WB прожили этот сценарий первыми, и их месяц стал для продавцов Ozon картой узких мест. Но конструкции у площадок принципиально разные, и это важно понять с самого начала, иначе советы из чатов одной площадки будут применяться к другой

Wildberries платил сам, из своих средств, траншами. База расчёта считалась по формуле оферты, от цены реализации с вычетом комиссии и НДС, и суммы продавцы называли заниженными. Выплата зависела от инвентаризации и методики самой площадки. Первые транши пришли через 4-14 дней после атак, дальше выплаты шли волнами. Продавцам выдавали справки о форс-мажоре без сумм, перечней и оценки ущерба

Ozon сделал ставку на страховщика. По базе знаний Ozon, со 2 июля 2026 года продавцам автоматически подключалось страхование товаров в СПАО «Ингосстрах». Покрытие включало гибель и повреждение товара при нештатных ситуациях, в том числе при атаках БПЛА, но при условии, что событие квалифицировано как диверсия или теракт. Страховка была платной, списание шло от стоимости переданного площадке товара, от неё можно было отказаться в кабинете. С 28 июля ставка выросла с 0,0035 % до 0,0115 % в день от стоимости товара на складах и в пути, то есть в 3,3 раза. Ozon объяснил это удорожанием покрытия рисков БПЛА на страховом рынке

Продавец, чей товар пострадал в Чапаевске, описал условия выплаты в интервью «Коммерсанту» 23 августа: страховой случай наступает только при признании атаки терактом, срок выплаты до 30 рабочих дней. Сама квалификация события следствием сроков не имеет. По сообщениям продавцов, возмещение считается «от цены товара», но от какой именно цены, закупочной, учётной или цены реализации, в кабинете не раскрывалось

9 октября 2026 года Ozon объявил в официальном канале, что с 13 октября программа страхования СПАО «Ингосстрах» от массовых повреждений товаров и атак БПЛА прекращается: полисы работают до 23:59 по Москве 12 октября. По страховым случаям до этого момента Ozon обещал исполнить обязательства полностью. Для товара на складе после 13 октября осталось только договорное основание. Этому посвящена последняя глава книги

Практический вывод из сравнения я формулирую так. У продавца WB спор с площадкой идёт о размере выплаты. У продавца Ozon спор идёт со всеми сразу и о самом основании: со страховщиком о квалификации события и условиях полиса, которого продавец не видел, и с площадкой о её ответственности по договору. Поэтому доказательственная база продавцу Ozon нужна раньше, чем появятся первые выплаты: без неё нечего будет предъявить ни страховщику, ни площадке

Почему в первые дни никто не знает точного объёма потерь

Самое тяжёлое для продавца в первые недели не сама утрата, а неопределённость. Площадка не говорит, что именно сгорело. Перечня нет, акта нет, в кабинете товар то числится, то не числится. Это не злой умысел конкретного оператора поддержки, а следствие того, как устроен процесс после пожара

Сначала идёт инвентаризация. Пока она не закончена, площадка сама не знает, какие позиции уцелели, какие повреждены, а какие уничтожены полностью. На складе масштаба Электростали или Коледино это занимает недели. По Ozon продавцы ждали списков «не меньше месяца», по WB площадка сама называла срок оценки до 30 дней

Потом начинается то, что продавцы в чатах называли «данные плывут». После атак на склады Wildberries отчёты менялись по ходу инвентаризации: остатки пострадавшего склада выносились в отдельные столбцы, данные «уточнялись», статусы обновлялись, остатки пересчитывались. Справки, которые площадка выдавала продавцам, не содержали ни перечней, ни сумм. По сообщению профильных изданий, справки РВБ выдавались за период с 18.07 по 03.08.2026 с формулировкой о том, что «переданные в рамках Договора товары пострадали в результате обстоятельств непреодолимой силы», без указания характера повреждений, объёма и оценки ущерба

Отсюда главный практический вывод всей первой части книги. Продавец не может ждать, пока площадка скажет ему, что он потерял. Картина в кабинете на дату события существует ограниченное время, и восстановить её задним числом невозможно ни через суд, ни через саму площадку. А в споре доказывать придётся именно её. Те продавцы, которые не сняли данные в первые дни, потом доказывали объём утраты по обрывкам

Были ли раньше выплаты при пожарах на складах

Да, и это важно знать, чтобы не поддаваться ни панике, ни ложному спокойствию. После пожара на складе Wildberries в Шушарах и пожара на складе Ozon в Истре продавцы получали возмещение, рассчитанное так, как если бы товар был продан. Обе площадки тогда возместили ущерб. Пожар в Шушарах случился в январе 2024 года, и, по сведениям, которые мы приводим в разборе страхования на сайте, площадка отчиталась о выплате продавцам около 95 % от заявленного ущерба товару в 34,9 млрд рублей. Суды по спорам после того пожара указали считать ущерб не от розничной цены, а от суммы, которую продавец фактически получил бы при продаже

Это не гарантия того же решения в 2026 году. Масштаб другой, формулировка оферты изменилась. Но прецедент показывает: позиция «по договору не обязаны» не всегда означает «выплат не будет». И наоборот, прошлые выплаты не означают, что площадка заплатит сама и полностью, без требований с вашей стороны

Тезис «сам разместил товар на этом складе»

В обсуждениях после первых атак звучала мысль, что риск выбора склада лежит на продавце: раз отгрузил в Электросталь, сам и виноват. Я считаю этот тезис уязвимым как минимум по двум причинам

Первая. Распределение товара по складам во многом определяет сама площадка через тарифы, коэффициенты приёмки, доступность слотов и рекомендации по кластерам. Свободного выбора у продавца в том объёме, который подразумевает этот тезис, обычно нет

Вторая. Товар передавался на хранение профессиональному участнику рынка, а не оставлялся без присмотра. Вопрос о том, кто и как обеспечивал сохранность имущества и было ли оно застраховано, это предмет разбирательства, а не тема для оценок в чатах

Правовая рамка в трёх фразах

Подробно право будет разобрано в главах 8-10, но три опоры я хочу назвать сразу, чтобы дальше было понятно, ради чего мы собираем доказательства

Первая опора. Отношения по офертам маркетплейсов суды квалифицируют как комиссию. Товар на складе остаётся собственностью продавца: по пункту 1 статьи 996 ГК РФ вещи, поступившие к комиссионеру, остаются собственностью комитента. Комиссионер по статье 998 ГК РФ отвечает перед комитентом за утрату, недостачу или повреждение находящегося у него имущества

Вторая опора. Форс-мажор, на который ссылается площадка, по пункту 3 статьи 401 ГК РФ освобождает от ответственности за неисполнение обязательства, то есть от убытков и неустойки. Само обязательство при этом автоматически не прекращается, а право собственности на товар от форс-мажора вообще не зависит. Доказывать чрезвычайность и непредотвратимость обязана площадка, а не продавец, это разъяснено в пункте 8 постановления Пленума Верховного Суда РФ от 24.03.2016 № 7

Третья опора. Оферта это договор присоединения, и по статье 425 ГК РФ договор применяется к отношениям, возникшим после его заключения, если стороны прямо не установили иное. Для товара, переданного на склад WB до 7 июля 2026 года, действовала редакция без прямого исключения ответственности за последствия применения беспилотников. Поэтому дата приёмки каждой поставки становится одной из главных цифр в вашем деле

Что изменилось к осени

К третьей волне ударов спор начал смещаться. По Новосемейкино с 7 июля до 2 августа прошло почти четыре недели. Оборачиваемость поставок на распределительном центре такого масштаба высокая, и подавляющая часть товара принималась на склад уже после смены редакции. Аргумент о дате приёмки для таких продавцов работает хуже, и спор переезжает в плоскость «а доказан ли форс-мажор по существу». Это более трудоёмкий путь, но он не закрыт: по мере накопления эпизодов аргумент о непредотвратимости слабеет не в пользу площадки

Ещё одна осенняя реальность: многие продавцы уже получили какие-то выплаты по первой волне и спрашивали, не закрыли ли они этим своё требование. Ответ отрицательный, если не подписано соглашение об урегулировании с отказом от дальнейших претензий. По пункту 20 постановления Пленума Верховного Суда РФ от 29.09.2015 № 43 признание части долга, в том числе путём уплаты его части, не свидетельствует о признании долга в целом, если иное не оговорено должником. Подробно об этом в главах 12 и 14

Вопросы, которые мне задавали в первые дни

Мой товар был на складе, который атаковали. Это уже значит, что он сгорел?

Нет. Даже в пределах одного пострадавшего комплекса часть товара могла уцелеть, часть быть повреждённой, часть уничтоженной. В Адыгейске и Невинномысске Ozon сообщал, что склады и товары серьёзных повреждений не получили. Поэтому первая задача не делать выводы, а зафиксировать, что числилось за вами на этом складе на дату события

Площадка объявила меры поддержки. Надо ли от них отказываться, чтобы не потерять право на компенсацию?

Нет. Меры поддержки и возмещение стоимости товара это разные вещи, и принятие первых не является отказом от второго. Но при получении любых бонусов и выплат стоит письменно оговорить, что требование о возмещении сохраняется. Текст такой оговорки я дам в главе 2

Судебная практика по таким делам уже есть?

Сформированной практики именно по утрате товара на складе маркетплейса в результате атаки беспилотника на момент первых волн не было, ситуация новая. Любой, кто обещает гарантированный результат, обещает то, чего не может знать. Что уже решали суды по утрате товара вообще и чего ждать по Электростали, я разберу в главе 15

Исход таких дел будет зависеть от двух вещей, которые находятся в зоне вашего контроля: насколько аккуратно вы зафиксируете свои позиции сейчас и к какому периоду относится приёмка вашего товара. Решение площадки от вас не зависит, а эти две вещи зависят целиком. С них и начнём

Глава 2. Первые дни: зафиксировать всё, пока данные не исчезли

Если из всей книги вы успеете прочитать только одну главу, пусть это будет эта. Всё, что описано дальше, от возражений на отчёт до иска, строится на материале, который собирается в первые дни после события. Деньги можно потребовать и через год, исковая давность по требованию о возмещении составляет три года (статья 196 и пункт 1 статьи 200 ГК РФ). А вот данные на дату пожара через год уже не собрать

Главный дефицитный ресурс в эти дни не деньги и не юрист, а данные. После утраты товара карточки выводятся из продажи, остатки пересчитываются, отчёты перестраиваются, переписка в чате поддержки может быть очищена. Состояние кабинета на дату события существует ограниченное время, и восстановить его потом нельзя ни через суд, ни через площадку. Всё остальное можно сделать позже, фиксацию нельзя

Почему суд спросит именно про первичку

Начну с неприятной статистики, потому что она лучше любых уговоров объясняет, зачем торопиться. Мы в СеллерПрав разбирали решения Арбитражного суда Московской области по искам продавцов к площадке об утрате товара вообще, не только после атак. В пяти делах ниже продавцы не проиграли полностью, что-то взыскано в каждом. А вот по размеру картина такая

требование 13 076 194 рубля, взыскано 571 566 рублей, около 4 %. Факт утраты признан, но документов о себестоимости не было

требование 2 178 475 рублей, взыскано 612 440 рублей, 28 %. Наценку суд признал упущенной выгодой и вычел

требование 1 816 241 рубль, взыскано 26 172 рубля, 1,4 %. Не доказаны ни факт, ни размер, взыскано только то, что признала площадка

требование 114 467 рублей, взыскано 37 429 рублей, 33 %. Не было документов об оплате закупки

требование 64 200 рублей, взыскано 4 560 рублей, 7 %. Вместо себестоимости заявлена «желаемая цена», расчёт в Excel отклонён

На другом полюсе дело № А41-98055/2025: утрачено 716 единиц, площадка сама признала утрату и представила контррасчёт, продавец уточнил под него требование и получил всю сумму, 6 000 264 рубля. По делу № А41-76196/2025 о ювелирных изделиях площадка не смогла пояснить, что стало с товаром, и не заявила возражений, требование на 547 650 рублей удовлетворено полностью. По делу № А41-10093/2026 продавец опирался на статус «Принято» в личном кабинете и считал по формуле оферты, площадка контррасчёт не представила, взыскано 276 596 рублей

И два полных отказа. По делу № А41-26128/2026 продавец определил недостачу «по анализу личного кабинета», и суд указал, что нужен объективный документ передачи товара, то есть акт приёмки, а анализ кабинета таким документом не является. Отказано в 1 783 507 рублях. По делу № А41-46246/2026 доказательства подавались ссылками на облачный диск и к делу не приобщались, отказано в 1 111 093 рублях

Разницу между шестью миллионами и четырьмя тысячами сделал комплект документов, собранный до спора. Отношения по офертам суды квалифицируют как комиссию, и по статье 998 ГК РФ комиссионер отвечает за утрату имущества комитента. Объясняться должна площадка, а не вы. Поэтому факт утраты доказать проще, чем размер ущерба, и именно на размере продавцы теряют деньги

Четыре вещи, которые фиксируются в первые сутки

Фиксировать нужно четыре вещи: остатки, отчёты, перечень товара и переписку. Всё остальное подождёт, эти четыре нет

Остатки и отчёты на дату. Отчёт об остатках в разрезе складов, отчёты о реализации за ближайшие периоды, данные о приёмке по каждой поставке, движение по каждому артикулу. Сохраняйте исходные файлы выгрузки, а не пересобранные вручную таблицы. Исходник с машинной датой выглядит в деле принципиально иначе: в споре ценность имеет документ, сформированный самой площадкой

Экраны кабинета с датой и временем. Разделы с остатками, статусами поставок и складом хранения, так чтобы в кадр попали системные дата и время. Отдельно страница конкретного склада, если она показывает место хранения. Для Ozon добавьте раздел страхования: подключена ли страховка, с какой даты, какой тариф, какие условия показаны продавцу. Если отключали, то дату и обстоятельства отключения

Перечень товара по артикулам с ценами. Таблица: артикул, наименование, количество на складе, закупочная цена, реквизиты договора поставки и УПД. Сумма требования считается по документам о закупке, а не по той цене, по которой вы рассчитывали продать (статьи 15 и 393 ГК РФ). Подробно о перечне в главе 13

Переписка с поддержкой. Все обращения по утраченным поставкам, номера тикетов, даты и тексты ответов. Скрин чата, который завтра может быть очищен, стоит дороже, чем кажется сегодня. Сообщения площадки в кабинете тоже имеют свойство обновляться, поэтому уведомления об атаках, снятии товара с витрины, отменах заказов и мерах поддержки сохраняются целиком

Скриншот, выгрузка, нотариус: что из этого примет суд

Обычный скриншот в арбитраже слабый аргумент. Оппонент почти всегда указывает на его редактируемость, а суд оценивает доказательства по статьям 71 и 75 АПК РФ и распределяет бремя доказывания по статье 65 АПК РФ. Дата на снимке сама по себе ничего не подтверждает. Скриншот лучше, чем ничего, но как самостоятельное доказательство его недостаточно

Поэтому фиксация строится слоями. Первый слой это машинные выгрузки отчётов в исходном формате, сформированные самой площадкой. Второй слой это экраны с системной датой и временем. Третий слой это нотариальное обеспечение доказательств по статьям 102 и 103 Основ законодательства о нотариате. Нотариус осматривает личный кабинет, фиксирует то, что видит на экране, и составляет протокол осмотра. Оспорить такой документ гораздо труднее, чем скриншот

В протокол стоит включить остатки, статусы, склад хранения и движение по каждому артикулу на дату события. Ценность процедуры в сроке: она имеет смысл, пока данные в кабинете ещё отражают состояние на дату события. Поэтому записываться к нотариусу нужно параллельно с выгрузками, в первые сутки, а не после того, как площадка «уточнит» остатки

Отдельно про облачные диски. В деле № А41-46246/2026, о котором я писала выше, доказательства подавались ссылками на облачное хранилище и к делу не приобщались. Всё, что вы хотите использовать как доказательство, должно существовать в виде файла или распечатки, которую можно приложить, а не в виде ссылки, которая завтра может перестать открываться

Какие обращения подать в первые 72 часа

Подать нужно три обращения: в поддержку площадки, в полицию и запрос справки по событию. Каждое решает свою задачу

Обращение в поддержку. Пишется письменно, с перечнем поставок и артикулов, и содержит конкретное требование: выдать акт об утрате с указанием количества товара и характера повреждений, подтвердить судьбу конкретного товара. Не «прошу разобраться», а требование документа. Устный разговор с оператором доказательством не является. Обращение с перечнем артикулов это юридически значимое сообщение по статье 165.1 ГК РФ: оно фиксирует дату, с которой площадка знала о требовании

Для продавца Ozon список вопросов шире: судьба остатков по каждому складу, сроки инвентаризации, перечень утраченных артикулов, текст полиса страхования или выписка из него в части вашего товара, база расчёта возмещения, порядок и сроки выплат, статус заблокированного товара. Ответ полезен в любом виде, молчание тоже. Молчание площадки на конкретный вопрос само становится обстоятельством, которое суд оценит

Заявление в полицию. Подаётся по факту происшествия, на руки берётся талон-уведомление с номером КУСП. Дальше заявляется ходатайство о признании потерпевшим, что даёт процессуальный доступ к материалам проверки. Как это сделать и что это даёт в споре с площадкой, я подробно разберу в главе 4

Запрос справки по событию. Справка нужна не как индульгенция площадке, а как документ, который вы читаете внимательно и сверяете со своими данными. Справки РВБ, напомню, выдавались за период с 18.07 по 03.08.2026 с общей формулировкой, без характера повреждений, объёма и оценки ущерба. Если ваш товар пострадал в другое событие, например в Коледино 16 августа, такая справка к нему по датам не относится, и запрос подаётся отдельно. Как взять справку и не навредить себе, разобрано в главе 10

Если поддержка не отвечает и акт не выдают, отсутствие ответа само по себе не блокирует требование, но его нужно зафиксировать. Обращение направляется письменно, сохраняются номер и дата, через разумный срок подаётся повторное с отметкой о неполучении ответа, дальше готовится досудебная претензия с перечнем и расчётом

Таблица первых трёх суток

Я свожу сроки в одну таблицу, чтобы её можно было распечатать и повесить над столом

Шаг
Срок
Чем подтверждается

Выгрузка остатков и отчётов на дату события
первые 24 часа
исходные файлы выгрузки с машинной датой

Фиксация экранов кабинета
первые 24 часа
снимки с системной датой и временем, далее протокол нотариуса

Перечень товара по артикулам с ценами
первые 48 часов
договоры поставки, УПД, платёжные поручения

Письменное обращение с требованием акта
первые 72 часа
номер обращения, дата, текст ответа площадки

Заявление в полицию
первые 72 часа
талон-уведомление, номер КУСП

Запрос справки по событию
первые 72 часа
сама справка и переписка по запросу

Возражения по еженедельному отчёту
в срок, установленный офертой
письменные возражения с расчётом расхождения

Последняя строка таблицы самая коварная. Отчёт о реализации формируется каждую неделю, и оферта отводит на возражения ограниченный срок. Молчание в этот период площадка потом трактует как согласие с данными отчёта. Сроки возражений в 2026 году менялись несколько раз, поэтому цифру нужно сверять по редакции, действовавшей на дату вашего отчётного периода. Подробно об этом в главе 6

Товар в пути: граница проходит по отметке о приёмке

Летом 2026 года товар гиб не только на складах. В ночь на 13 августа Башкортостан атаковал, по данным властей, 21 беспилотник. Большую часть сбили над Салаватом, а целью остальных, по официальным заявлениям, стал логистический центр Wildberries в Чишминском районе под Уфой. На объекте начался пожар, его тушили в том числе вертолётом Ка-32. Минздрав сообщил о двух пострадавших. СМИ называли площадь объекта около 187 тысяч квадратных метров

Дальше версии разошлись. Пресс-служба компании заявила, что на объекте заблаговременно провели эвакуацию и что хранение товаров там не осуществляется. Продавцы в чатах писали обратное: запущена только часть мощностей, и удар пришёлся именно по работающей части, где находились товар и люди. Чья версия точнее, покажут документы. Если в кабинетах продавцов появятся списания по башкирским поставкам, официальное «товар не хранился» станет сильным аргументом продавцов, а не площадки

За сутки до этого, 12 августа, СМИ написали о заявлениях украинских военных об уничтожении грузовиков Wildberries, направлявшихся в Крым. Были опубликованы фото поражённых фур, отдельные эпизоды датировались ещё маем и июнем. Официальных комментариев компании об ударах по транспорту на момент публикации не было. Но вопрос перестал быть гипотетическим: товар гибнет и в пути, а это юридически совсем другая ситуация

За товар в пути отвечает тот, кому он вверен в момент гибели. Ответ ищется не в новостях, а в отметке о приёмке и транспортной накладной. Схемы две

Перевозку организует площадка. Товар уже принят в сортировочном центре или на складе и едет между объектами площадки: перемещение между складами, транзитная поставка, развоз по регионам. С момента приёмки товар находится у комиссионера, и то, что он в этот момент физически в кузове фуры, а не на стеллаже, ничего не меняет. Требование предъявляется площадке по пункту 1 статьи 998 ГК РФ: комиссионер отвечает перед комитентом за утрату, недостачу или повреждение находящегося у него имущества комитента

Товар везёт продавец или нанятый им перевозчик. Поставка ещё не принята складом. Риск утраты пока на вас как на собственнике, но закон даёт прямое требование к перевозчику. По пункту 1 статьи 796 ГК РФ перевозчик отвечает за несохранность груза после принятия его к перевозке и до выдачи, если не докажет, что утрата произошла вследствие обстоятельств, которые он не мог предотвратить и устранение которых от него не зависело. Обратите внимание на конструкцию: не продавец доказывает вину перевозчика, а перевозчик доказывает, что предотвратить гибель груза было невозможно. Ущерб возмещается в размере стоимости утраченного груза, сверх того возвращается провозная плата

У второй схемы есть ловушка в сроках. Для автомобильной перевозки правила конкретизирует Устав автомобильного транспорта, Федеральный закон от 08.11.2007 № 259-ФЗ. До иска обязательна претензия перевозчику, на её рассмотрение отведено 30 дней, а срок исковой давности по перевозочным спорам составляет один год, а не общие три. Пропустили год, и требование к перевозчику осыпается, какой бы очевидной ни была его ответственность

Есть и третий вариант, самый слабый: приёмки нет, а товар везли своим транспортом. Требовать здесь не с кого, работают только страхование груза и фиксация убытка для будущих компенсационных механизмов. Этот сценарий стоит учитывать при выборе способа доставки, пока серия ударов не закончилась

Вопрос
Логистика площадки, товар принят
Свой перевозчик, товар не принят

У кого риск утраты
у площадки как комиссионера
у продавца, с требованием к перевозчику

Основание
п. 1 ст. 998 ГК РФ
ст. 796 ГК РФ и Устав автомобильного транспорта

Кто что доказывает
продавец: состав и стоимость товара
перевозчик: невозможность предотвратить

Срок исковой давности
общий, три года
один год

Главный документ
отметка о приёмке, отчёты кабинета
транспортная накладная

Поэтому в первые дни по каждой поставке выгружаются статусы на дату атаки: номер поставки, склад назначения, статус, скриншот. Это граница владения, и от неё зависит, к кому вообще предъявлять требование. Если вёз перевозчик, у него письменно запрашиваются место и состояние груза, с фиксацией даты запроса. Собираются транспортные накладные с отметками о принятии груза, договор перевозки, переписка о маршруте, а если есть, документы МЧС и полиции о происшествии

Если поставка застрахована вами или перевозчиком, выплата по полису обычно быстрее спора. Но полис нужно прочитать до претензии: исключения про военные риски, теракты и диверсии встречаются в большинстве стандартных правил страхования, и от формулировки конкретного полиса зависит, покрыт ли удар дрона вообще. Срок уведомления страховщика о событии часто составляет считанные дни, и он обычно жёстче договорных сроков с площадкой

Четыре ошибки первых суток

Есть ошибки, которые продавцы совершают в первые же сутки и потом дорого исправляют

Называть событие форс-мажором в собственных письмах. Форс-мажор - правовая квалификация, и доказывать её по пункту 3 статьи 401 ГК РФ обязан должник. Написав в обращении «понимаю, что это форс-мажор», вы даёте оппоненту свою же формулировку. Пишите нейтрально: «в результате события 16 августа 2026 года товар утрачен». Согласие продавца с формулировкой «обстоятельства непреодолимой силы» в акте или соглашении может стоить всей суммы требования

Подписывать акты с чужими цифрами. Любой акт сверяется с вашим перечнем по артикулам и количеству. Расхождение фиксируется письменно в тот же день, а не «потом уточним»

Молча соглашаться на промобонусы и скидки. Скидка на хранение, бонусы на продвижение и льготы по будущим поставкам это не возмещение стоимости утраченного товара. Принимая их, стоит письменно оговорить, что требование о возмещении сохраняется

Подписывать соглашения об урегулировании, не дочитав до конца. В таких документах обычно есть пункт об отказе от дальнейших претензий по событию. После подписи вернуться к вопросу уже нельзя. Если под видом «меры поддержки» вам предлагают подписать документ с отказом от претензий, это уже не льгота, а урегулирование

И ещё одно, человеческое. Не спешите с публичными обвинениями площадки. В ситуации, где погибли и пострадали люди, это и по-человечески неуместно, и юридически бесполезно

Оговорка при получении любой выплаты

Любую выплату, от площадки или от страховщика, принимайте с оговоркой. Её текст может быть таким

Сумму в размере (сумма) руб., поступившую (дата поступления), принимаю как частичное возмещение стоимости утраченного товара. Принятие указанной суммы не означает согласия с расчётом и отказа от требований в непокрытой части. Право требовать возмещения в полном объёме сохраняю за собой

Отправляется тем же каналом, которым пришло уведомление о выплате, в день поступления денег или раньше. Сохраните скриншот отправки

Почему это важно. По пункту 20 постановления Пленума Верховного Суда РФ от 29.09.2015 № 43 признание части долга, в том числе путём уплаты его части, не свидетельствует о признании долга в целом, если иное не оговорено должником. Норма сформулирована про признание долга должником, но её логика работает в обе стороны: частичное исполнение само по себе не превращается в урегулирование всего требования. Оговорка убирает почву для спора о том, что вы молча согласились

Право и просьба: два разных списка

Когда происходит что-то масштабное, хочется написать площадке одно письмо: «компенсируйте всё и снизьте всё». Порыв понятный, но вредный. Если валить в одну кучу правовые требования и просьбы о доброй воле, площадке легко ответить общей отпиской на всё сразу

Правовые требования, по которым можно идти до суда:

не начислять хранение за период, когда вывоз товара невозможен по вине площадки (статьи 779, 781 и 328 ГК РФ)

не доначислять по индивидуальным условиям за невыполнение плана, ставшее невозможным из-за форс-мажора, который площадка сама признала в оферте (пункт 3 статьи 401 ГК РФ)

вернуть удержанное сверх оснований как неосновательное обогащение с процентами (статьи 1102 и 395 ГК РФ)

возместить стоимость утраченного товара, отдельным требованием, которое мерами поддержки не закрывается

Переговорные вопросы, где у площадки нет прямой обязанности: снижение комиссии на будущее, ускорение выплат, если срок по договору не нарушен. Но и здесь есть аргумент. Форс-мажор и существенное изменение обстоятельств (статья 451 ГК РФ), а также правило о явно обременительных условиях договора присоединения (статья 428 ГК РФ) дают основание ставить вопрос о пересмотре условий и при отказе переводить его в спор

Правовые требования предъявляются письменно, со ссылками на нормы, с расчётом и приложениями. Переговорные ведутся как диалог. Возмещение утраты держите отдельным треком: оно не входит ни в льготы, ни в снижение тарифов

Деньги на балансе и оставшийся товар

После атак на склады Ozon в чатах было два полюса: «вывели все деньги с площадки на всякий случай» и советы «сделайте промокод 99 % и вывозите товар». Разберу спокойно

Вывод свободных денег с баланса это обычное право продавца, и упрекнуть за осторожность нельзя. Выводите штатно, по обычному графику. Но сам вывод ни от чего не спасает и на спор не влияет: требования к площадке считаются от стоимости товара и удержаний, а не от остатка на балансе

С товаром решение принимается по каждому складу отдельно. Концентрация запаса на одном объекте сама по себе риск. С другой стороны, по сообщениям продавцов Ozon, товар на момент вывоза «замораживают» до 90 дней, и на этот срок он выпадает из продажи. Для дорогого низкооборотного товара вывоз или перераспределение по нескольким складам выглядит рациональнее, чем для дешёвого ходового. Подробно о вывозе и отказах в нём в главах 9 и 18

Совет распродать остатки по символической цене создаёт три собственных риска. Демпинг рушит ценовую историю карточки, и восстановление займёт недели. Распродажа не спасает товар физически: заказ со склада, который завтра пострадает, превратится в отменённый заказ. И массовая распродажа по заведомо нерыночной цене может быть расценена площадкой как злоупотребление механикой акций и дать формальное основание для санкций. Паническое действие без просчитанного исхода хуже бездействия

Банк, страховщик, реклама

Три вещи, которые легко забыть в первые дни

Кредиты. 10 августа 2026 года Банк России выпустил рекомендации кредиторам по бизнесу, пострадавшему от атак: реструктурировать долг без ухудшения кредитной истории, не начислять штрафы и пени, не требовать досрочного погашения. Рекомендации действуют до 31 августа 2027 года. Это рекомендации, а не обязанность банка, но говорить с банком имеет смысл до первой просрочки, а отказ фиксировать письменно. Подробно в главе 16

Свои страховки. Если товар был застрахован вами самостоятельно, сроки уведомления страховщика идут параллельно и обычно жёстче договорных

Реклама. Сохраните всё, что связано с продвижением утраченных позиций. Расходы на продвижение товара, которого больше нет, отдельная позиция для расчёта, и подтверждается она закрывающими документами

Чек-лист первых 72 часов

выгрузить остатки по складам, отчёты о реализации и приёмке на дату события, хранить исходные файлы

зафиксировать экраны кабинета с датой и временем и параллельно записаться к нотариусу на обеспечение доказательств

выгрузить статусы всех поставок в пути на дату атаки, собрать транспортные накладные

составить перечень товара по артикулам: количество, закупочная цена, договор поставки, УПД, платёжные документы

сохранить переписку с поддержкой и уведомления площадки

подать письменное обращение с требованием акта об утрате, с количеством товара и характером повреждений

подать заявление в полицию, получить талон КУСП, заявить ходатайство о признании потерпевшим

запросить справку по событию и проверить в ней период, перечень поставок, объём и характер повреждений

проверить срок возражений по еженедельному отчёту в действующей редакции оферты

проверить свои страховки, страховку площадки и кредитные обязательства

любую выплату и любые бонусы принимать только с письменной оговоркой

Этот список закрывает доказательства «по горячим следам». Но чтобы суд принял ваш перечень, нужно ещё доказать, что товар вообще был на этом складе в момент пожара и не выбыл раньше по другой причине. Этому посвящена следующая глава

Глава 3. Как доказать, что товар был на складе

В предыдущей главе мы собирали всё, что можно снять с кабинета в первые дни. Теперь задача другая: из этой груды файлов построить доказательство, которое выдержит возражения площадки. Суд не спросит, сколько товара у вас было «по ощущениям». Он спросит две вещи: передан ли товар площадке и в каком количестве. Всё остальное, от формулы компенсации до форс-мажора, обсуждается потом

Бремя доказывания в арбитражном процессе распределяется по статье 65 АПК РФ: каждая сторона доказывает обстоятельства, на которые ссылается. Для продавца это факт передачи и количество. Для площадки это возврат товара, его продажа либо обстоятельства утраты, включая непреодолимую силу, которую по пункту 3 статьи 401 ГК РФ доказывает должник. Иными словами, продавцу достаточно подтвердить, что товар был передан, находился на складе и не возвращён. Но подтвердить это нужно документами, а не памятью

Что произошло с кабинетом в августе

Летом 2026 года задача осложнилась тем, что кабинет перестал показывать то, на чём продавцы привыкли строить расчёт. С 14 августа площадка перестала отображать разбивку остатков по складам. В кабинете остались только «Склад WB РФ», «Склад WB СГТ РФ» и склады вне России, а поставки FBO были разрешены только в Коледино. Продавцы ещё за несколько дней до пожара замечали в чатах, что остатки по складам перестали отображаться, а склад помечен как временно не работающий

После пожара 16 августа площадка, по сообщению, изложенному изданием allo.tochka 17 августа, пообещала три вещи. Остатки товаров, пострадавших на складе, появятся в «Отчёте по остаткам на складе» отдельным столбцом «Коледино», прочие товары останутся в графе «Склад WB РФ». Товары, хранившиеся в Коледино, скрыты с продажи, а запланированные поставки можно отменить без штрафов. И главное: «после тушения пожара нужно будет провести оценку и инвентаризацию, поэтому данные об остатках могут измениться»

Получилось, что Коледино стало единственным складом, который продавец видел отдельно, и одновременно единственным, чьи цифры объявлены предварительными. 17 августа продавцы в чатах сверяли цифры и писали: «остатки на сегодня - минус 50 % от данных, которые передавались до атак» и «товары, которые сгорели, из истории остатков убрали, и теперь непонятно, как посчитать». Вопрос, который тогда звучал почти дословно, стоит привести целиком: «С учётом того, что площадка скрыла показатели по складам, как теперь зафиксировать убытки по Коледино?»

Этой главой я отвечаю на этот вопрос. Короткий ответ такой: доказательная база собирается не из текущего экрана, а из первички за прошлые периоды. Разбивка исчезла из кабинета, но документы, созданные до события, никуда не делись. Склад может сгореть, а первичка, к счастью, горит гораздо реже

Отчёт о реализации как первичный документ

Первая опора это еженедельный отчёт о реализации. Его требует закон: по статье 999 ГК РФ по исполнении поручения комиссионер обязан представить отчёт и передать всё полученное. Обязанность площадки предоставлять отчёт вытекает из самой конструкции отношений, а не из её доброй воли

У отчёта есть свойство, которое работает в обе стороны. По статье 999 ГК РФ возражения по отчёту заявляются в течение тридцати дней со дня его получения, если соглашением сторон не установлен иной срок, а при отсутствии возражений отчёт считается принятым. Оферта этот срок сокращает, и об этом подробно в главе 6. Для нас сейчас важно другое: раз закон придаёт отчёту такое значение, перед нами полноценный документ со всеми последствиями

Слабость отчёта в том, что он показывает движение и деньги, но складской привязки в нужном разрезе часто не даёт. Продавцы описывали это так: отчёт реализации не по-артикульный, а в разделе финансов просто эксель без подписи. Поэтому отчёт о реализации в споре об утрате это опора, к которой пристыковываются документы о поставке, приёмке и хранении, а не единственное доказательство

Эксель без подписи: примет ли его суд

Отсутствие подписи не лишает документ доказательственной силы. Арбитражный суд оценивает каждое доказательство по статье 71 АПК РФ в отдельности и во взаимосвязи с другими, а не по наличию штампа. Письменные доказательства по статье 75 АПК РФ это документы и материалы, содержащие сведения об обстоятельствах, и часть 3 статьи 75 АПК РФ прямо допускает документы, полученные посредством сети интернет

Главный довод про выгрузку: файл сформирован системой самой площадки, то есть исходит от стороны, которая по договору ведёт учёт и отчитывается перед продавцом. Это не документ, который продавец нарисовал у себя. Если площадка считает цифры недостоверными, ей придётся объяснить, почему её собственная система выдала другие данные, и представить свои. Спор строится не на том, есть ли под файлом подпись, а на том, подтверждается ли его содержание другими доказательствами и не опровергнуто ли оно другой стороной по статьям 65 и 68 АПК РФ

Есть и обратная сторона. В решениях Арбитражного суда Московской области по делам А41-51357/2026 и А41-48036/2026 суд прямо отклонил Excel без признаков происхождения как редактируемый. Поэтому выгрузку усиливают четыре вещи

файл сохранён в исходном виде и не пересобран вручную в новую таблицу

рядом лежит документ другого происхождения по тому же факту: акт приёмки, УПД, отчёт за тот же период

зафиксирован источник: из какого раздела кабинета и на какую дату выгружено, с датой и временем в имени файла и в его свойствах

расчёт продавца прозрачно выводится из этих строк, а не из общей суммы «примерно столько»

Шесть документов и что каждый из них доказывает

Выгружать нужно первичку за прошлые периоды, а не текущий экран остатков: именно прошлые периоды показывают, где товар лежал до события. Каждый документ закрывает своё звено и у каждого своё слабое место

Документ
Что доказывает
Где взять
Чем слаб

Детализация платного хранения по складам
товар физически лежал на конкретном складе в конкретные дни, за него начислялось хранение
финансовые отчёты за прошлые недели и месяцы
привязка к периоду начисления, а не к дате события, нужен помесячный ряд

Еженедельный отчёт о реализации
движение и деньги за период, отсутствие продаж по артикулу после события
раздел отчётов, выгрузка в исходном формате
складской разрез неполный

История поставок с номерами и датами
какая партия, когда и на какой склад направлена
раздел поставок, план поставки, пропуск
показывает отправку, а не приёмку

Акты приёмки и штрихкоды коробов
склад принял конкретные короба в конкретном количестве
документы приёмки по поставке
не показывает, что товар остался там до дня события

Электронные УПД
номенклатура и стоимость партии
оператор ЭДО, бухгалтерия
нет складской привязки

Нотариальный протокол осмотра кабинета
что отображалось в кабинете на дату и что раздел с разбивкой исчез
нотариус, статья 102 Основ законодательства о нотариате
платно, делается до суда

Выгружать нужно сегодня, а не когда дойдут руки. Разбивка по складам исчезла из кабинета за несколько дней, без предупреждения и объяснения. Гарантии, что оставшиеся разделы сохранят глубину истории, нет. История остатков ограничена по глубине, отчёт о платном хранении в середине августа уже не у всех выгружался. Файл, скачанный сегодня, останется у вас навсегда, а доступ к разделу может не остаться

Отдельно скажу про ленту уведомлений в кабинете: из нашей практики, глубже двух недель она не подгружается, поэтому рассчитывать на неё как на архив нельзя. Всё ценное из уведомлений сохраняйте сразу

Почему приёмка сильнее остатка

Остаток это расчётная величина в системе площадки. Приёмка это зафиксированный факт: короб с конкретным штрихкодом физически принят на конкретный склад в конкретный день. Остаток пересчитывается автоматически, может измениться и летом 2026 года менялся у всех на глазах. Приёмку задним числом не пересчитаешь, она привязана к событию, у которого есть дата, номер поставки и номер короба. Акт приёмки это ещё и единственный документ, который возникает при участии обеих сторон в момент передачи вещи хранителю

Насколько это важно, видно по июльской практике Арбитражного суда Московской области

Дело
Требовал
Получил
Почему

А41-98055/2025
по 716 единицам
6 000 264 руб.
площадка признала утрату и дала контррасчёт, документы о количестве и стоимости не оспорены

А41-111395/2025
1 816 241 руб.
26 172 руб. (1,4 %)
по спорной части не доказаны ни факт, ни размер, взыскано только признанное площадкой

А41-26128/2026
1 783 507 руб.
отказ
утрата зафиксирована односторонне «по анализу личного кабинета», актов приёмки нет

В последнем деле цифра остатка в кабинете сама по себе не доказала, что товар передавался в этом количестве. Разница между этими исходами не в законе, а в первичке

Цепочка от поставки до отсутствия движения

Когда экран остатков перестал показывать склады, спор смещается с вопроса «сколько числится сейчас» на вопрос «что было принято, за что списывалось хранение и что после этого не двигалось». Второй вопрос закрывается документами, которые уже созданы и лежат в прошлых периодах

Цепочка строится по одному артикулу и одной партии, потом тиражируется на весь перечень

Поставка. Номер, дата, склад назначения, состав коробов и их штрихкоды

Приёмка. Документы о принятии на этот склад, количество принятого, расхождения, если были

Хранение. Начисления за хранение по этому складу помесячно: товар лежал там, и площадка брала за это деньги

Отсутствие движения. По отчётам о реализации после даты события нет продаж, возвратов и перемещений по этому артикулу

Итог. Товар принят на склад, хранился на нём, за хранение платили, после события движения нет, в кабинете позиция не отражена

Каждое звено по отдельности оспоримо. Собранные вместе, они дают ту совокупность доказательств, о которой говорит статья 71 АПК РФ, и переводят разговор из плоскости «покажите скриншот» в плоскость документов

Как увидеть утрату в истории остатков

Есть способ, который мы в СеллерПрав используем при подготовке претензий по утрате: установить эпизод по данным самого кабинета. Раздел «Аналитика», далее «Аналитика остатков», далее «История остатков». Обязательно снимается галочка «Свой склад», иначе собственные остатки продавца смажут картину. Период берётся не меньше двух месяцев

Признак утраты, а не обычного оборота: остаток падает за одни сутки на величину, кратно превышающую дневные продажи. В одном из наших дел по складу в Краснодаре 14 августа остаток составлял 1 484 единицы при нуле продаж, а 15 августа уже 16 единиц при одной продаже. Такой обвал объяснить продажами невозможно

Здесь же важная деталь. Дата списания в учёте площадки и дата самого события обычно не совпадают: утрату отражают с задержкой в недели. В том же деле атаки на склад были 22 июля и 2 августа, а списание прошло 15 августа. В претензии заявляются обе даты, и разрыв между ними сам по себе нарушение обязанности уведомить продавца

Косвенный маркер даты события даёт плата за хранение в недельных отчётах о реализации. Хранение начисляется до момента убытия товара со склада, и его обнуление указывает на дату, когда склад перестал хранить. Строки хранения начисляются по единицам товара и косвенно подтверждают количество на дату даже тогда, когда история остатков уже почищена

Для применимой редакции оферты нужна ещё одна дата, дата приёмки. Её берут из колонки «Остатки впервые зафиксированы на складе WB» в аналитике остатков и из отчёта о поставках FBW. Зачем она нужна, я подробно объясню в главе 8

Закрыть три альтернативные версии

До того как считать деньги, нужно снять три возражения, которые площадка выдвинет почти наверняка. Каждое закрывается скриншотом или выгрузкой

«Товар вывез сам продавец». Раздел «Поставки и заказы», далее «Возвраты и перемещения товаров», обе вкладки. Если заявок на вывоз нет, а есть только поштучные возвраты покупателей, версия закрыта

«Товар распродан». Видно в том же ряду истории остатков: продажи в день обвала. Если остаток упал на сотни единиц при единичных продажах, версия закрыта

«Продавец согласился с отчётом». Проверьте, не нажата ли в кабинете кнопка подтверждения отчёта. Если нажата, это может быть квалифицировано как соглашение о размере ущерба, и спор переходит в плоскость пороков такой сделки, а это гораздо тяжелее. Поэтому до сверки с собственными данными ничего не подтверждайте

Отдельно о переписке с поддержкой. В делах об утрате это самый ценный и чаще всего не осмотренный источник. В диалогах с поддержкой ищут четыре вещи: название склада из уст самой площадки; подтверждение происшествия; признание обязанности компенсировать, например слова о том, что начислены «только первые поддерживающие выплаты»; признание наличия утраченных товаров, которое иногда всплывает в постороннем сообщении. Текст диалога сохраняется целиком. Если вы письменно требовали вернуть товар до события, это фиксируется особо, потому что открывает отдельную линию защиты против форс-мажора, о ней в главе 9

Инвентаризация площадки: что это за документ

Через несколько недель после пожара у площадки появится свой документ о количестве, составленный без вас, акт инвентаризации. С его природой лучше разобраться заранее

Это внутренняя учётная процедура самой площадки, регулируемая правилами бухгалтерского учёта, а не договором с продавцом. С 1 апреля 2025 года инвентаризация проводится по ФСБУ 28/2023 «Инвентаризация», утверждённому приказом Минфина от 13.01.2023 № 4н, а прежние Методические указания № 49 1995 года с этой даты не применяются. Стандарт распространяется и на имущество, которое организации не принадлежит, но находится у неё, в том числе полученное на хранение. Пожар и установление факта утраты активов входят в перечень случаев, когда инвентаризация обязательна (пункт 15 стандарта), а при чрезвычайной ситуации она проводится по состоянию на дату события

Из этого следуют два вывода с противоположным знаком. Плохой: ФСБУ не даёт продавцу права участвовать в инвентаризации на чужом складе. Комиссию назначает площадка, описи подписывают её сотрудники и материально ответственные лица, продавец узнаёт результат, увидев новую цифру в столбце. Хороший: стандарт требует, чтобы инвентаризация оставляла след, то есть дату, состав комиссии, инвентаризационные описи или акты с фактическим количеством. Значит, за изменением цифры в кабинете обязан стоять конкретный документ, и его можно запросить. Ответ «остаток скорректирован по итогам инвентаризации» без описи и акта остаётся пересказом

В споре такой акт это письменное доказательство, составленное одной стороной. Заранее установленной силы у него нет, суд оценивает его наравне с другими по статье 71 АПК РФ. Против него работают документы, составленные при участии обеих сторон или машинно на дату до пересчёта: акты приёмки, отчёты кабинета, нотариальный протокол

Прямой нормы о праве продавца присутствовать при инвентаризации на складе площадки ни в ГК РФ, ни в тексте оферты мы не нашли. Но это не повод молчать. Письменный запрос об участии либо получит отказ, либо останется без ответа, и в обоих случаях у вас появится аргумент, что акт составлен без возможности проверки со стороны собственника товара

Июльский опыт показывает, зачем всё это. После атак на Электросталь и Котовск площадка снимала товар с продажи, остатки в кабинетах менялись, а выплаты продавцам, по данным vc.ru от 23 июля 2026 года, составили от 3 % до 50 % себестоимости остатков без прозрачной логики расчёта. Сама компания назвала их поддерживающими, а не окончательной компенсацией. Если продавец не сохранил первую цифру, спорить о второй ему не с чем

Площадка обязана отчитаться о каждой единице

Обязанность отчитаться о количестве вашего товара у площадки есть, и ссылка на форс-мажор её не снимает. По пункту 1 статьи 900 ГК РФ хранитель обязан возвратить поклажедателю ту самую вещь, которая была передана на хранение. Отсюда следует, что хранитель должен знать и уметь показать, сколько вещей принял и что с ними стало. По статье 998 ГК РФ комиссионер отвечает за утрату, недостачу или повреждение находящегося у него имущества комитента, а по статье 999 ГК РФ обязан представить отчёт

Оговорка о непреодолимой силе в оферте касается вопроса «платить или не платить». Она не касается вопроса «сколько товара было и сколько осталось». Даже если допустить, что площадка полностью освобождена от возмещения, отчитаться о судьбе каждой единицы она обязана: это её договорная функция, а не мера ответственности

Как формулировать запрос. Не «прошу разобраться с остатками», а так

Прошу представить акт инвентаризации и инвентаризационную опись по товару продавца на складе (название склада) с указанием даты проведения, состава комиссии и фактического количества по каждому артикулу, а также основание изменения остатка по позициям согласно приложению. Прошу также письменно уведомить о дате инвентаризации и обеспечить возможность участия моего представителя

На такой запрос ответить «данные обновлены по итогам инвентаризации» уже нельзя. Запрос направляется письменно через кабинет, с перечнем поставок и артикулов, и дублируется на юридический адрес, подтверждение отправки сохраняется. Смысл не только в том, чтобы получить документы, но и в том, чтобы зафиксировать: продавец их запрашивал, а площадка не дала

Если данные уже пропали из кабинета

Отсутствие данных на экране не означает отсутствия данных вообще. Они есть у площадки, потому что именно она ведёт складской учёт каждой единицы по штрихкоду. Действовать нужно в три хода

Первый ход это письменный запрос: детализация остатков по конкретному складу на дату события, документы приёмки по перечню поставок, акт сверки расчётов. Второй ход это фиксация того, что осталось. Пока разделы открываются, состояние кабинета фиксируется нотариально, и фиксируется в том числе сам факт: раздела с разбивкой по складам больше нет, склад помечен как не работающий. Этот протокол потом объяснит суду, почему продавец не может представить данные самостоятельно

Третий ход это истребование через суд. Если доказательство находится у другого лица и получить его самому нельзя, сторона заявляет ходатайство по статье 66 АПК РФ. В ходатайстве обозначается сам документ, обстоятельства, которые он подтверждает, причины, по которым его нельзя получить самостоятельно, и место нахождения. По части 5 статьи 66 АПК РФ суд вправе истребовать доказательство и по своей инициативе в предусмотренных законом случаях

Отказ отдать документы работает против площадки. Неисполнение определения об истребовании влечёт судебный штраф по части 9 статьи 66 АПК РФ, и штраф не снимает обязанности документ представить. Кроме того, по части 3.1 статьи 70 АПК РФ обстоятельства, на которые ссылается сторона, считаются признанными другой стороной, если та прямо их не оспорила и несогласие не вытекает из иных доказательств

Но здесь нужно говорить честно: истребование это инструмент, а не автоматический результат. Суд оценивает, обоснованно ли ходатайство и относимо ли доказательство, по статьям 67 и 68 АПК РФ. Поэтому запрос формулируется узко и предметно, с перечнем артикулов, номеров поставок и дат, а не общей просьбой «предоставить все данные по складу»

Как посчитать количество, если разбивки по складу больше нет

Считать нужно по последним доступным отчётам, где складской разрез ещё был, и по себестоимости, а не по цене на витрине. Порядок такой

берётся последняя дата, на которую разбивка по складу ещё отображалась и была выгружена

фиксируется остаток по каждому артикулу на этом складе на эту дату

прибавляются поставки на этот склад после этой даты, подтверждённые приёмкой

вычитаются продажи и перемещения по этим артикулам между датой отчёта и датой события, они видны в отчётах о реализации

полученное количество умножается на стоимость единицы, подтверждённую закупочными документами, УПД, товарными накладными

Расчёт оформляется отдельной таблицей, где к каждой строке приложен документ-основание. Таблица сама по себе не доказательство, это способ показать суду арифметику. Доказательствами остаются документы под ней. Формула компенсации берётся из редакции оферты, действовавшей на момент события, и эту редакцию нужно сохранить сразу, потому что площадка публикует только текущую версию

Особый случай: товар, который не сгорает

Среди продавцов, пострадавших летом 2026 года, были и продавцы ювелирных изделий. У них доказательство передачи заведомо сильнее, а сама претензия устроена иначе

Серебро и золото в пожаре не исчезают. Изделия теряют вид и потребительские свойства и по статье 1 Федерального закона от 26.03.1998 № 41-ФЗ «О драгоценных металлах и драгоценных камнях» становятся ломом и отходами драгоценных металлов. По статье 20 того же закона лом подлежит сбору и обязательному учёту у организации, где он образовался, и направлению на аффинаж. Обгоревшее кольцо перестало быть кольцом, но не перестало быть серебром своей пробы, и оно остаётся собственностью продавца (статья 209 ГК РФ)

Перечень здесь строится не по артикулам, а по УИН. Изделия учтены в ГИИС ДМДК и переданы площадке спецификациями по контракту с ООО «РВБ». По инструкции площадки для модели «Склад WB» спецификация направляется в течение 5 календарных дней после получения акта приёмки, поставка идёт типом «суперсейф», а изделие без УИН на бирке при приёмке считается неопознанным и возвращается. Площадка на входе сверяет каждое изделие с номером в госсистеме и не сможет сказать, что не знает, что именно ей передали

Правила учёта и хранения драгметаллов, утверждённые постановлением Правительства от 28.09.2000 № 731 (в редакции от 06.11.2024, действует до 01.03.2031), требуют учёта драгоценных металлов «во всех видах и состояниях» (пункт 6) и хранения в помещениях, отвечающих специальным требованиям по технической укреплённости и оборудованию средствами охранной и пожарной сигнализации (пункт 18). Площадка будет утверждать, что эти правила на неё не распространяются, поскольку она лишь оказывает услуги по хранению. Готового решения суда по этому вопросу применительно к маркетплейсу мы не нашли. Но условия приёмки «суперсейф» площадка установила сама, и на них можно опираться как на повышенный стандарт обращения с таким товаром

Ключевая норма для ювелирки это пункт 3 статьи 902 ГК РФ. Если качество вещи изменилось настолько, что её нельзя использовать по назначению, поклажедатель вправе отказаться от неё и потребовать от хранителя возмещения стоимости и других убытков. Продавец выбирает: отказаться от повреждённых изделий и требовать полную стоимость либо забрать лом и требовать разницу. Выбор делается осознанно и письменно

В претензию ювелира, помимо денежного блока, входят пять требований: сведения об условиях хранения на пострадавшем складе; акт по каждому УИН с массой, пробой и характером повреждений; сведения о найденных остатках и ломе, их массе и учёте; запрет утилизировать, продавать и передавать лом третьим лицам до согласования с продавцом; порядок передачи лома либо подтверждение, что его стоимость учтена в компенсации. Требование не утилизировать направляется как можно раньше и письменно, с указанием УИН

И ещё одно правило для ГИИС ДМДК: не списывать всё сразу, «чтобы не висело». Сразу после события изделия отражаются как находящиеся у контрагента на хранении, инвентаризация проводится на дату пожара по пункту 15 ФСБУ 28/2023 и пункту 16 Правил № 731. Акт инвентаризации в системе или перевод в партию «Лом, отходы» оформляется только после документа от площадки. Преждевременное списание ослабляет вашу же позицию: вы своими руками зафиксировали выбытие и не сможете объяснить, чем оно подтверждено

Практика по утрате ювелирных изделий на складах WB есть, хотя и не по пожару: в деле № А41-76196/2025 Арбитражный суд Московской области взыскал с площадки 547 650 рублей, поскольку она не смогла пояснить судьбу товара и возражений по существу не заявила. Практики по ювелирке после пожаров на складах маркетплейсов на момент подготовки книги мы не нашли. О том, как стоимость металла задаёт нижнюю планку требования, я расскажу в главе 13

Чего не делать, пока идёт инвентаризация

Ждать новую цифру в отчёте, «чтобы увидеть точное количество». Точной цифры там не будет: площадка сама предупредила, что данные изменятся. Ваша точная цифра это приёмка и слепок остатков на дату

Соглашаться с обновлённым остатком молчанием. Молчание в срок оферты превращает отчёт в утверждённый обеими сторонами. Возражение стоит одного письма, его отсутствие может стоить всей спорной суммы

Считать выплату признанием количества. Выплата, посчитанная площадкой от её же цифры остатка, не означает, что вы согласились с этой цифрой, если при получении вы письменно оговорили, что требование в оставшейся части сохраняется

Вопросы и ответы

Если после инвентаризации остаток уменьшат, значит, товара было меньше?

Нет. Инвентаризация это внутренняя процедура хранителя, её результат он оформляет сам, без продавца. Обязательным для продавца такой акт не становится, суд оценивает его наравне с другими доказательствами. Количество переданного подтверждается актами приёмки и отчётами кабинета на дату до пересчёта

Нужно ли заверять у нотариуса выгрузку, которая уже скачана?

Сам скачанный файл заверять не нужно, он приобщается как письменное доказательство. Нотариальный осмотр нужен для другого: зафиксировать, что именно эти данные отображались в личном кабинете на конкретную дату и что раздел с разбивкой по складам исчез

Есть ли гарантия, что суд примет такую доказательную базу?

Гарантии нет: оценка доказательств это дискреция суда. Но дело выигрывается не одним документом, а плотностью. Один эксель без подписи легко объявить недостоверным. Тот же эксель рядом с актами приёмки, начислениями за хранение по этому складу, отсутствием движения по артикулу и письменным запросом, на который площадка не ответила, оспорить гораздо труднее. Продавец, который сегодня ничего не выгрузил, через полгода останется без первички вообще

В следующей главе я расскажу о документах, которые не зависят ни от площадки, ни от вашего кабинета: о том, что можно получить от следствия и государства

Глава 4. Следствие и государство как источник доказательств

Всё, о чём мы говорили в двух предыдущих главах, это доказательства, которые так или иначе происходят от сторон спора: от площадки (отчёты, акты, переписка) или от продавца (перечни, расчёты, закупочные документы). У каждого из них есть уязвимость: другая сторона может сказать, что документ составлен в чью-то пользу. Есть, однако, источник, который никого из спорящих не представляет. Это государство: следствие, полиция, прокуратура

Сразу скажу честно, чтобы потом не было разочарования. Ни одно постановление следователя не обязывает площадку заплатить вам стоимость товара. Уголовное дело даёт продавцу официальные подтверждения, и работают они в трёх местах, где решаются деньги: у страховщика, в налоговом учёте и в арбитражном споре с площадкой

Кто расследует атаки на склады

Адресат заявления определяется не тем, где ближе отделение, а составом преступления. Круг дел, которые расследует каждое ведомство, расписан в статье 151 УПК РФ

Что произошло	**Статья УК РФ**	**Кто расследует**	**Норма**
Террористический акт, в том числе удар БПЛА по объекту	ст. 205	следователи СК РФ и следователи органов ФСБ	п. 1 и п. 2 ч. 2 ст. 151 УПК РФ
Умышленное уничтожение или повреждение имущества путём поджога, взрыва или иным общеопасным способом	ч. 2 ст. 167	следователи органов внутренних дел	п. 3 ч. 2 ст. 151 УПК РФ
Умышленное уничтожение имущества со значительным ущербом без квалифицирующих признаков	ч. 1 ст. 167	дознаватели органов внутренних дел	ст. 150 и 151 УПК РФ

По составу «террористический акт» законных адресатов два, и оба к органам внутренних дел отношения не имеют. На практике по атакам на складские комплексы летом 2026 года уголовные дела возбуждал Следственный комитет. По удару 5 августа 2026 года по складскому помещению в Тульской области СК сообщил о возбуждении дела по статье 205 УК РФ, о работе следователей и криминалистов и о назначении экспертиз по фрагментам БПЛА. Сообщалось о возбуждении дел о теракте и по эпизодам в Пензе, Сарапуле, Краснодаре, Невинномысске, а также по объектам во Владимирской, Ленинградской и Московской областях

Отсюда первый практический вывод. Сначала выясняется, по какому факту и по какой статье уже возбуждено дело, и только потом пишется заявление. Если по вашему складу дело о теракте есть, вы просите приобщить сведения о вашем ущербе к нему и признать вас потерпевшим, а не инициируете отдельную проверку. По масштабным событиям дело почти наверняка уже возбуждено без вас. Но ваш ущерб в нём не отражён, пока вы о нём не заявили. Следователь не станет обзванивать селлеров с вопросом, сколько у кого сгорело футболок

Полиция не вправе отказать в приёме заявления

Если вы всё-таки пришли в ближайший отдел полиции, заявление не пропадёт. По части 1 статьи 144 УПК РФ дознаватель, орган дознания, следователь, руководитель следственного органа обязаны принять и проверить сообщение о любом совершённом или готовящемся преступлении. Слово «любом» несёт здесь всю нагрузку: дежурному не дано права оценивать на пороге, к кому относится дело и есть ли смысл в проверке

Довод «это терроризм, вам в ФСБ» тоже не работает. Порядок обратный: орган, куда вы пришли, принимает и регистрирует сообщение, а затем передаёт его по подследственности по пункту 3 части 1 статьи 145 УПК РФ, приняв меры по сохранению следов преступления. Это забота органов, а не заявителя. Если в приёме всё же отказали, часть 5 статьи 144 УПК РФ даёт прямой механизм: жалоба прокурору или в суд в порядке статей 124 и 125 УПК РФ. На практике достаточно попросить дежурного письменно оформить отказ, чтобы заявление приняли

Минус полиции как адресата только один: время. Пока сообщение путешествует по подследственности, объём вашей утраты фиксируется позже, чем у тех, кто написал по адресу. Если два органа перекидывают ваше заявление друг другу, споры о подследственности разрешает прокурор в течение 3 суток с момента поступления обращения, это тоже статья 145 УПК РФ

Талон КУСП: что это за документ

КУСП это книга учёта заявлений и сообщений о преступлениях, об административных правонарушениях, о происшествиях. Порядок регистрации установлен Инструкцией, утверждённой приказом МВД России от 29.08.2014 № 736 (в редакции от 09.10.2019). Оперативный дежурный, принявший заявление лично от заявителя, одновременно с регистрацией оформляет талон из двух частей с одинаковым номером: талон-корешок остаётся в органе, талон-уведомление отдаётся вам

В талоне-уведомлении указываются наименование территориального органа МВД, его адрес и служебный телефон, звание и фамилия принявшего сотрудника, регистрационный номер по КУСП, дата и время приёма, подпись дежурного. То есть на руках у вас документ, в котором государственный орган своей рукой зафиксировал, кто, когда и о чём заявил

Номер КУСП это номер регистрации сообщения, а не номер уголовного дела. Когда материал уйдёт по подследственности, ему присвоят новый учётный номер, а при возбуждении дела появится ещё и номер дела. Скептики правы в том, что материалы между ведомствами передаются не мгновенно и по своему талону о дальнейшей судьбе материала вы узнаете немного. Но для арбитражного спора это и не нужно: там работает сам факт и дата обращения

Подать заявление можно двумя способами. Лично в дежурную часть любого территориального органа МВД: заявление регистрируют круглосуточно, талон обязаны выдать сразу. Или онлайн через сервис приёма обращений на официальном сайте МВД России: талон на руки сразу не выдаётся, но регистрация происходит, и подтверждением служит уведомление с номером. В Следственный комитет заявление подаётся через интернет-приёмную регионального следственного управления, почтой заказным письмом с описью вложения или на личном приёме. Почта с описью даёт бумажное подтверждение состава отправления, и это пригодится в арбитраже. Независимо от способа, по части 4 статьи 144 УПК РФ заявителю выдаётся документ о принятии сообщения с данными принявшего лица, датой и временем. Без этой бумаги вам нечем доказывать, что вы вообще обращались, поэтому её берут сразу и хранят

Что написать в заявлении

Заявление подаётся письменно и подписывается заявителем, это статья 141 УПК РФ. Анонимное сообщение поводом для возбуждения дела служить не может. Перегружать заявление не нужно, но содержательный минимум такой

кто заявитель: наименование или ФИО, ИНН и ОГРН либо ОГРНИП, адрес, телефон, электронная почта

что произошло: дата, время, адрес склада, характер события так, как он известен из уведомлений площадки и открытых источников, без домыслов о квалификации

чем вы затронуты: на складе находился ваш товар, переданный площадке по договору, со ссылкой на данные кабинета, то есть поставки, артикулы, количество

какое имущество утрачено и на какую сумму: количество позиций, состав, стоимость приобретения, итог. Если точного расчёта ещё нет, сумма указывается с пометкой «предварительно»

чем это подтверждается: выгрузка остатков на дату события, отчёты площадки, документы закупки и поставки на склад

что вы просите: провести проверку в порядке статей 144-145 УПК РФ, приобщить сведения к уже возбуждённому делу, при возбуждении дела признать потерпевшим, о принятом решении уведомить

отметка о том, что об ответственности за заведомо ложный донос по статье 306 УК РФ вам известно. Её отберёт сам орган, пугаться не нужно: вы сообщаете реальные факты

Два правила, которые я прошу соблюдать строго

Первое: не завышайте сумму. Сумма ущерба, которую вы указали следствию, живёт дальше своей жизнью и всплывает в арбитражном деле как ваше собственное заявление. Расхождение между цифрой в СК и цифрой в иске оппонент найдёт и предъявит. Сумма в заявлении о преступлении, в обращении в прокуратуру, в претензии и в иске должна собираться из одной и той же первички

Второе: по каждому эпизоду отдельное заявление. Технически можно подать одно заявление на несколько складов и дат, но уголовные дела возбуждаются по конкретному факту в конкретном регионе, и решение о признании потерпевшим принимается в рамках конкретного дела. Смешанное заявление придётся разделять и пересылать по подследственности, а это время

Сколько ждать ответа

Базовый срок проверки 3 суток со дня поступления сообщения, и по массовым событиям он почти никогда не выдерживается. Статья 144 УПК РФ разрешает продлить его до 10 суток и до 30 суток, если нужны документальные проверки, ревизии, экспертизы или оперативно-розыскные мероприятия. При атаке на склад тридцать суток становятся обычным сроком: экспертизы по фрагментам аппаратов, пожарно-техническая экспертиза, инвентаризация остатков на объекте

Пока идёт проверка, ждать решения следствия и ничего не делать по площадке нельзя. Сроки на возражения по отчётам и на претензионный порядок текут независимо. Уголовное дело и договорный спор идут параллельными путями, и второй никого не ждёт. Самая частая ошибка, которую я вижу: продавец занимается уголовной линией вместо возражений на отчёт и претензии. Тогда договорные сроки сгорают, и никакой талон их не вернёт

Почему потерпевший именно продавец

Потерпевший по имуществу это его собственник, а собственником товара на складе площадки остаётся продавец. По пункту 1 статьи 996 ГК РФ вещи, поступившие к комиссионеру от комитента, являются собственностью последнего

Из этого следует простая вещь, которую площадка за вас не сделает. Маркетплейс заявит ущерб по своему имуществу: здание, оборудование, техника. Ваш товар в его ущерб не входит, потому что он не его. Если вы не заявились сами, вашей утраты в материалах дела нет

По части 1 статьи 42 УПК РФ потерпевшим является физическое лицо, которому преступлением причинён физический, имущественный, моральный вред, а также юридическое лицо в случае причинения вреда его имуществу и деловой репутации. Решение о признании потерпевшим принимается незамедлительно с момента возбуждения дела и оформляется постановлением. Если сведений о пострадавшем на этот момент нет, решение принимается незамедлительно после их получения. Ваше заявление и есть способ дать следствию эти сведения

Форма
Кто заявитель
Чем подтверждается
Кто действует по делу

ООО
юридическое лицо, вред его имуществу
выписка из ЕГРЮЛ, документ о полномочиях директора
только представитель (ч. 9 ст. 42 УПК РФ)

ИП
физическое лицо со статусом предпринимателя
выписка из ЕГРИП, паспорт
лично или через представителя по доверенности

Индивидуальный предприниматель подаёт заявление от своего имени как физическое лицо, но в заявлении указывает статус предпринимателя и ОГРНИП, потому что вред причинён имуществу, использовавшемуся в предпринимательской деятельности

Ходатайство о признании потерпевшим можно включить отдельным пунктом в заявление о преступлении или подать отдельно, если дело уже возбуждено. Формулировка простая: прошу признать потерпевшим по уголовному делу с указанием его номера, поскольку преступлением причинён вред имуществу, принадлежащему заявителю на праве собственности. К ходатайству прикладывается расчёт вреда, не оценочная фраза «утрачено товара примерно на столько-то», а таблица с количеством, ценой приобретения и документами-основаниями. Постановление на сумму, взятую с потолка, вам не поможет: эту цифру потом читают и страховая, и налоговая, и суд

Что даёт статус потерпевшего

Процессуальные права и документы, но не деньги. Из прав, перечисленных в части 2 статьи 42 УПК РФ, для продавца практический вес имеют такие

знать о предъявленном обвинении и получать копии ключевых постановлений: о возбуждении дела, о признании потерпевшим, о прекращении или приостановлении производства

представлять доказательства, то есть официально приобщить к делу свой расчёт ущерба и первичные документы

заявлять ходатайства и отводы

по окончании расследования знакомиться со всеми материалами дела и выписывать из них сведения

иметь представителя, а для юридического лица права осуществляются только через представителя

По статье 44 УПК РФ потерпевший может заявить в уголовном деле гражданский иск, и при этом освобождается от государственной пошлины. Звучит привлекательно, но по спору с площадкой это не работает. Ответчиком по такому иску может быть только причинитель вреда, то есть лицо, привлекаемое к уголовной ответственности, или лицо, отвечающее за его действия. Маркетплейс к этой категории не относится: он не причинял вред, он хранил ваш товар по договору. По делам такой категории обвиняемый может быть не установлен годами, а исполнимость приговора в части гражданского иска обычно нулевая. Спор с площадкой имеет другую природу, это договорная ответственность, и рассматривает его арбитражный суд

Три места, где работают документы следствия

Страховая выплата. Если товар или ответственность были застрахованы, страховщик требует документы компетентных органов, подтверждающие событие и его характер. Для продавцов Ozon это вопрос жизни и смерти полиса: покрытие атак БПЛА в программе Ингосстраха действовало при квалификации события как диверсии или теракта. Постановление о возбуждении дела и постановление о признании потерпевшим закрывают этот запрос

Налоговый учёт убытка. Подпункт 6 пункта 2 статьи 265 НК РФ относит к внереализационным расходам потери от стихийных бедствий, пожаров, аварий и других чрезвычайных ситуаций, включая затраты на ликвидацию их последствий. Собственного перечня документов норма не содержит, поэтому расход обосновывается по общему правилу статьи 252 НК РФ: справка компетентного органа о событии, акт инвентаризации на дату утраты, внутренние документы о списании. Документы следствия здесь и есть подтверждение факта и характера события. Налоговой стороне утраты посвящена глава 16

Доказательство в арбитраже. Спор с площадкой почти всегда упирается в форс-мажор и в то, что именно произошло на складе. Процессуальный документ следственного органа подтверждает событие объективно, а не со слов сторон, и снимает часть спора о фактах

Талон КУСП как доказательство добросовестности

У талона в арбитражном споре есть роль, о которой продавцы редко думают. В споре о компенсации площадка и суд оценивают не только расчёты, но и поведение сторон. Стандарт задан законом: при исполнении обязательства стороны обязаны действовать добросовестно, учитывая права и законные интересы друг друга (пункт 3 статьи 307 ГК РФ). Добросовестность предполагается (пункт 5 статьи 10 ГК РФ), но презумпцию можно и нужно подкреплять, когда спор идёт о крупной сумме. Статья 401 ГК РФ добавляет измерение заботливости и осмотрительности. Эта норма чаще работает против должника, но её логика двусторонняя: суд смотрит, как вёл себя каждый участник после события

В дискуссии юристов в одном из профессиональных чатов прозвучала формула, под которой я подписываюсь: талон доказывает, что продавец не просто ждал компенсации от площадки, а добросовестно предпринял иные доступные меры

Что даёт талон
Как это работает в деле

Фиксацию даты и события государственным органом
дата и время обращения зафиксированы вне контроля сторон спора

Доказательство активного добросовестного поведения
аргумент к п. 3 ст. 307 и ст. 401 ГК РФ

Мост к материалам уголовного дела
по номеру КУСП арбитражный суд по ходатайству может запросить сведения о судьбе товара

Снятие довода о недоказанности события
обращение в органы в день события усиливает вашу версию

Отдельно про мост к уголовному делу. Судьба товара после атаки часто неизвестна: что сгорело, что повреждено, что вывезено и куда. Пока в игре только договорные инструменты, у площадки на эти вопросы монополия. Уголовное дело её ломает: следователь осматривает место происшествия, назначает экспертизы, изымает документацию склада. Заявитель, а тем более признанный потерпевшим, получает точку опоры для ходатайств об истребовании этих сведений в арбитражный процесс по статье 66 АПК РФ. Без талона этой двери нет

И честные границы. Талон не создаёт права на компенсацию, требование к площадке живёт по оферте и ГК РФ и считается по первичке. Талон не заменяет претензию и не прерывает договорные сроки. Стоит он один визит в дежурную часть

Режим хранения простой. Оригинал талона в папку к документам спора, туда же скан и фото, номер КУСП отдельной строкой в реестр доказательств с датой. Придёт постановление по итогам проверки или уведомление о передаче по подследственности, туда же: цепочка номеров и дат должна восстанавливаться целиком. Копия талона прикладывается к претензии площадке с одной фразой в тексте: о событии подано заявление о преступлении, зарегистрировано в КУСП за таким-то номером от такой-то даты

Прокуратура: надзор, а не касса

Прокуратура сама дело не расследует и ущерб не возмещает. Её роль надзорная, и к ней идут, когда следствие молчит или отказывает

если органы перекидывают сообщение друг другу, прокурор решает спор о подследственности в течение 3 суток (статья 145 УПК РФ)

жалоба на действия и бездействие следователя подаётся руководителю следственного органа и прокурору по статье 124 УПК РФ, а также в суд по статье 125 УПК РФ

копия постановления об отказе в возбуждении дела направляется заявителю в течение 24 часов с разъяснением права на обжалование (часть 4 статьи 148 УПК РФ)

Если пришёл отказ, работают с процессуальным документом, а не пишут заявление заново. Сначала читают мотивировку: чаще всего отказ связан не с существом, а с тем, что событие уже расследуется в рамках другого дела. Тогда подаётся не новое заявление, а ходатайство о приобщении сведений и признании потерпевшим по существующему делу

В чатах продавцов звучала формулировка про обращение в прокуратуру для «мониторинга ущерба, причинённого иностранными источниками». Такой механизм действительно есть, и о нём ниже, но это учёт, а не выплата

Отказ в справке СК: значит ли это, что денег не будет

В сентябре 2026 года продавцы начали получать отказы. 24 сентября в чате селлеров прозвучал вопрос, который стоит привести дословно: «Кто-нибудь получал справку от следственного комитета по поводу атак на склады? Мне ответили отказом в связи с незаконченной инвентаризацией на складах». Тем же утром другой продавец спрашивал, есть ли в кабинете раздел, где можно посмотреть количество товаров, повреждённых при инциденте. По сути это один вопрос: продавец не знает, сколько его товара пострадало, и не может получить ответ ни от следствия, ни от площадки

Ответ на него важен. Справка следственного комитета не названа в оферте Wildberries среди условий компенсации. Раздел 11.3 оферты связывает утрату товара с двумя событиями: истечением срока возврата после требования продавца либо сообщением площадки об утрате. Справка следствия, постановление о возбуждении дела или статус потерпевшего среди этих условий не значатся. Справка работает как доказательство события, а не как пропуск к компенсации

Более того, сам отказ полезен. Он означает, что на дату ответа объём уничтоженного товара не установлен никем, включая площадку. Пункт 11.3.4 освобождает площадку от возмещения только при непреодолимой силе, и чтобы воспользоваться этим исключением, мало сослаться на сам факт атаки: нужно показать, что конкретный товар конкретного продавца погиб именно вследствие события. Если сама площадка ещё считает остатки, её утверждение о гибели ваших единиц пока ничем не подтверждено. Часть товара могла уцелеть, и обязанность вернуть уцелевшее никуда не делась. Ответ СК об отказе сохраняется как есть: он фиксирует, что объём уничтоженного на дату ответа не установлен

Что делать, не дожидаясь справки, я подробно разберу в следующей главе. Коротко: договорный механизм можно запустить самому, письменным требованием вернуть товар. Если ждать справку и не подавать требование о возврате, 60 дней по пункту 11.3.1 оферты не начинают течь. Отказ из-за незавершённой инвентаризации по смыслу временный, и после её завершения запрос в СК можно повторить

Государственный регистр вреда

Есть ещё одна государственная линия, о которой продавцы узнали из чатов пострадавших. 19 мая 2025 года подписан Указ Президента РФ № 335 «О государственном мониторинге вреда, причинённого Российской Федерации, субъектам Российской Федерации, федеральной территории "Сириус", муниципальным образованиям, физическим лицам и организациям иностранными источниками». По пункту 1 указа органы прокуратуры собирают, проверяют, учитывают и систематизируют сведения о вреде, причинённом в том числе жизни, здоровью и имуществу физических лиц и имуществу организаций иностранными источниками

Иностранные источники определены через два круга: государства и территории из перечня недружественных, который определяет Правительство, и действующие в их интересах органы, лица и организации, в отношении которых имеются сведения о причастности к причинению вреда. Исключение одно: вред от ограничительных мер в финансовой сфере в этот учёт не входит

Во исполнение указа Генеральный прокурор издал приказ от 05.06.2025 № 396 «Об организации работы по осуществлению государственного мониторинга вреда, причинённого иностранными источниками». Им утверждены Положение о порядке мониторинга и ведения регистра и формы регистра. Ведёт регистр Главное управление по надзору за следствием, дознанием и оперативно-разыскной деятельностью Генеральной прокуратуры. Тем же днём издан приказ № 397 о межведомственном взаимодействии: сведения в регистр обязаны передавать и другие госорганы

Попадает ли сюда сгоревший товар продавца? По прямому чтению документов да. Положение к приказу № 396 первым источником сведений называет материалы уголовных дел и проверок о преступлениях против мирных жителей и объектов инфраструктуры, в том числе с использованием беспилотных летательных аппаратов, диверсионных и террористических актов. А среди источников прямо названы обращения организаций и физических лиц о причинении вреда. Для ИП сведения вносятся по форме вреда физическим лицам, где утраченный товар ложится в категорию повреждения и уничтожения имущества. Для ООО действует отдельная форма вреда организациям с категорией «повреждение, уничтожение или потеря иных активов» и строкой «иные экономические потери»

Что даёт запись в регистре

Официальную фиксацию размера ущерба государственным органом. В регистр вносится характер и размер вреда в денежном выражении и документ, подтверждающий этот размер. Внесению предшествует проверка: по обращениям прокуратура в срок не более 30 календарных дней проверяет сведения, с возможным продлением ещё на 30, и составляет мотивированное заключение. О решении заявителя информируют в течение 5 рабочих дней. Сумма, прошедшая прокурорскую проверку, весит больше, чем та же сумма в таблице, которую вы собрали сами

Фиксацию даты, обстоятельств и причинной связи. Формы регистра включают дату и место, обстоятельства, источник причинения вреда, номер уголовного дела или материала проверки, ссылку на фото и видео. Через год-два, когда отчёты в кабинете перезапишутся, эта запись останется точкой опоры

Задел на будущее. Регистр содержит графы «сведения о возмещении причинённого вреда» и «принятые меры судебного и иного характера по возмещению», то есть построен так, чтобы на его основе можно было считать невозмещённый остаток. Если появится компенсационный механизм, первым источником данных о пострадавших будет именно регистр. Гарантий

здесь нет, но цена входа это одно обращение с документами, которые у вас и так собраны для претензии

Чего запись не даёт

Это не выплата: ни указ, ни приказ не содержат компенсационного фонда, порядка и сроков выплат. Это не признание долга площадкой: запись констатирует вред от иностранного источника, а не нарушение маркетплейсом договора, и ссылаться на неё как на доказательство долга площадки нельзя. Это не замена расчёта в суде: суд по иску к площадке будет считать сумму по первичке и условиям оферты. И внесение не автоматическое: слабое обращение без документов вернётся ни с чем

Как подать

Специальной формы заявления для граждан приказ не вводит, работает общий механизм обращения в прокуратуру. Подаётся в прокуратуру субъекта по месту нахождения склада либо сразу в Генеральную прокуратуру. Удобнее всего через интернет-приёмную на epp.genproc.gov.ru, где обращение регистрируется и получает номер. Просить нужно провести проверку по факту причинения вреда вашему имуществу иностранным источником и внести сведения в регистр, предусмотренный Указом Президента РФ от 19.05.2025 № 335 и приказом Генпрокуратуры России от 05.06.2025 № 396. Описываются дата и место события, что утрачено, кому принадлежал товар и на каком основании находился на складе, размер вреда с расчётом, номер уголовного дела или КУСП. Прикладываются перечень утраченного, отчёты и акты кабинета, первичка о стоимости, талон КУСП, фото и видео

Регистровая форма сама предусматривает графы о мерах по возмещению, реквизитах судебных решений и исполнительного производства. Порядок учёта изначально рассчитан на то, что пострадавший параллельно взыскивает возмещение с того, с кого может. Получили выплату от площадки или решение суда, направьте сведения для корректировки записи

Три линии, которые не исключают друг друга

Линия
Основание
Что даёт

Претензия и иск к площадке
договор: товар передан площадке и находился в её ведении
реальные деньги, если требование устоит

Уголовное дело, статус потерпевшего
УПК РФ, постановление следователя
процессуальные права, официальная фиксация события

Запись в регистре вреда
Указ № 335, приказ Генпрокуратуры № 396
государственный учёт суммы, даты и причинной связи

Выбирать между ними не нужно. Вред вашему товару причинил иностранный источник, но отвечает перед вами по договору та сторона, которой вы товар передали и которая обязалась обеспечить его сохранность. Основной денежный трек всё равно договорный, а государственные линии его усиливают

Порядок действий

выгрузить остатки по складу на дату события, свести перечень утраченного по артикулам с ценой приобретения и документами-основаниями

выяснить, возбуждено ли дело по факту события, каким органом и по какой статье

подать заявление о преступлении в СК, в полицию или онлайн, получить талон КУСП или документ о принятии сообщения

при возбуждении дела заявить ходатайство о признании потерпевшим с расчётом вреда

направить обращение в прокуратуру о внесении сведений в регистр вреда с тем же комплектом документов

получив постановления и ответы, передать копии страховщику, бухгалтерии и юристу

при молчании или отказе обжаловать по статьям 124 и 125 УПК РФ, а не писать заявление заново

ни на день не останавливать договорную линию: возражения на отчёт и претензия площадке в свои сроки, с копией талона в приложениях

Документ государственного органа с датой, номером и подписью, полученный в первые дни после события, в арбитражном деле весит больше любых слов. Но сам по себе он денег не приносит. Деньги приносит договорный механизм, и следующая глава о том, как он запускается

Глава 5. Когда маркетплейс признаёт товар утраченным

Есть вопрос, который продавцы задают мне чаще, чем «сколько заплатят». Он звучит так: «А когда вообще заплатят?» За ним стоит знакомая картина. Остатки в кабинете есть, товара нет нигде, поддержка закрывает обращения шаблонами, а продавец ждёт, что площадка сама признает потерю и начислит деньги. В октябре 2026 года в чате селлеров один продавец написал: «Поддержка просто игнорирует любые сообщения уже месяца два. Есть ли способы получить хоть какой то ответ? Досудебку писать?» Другой там же рассказал, что за полтора месяца подал шесть обращений и две досудебные претензии по остаткам «в пути» без результата

Пока товар числится в каком-то статусе, площадке не нужно признавать его утраченным, а продавец ждёт и сроки не запускает. Эта глава о том, как перестать ждать. Раздел 11.3 оферты Wildberries сам говорит, в какой момент товар считается утраченным и площадка обязана платить. Нужно только знать, на какие кнопки нажать

Все пункты ниже я цитирую по оферте Wildberries о реализации товара в редакции с пометкой «Вступает в силу с 01 октября 2026 года». Те же механизмы с той же нумерацией были и в тексте, скачанном 25 сентября 2026 года. Площадка меняет оферту часто, поэтому формулировки пунктов 11.3.1-11.3.12 стоит сверить в кабинете на дату своего требования и сохранить файл с датой скачивания

Три основания утраты по оферте WB

Оферта связывает признание товара утраченным с тремя ситуациями

Первая: 60 дней после требования о возврате. Пункт 11.3.1: «Если по истечении 60 (шестидесяти) дней с момента предъявления Продавцом требования о возврате Товара Вайлдберриз не возвратил Товар Продавцу (не доставил Товар на выбранный Продавцом Пункт выдачи заказов), Товар признается утраченным»

Вторая: 90 дней после сообщения об инвентаризации. Тот же пункт 11.3.1: если до истечения 60 дней площадка сообщила о необходимости инвентаризации, товар признаётся утраченным, когда он не возвращён в течение 90 дней с момента такого сообщения

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.