Библиотека селлера

КНИГА 2



Финотчёт как улика

Куда уходят деньги селлера

Удержания WB и Ozon и как их вернуть

Галина Мелега

юрист по спорам с маркетплейсами

СеллерПрав

Галина Мелега

Куда уходят деньги селлера. Удержания WB и Ozon и как их вернуть

«Автор»
2026

Мелега Г.

Куда уходят деньги селлера. Удержания WB и Ozon и как их вернуть / Г. Мелега — «Автор», 2026

К выплате пришло меньше, чем должно, а на какой строке отчёта ушли деньги, непонятно. Книга учит читать еженедельные отчёты Wildberries и отчёты Ozon так, чтобы видеть деньги, и по очереди разбирает статьи, через которые продавец теряет больше всего: габариты, хранение, логистику, штрафы, комиссии и СПП, товар, пропавший на складе, возвраты, задержки выплат. В конце - как провести сверку своими силами и вернуть найденное через поддержку, претензию или суд. Для продавцов на ИП и ООО, юридическая подготовка не нужна

© Мелега Г., 2026
© Автор, 2026

Содержание

Глава 1. Еженедельный отчёт Wildberries: как читать, чтобы видеть деньги 6
Где лежит отчёт и в каком виде его брать 7
Что такое отчёт с точки зрения закона 8
Как читать строку отчёта: продажа отдельно, удержание отдельно 9
Сторно: строка, которая отменяет другую строку 10
Пустые месяцы и индивидуальные условия 11
«Прочие удержания»: семь групп и чем бить каждую 12
Первичка: где требовать можно, а где вам процитируют договор 13
Сальдирование: почему удержание происходит без вашего согласия 14
Срок на замечания: короче, чем вы думаете 15
Два отчёта на стыке месяцев 16
Как подать замечания, если расчёт ещё не готов 18
Еженедельный ритуал на 30 минут 19
Как выглядит находка в отчёте: разбор мебельного кейса 20
Типовые ошибки при чтении отчёта 21
Вопросы, которые мне задают чаще всего 22
Что дальше 23
Глава 2. Отчёты Ozon и строки, которые никто не объясняет 24
Почему на Ozon искать надо в другом месте 25
Пять отчётов Ozon, без которых сверки не будет 26
«Хранение равно нулю» почти всегда неправда 27
Компенсация пришла: почему её всё равно надо проверить 28
Декомпенсация: деньги, которые уходят обратно 29
Разбор: как долг в 3,65 млн превратился в долг площадки 30
Непонятное удержание: у вас есть право на расшифровку 31
Срок, который идёт, пока вы гадаете 32
Пять типов удержаний и что проверять в каждом 33
Удержание без документа - это находка, а не норма 34
Как действовать, если удержание непонятно 35
Деньги пришли, а в отчёте их нет 36
Опасен не платёж, а подпись 37
Выкупы упали: рынок или удержание 38
Типовые ошибки этой главы 39
Глава 3. Габариты на Wildberries: самый большой рычаг 40
Почему габарит бьёт дважды 41
Что говорит оферта: короткая карта раздела 13.3 42
Как считается штраф за габариты 43
Допуск есть только у штрафа, у логистики его нет 44
Что решают суды: шесть дел одного месяца 45
Правило, которое видно из всех шести дел 46
Дело, где вернули не штраф, а логистику и хранение 47
Как посчитать свою переплату: три слагаемых 48
С какого дня считать: история упаковки 49
Пошагово: что сделать до спора 50

Типовые ошибки продавцов в габаритных спорах 51
Вопросы, которые мне задают чаще всего 52
Глава 4. Ошибки замера: перепутанные стороны и нестабильный обмер 53
Октябрь 2026 года: волна замеров 54
Площадка перепутала стороны: будет ли штраф 55
Как читать фотографию обмера 57
Приём одной стороны 58
Почему при каждом перезамере габариты только растут 59
Нестабильный обмер: как превратить его в сумму 60
Попадают ли под штраф заказы, оформленные до замера 61
Логистика выросла в десятки раз 62
Первые 7 дней после замера 63
Свой замер должен быть привязан к поставке 64
Окно переобмера закрылось: что остаётся 65
Образец текста претензии по замеру 66
Честные перспективы: пять дел 67
Типовые ошибки при работе с замером 68
Вопросы и ответы 69
Глава 5. Габариты на Ozon 70
Как Ozon считает объёмный вес 71
Крупногабаритный товар: отдельная шкала 72
Кто меряет ваш товар и когда 73
Конец ознакомительного фрагмента. 74

Галина Мелега
Куда уходят деньги селлера. Удержания WB и Ozon и как их вернуть

Глава 1. Еженедельный отчёт Wildberries: как читать, чтобы видеть деньги

«Всё было нормально». Эту фразу я слышу от большинства продавцов в начале аудита. Продажи идут, деньги приходят, блокировок нет, скандалов с площадкой тоже. Зачем копать?

Один из таких продавцов торговал на Wildberries мебелью: обеденные и письменные столы, 11 артикулов, оборот от 600 тысяч до 1,3 миллиона рублей в месяц. Мы разобрали 94 его еженедельных отчёта за 15 месяцев, это 25 587 строк данных. Под словами «всё нормально» нашлось 357 000 рублей потерь: штрафы за габариты, переплата логистики по 681 доставке и семь столов, которые ушли на возврат и не вернулись. Ни одна из этих сумм не была спрятана. Всё лежало в отчётах, которые продавец получал каждую неделю и не читал

С этого кейса я начинаю книгу, потому что он показывает главное: деньги селлера уходят не через взлом и не через мошенничество, а через строки отчёта, которые никто не открыл вовремя. Поэтому первая глава не про споры, а про чтение. Пока вы не умеете читать еженедельный отчёт, любая претензия будет построена на ощущении «списывают лишнее», а ощущение площадка не рассматривает

Где лежит отчёт и в каком виде его брать

На Wildberries отчёты живут в разделе «Финансовые отчёты», на вкладке «Отчёты реализации». Внутри есть еженедельные и ежедневные отчёты. Для проверки денег нужен еженедельный: именно он считается отчётом по договору, к нему привязан срок на замечания, и именно его площадка потом предъявит в суде как согласованный

У отчёта два слоя. Первый - сам документ: дата, период, итоговые суммы. Второй - детализация, которая скачивается отдельным файлом XLSX. Сводная строка в интерфейсе это витрина, спор ведётся по детализации. Моё правило для любого продавца: скачивайте оба слоя в день, когда отчёт появился, и храните их у себя без правок. Документ подтверждает, что отчёт был и когда он размещён. Детализация показывает, из чего сложилась цифра. В претензии без первого нет даты, без второго нет расчёта

Есть ещё два входа в те же данные, о которых знают немногие. Виджет «Баланс» на главной странице кабинета: выбираете период и видите список удержаний, где у каждого указаны сумма, дата, номер документа и комментарий с причиной. И отчёт по удержаниям в разделе «Аналитика», подраздел «Отчёты»: туда оферта направляет результаты обмеров товара, значения габаритов и фотографии обмера. К этому отчёту мы вернёмся в главах о габаритах

Не полагайтесь на то, что кабинет хранит всё вечно и отдаёт по первому требованию. В конце августа 2026 года продавцы сообщали, что отчёт «Платное хранение» перестал скачиваться из кабинета. Сроки на возражения при этом не останавливаются. Архив на вашем компьютере - часть защиты. Кабинет площадки похож на библиотеку, где книги иногда исчезают с полок прямо во время чтения

Что такое отчёт с точки зрения закона

Площадка продаёт ваш товар от своего имени, но за ваш счёт. Это комиссия или агентирование, и в обоих случаях главный документ расчётов - отчёт. Статья 999 Гражданского кодекса РФ обязывает комиссионера представить отчёт, а комитент, у которого есть возражения, должен сообщить о них в течение тридцати дней со дня получения отчёта, если соглашением сторон не установлен иной срок. Если возражений нет, отчёт считается принятым. Для агентского договора то же правило есть в пункте 3 статьи 1008 ГК РФ

Ключевые слова - «если соглашением сторон не установлен иной срок». Норма диспозитивная, и оферта этим пользуется: тридцать дней кодекса заменены своим, гораздо более коротким сроком. О нём ниже, в разделе о сроках

Само условие о том, что молчание продавца означает согласие, законно. Оно опирается на пункт 3 статьи 438 ГК РФ: молчание признаётся акцептом, если это вытекает из закона, соглашения сторон, обычая или прежних деловых отношений. Но у этой конструкции есть две слабые точки, которые работают на продавца

Первая: принятие молчанием работает только при доказанном получении отчёта. Если отчёт сформирован задним числом или появился в кабинете позже даты, которая в нём стоит, возможность ознакомиться возникла в другой момент, и это ваш довод. Подтверждается он снимком экрана с датой и временем, выгрузкой и уведомлением, если оно было

Вторая тоньше и полезнее. Отчёт комиссионера фиксирует исполнение поручения, то есть продажу вашего товара и расчёт за неё. Он не охватывает любые взаимные требования сторон. Если в отчёт включено удержание по другому обязательству, например штраф за нарушение правил площадки, принятие отчёта не означает признания этого штрафа обоснованным. Этот довод часто выручает, когда срок на замечания уже пропущен

Как читать строку отчёта: продажа отдельно, удержание отдельно

Продажа конкретного товара показывается своими полями: цена, вознаграждение площадки, логистика по этому отправлению. Удержание живёт рядом и не привязано к конкретному заказу. В него собирается всё остальное: платные услуги и продвижение, возмещение ущерба, корректировки прошлых периодов, разовые списания. Направление у удержания двустороннее: оно бывает в пользу площадки и бывает в пользу продавца, когда возвращают ошибочно списанное или доплачивают компенсацию

Отсюда первая путаница. Штраф привязан к нарушению по конкретной поставке или заказу и живёт в своём столбце. А удержанием может оказаться что угодно, включая тот же штраф, перенесённый корректировкой в другой отчётный период. По одной сводной цифре понять нельзя ничего, разбирать её нужно построчно

В XLSX-детализации еженедельного отчёта для удержаний важны три места:

поле «Виды логистики, штрафов и корректировок ВВ»: здесь написано, что это за операция

столбец «Общая сумма штрафов»

столбец с корректировками вознаграждения

И отдельно следите за знаком. В детализации удержания отображаются без знака, выплаты продавцу со знаком минус. Перепутанный знак - самая частая причина, по которой собственный расчёт продавца расходится с площадкой на круглую сумму, и после этого площадка с удовольствием объявляет весь расчёт ошибочным

В интерфейсе отчёта сумма в столбце «Прочие удержания/выплаты» кликабельна, если она не равна нулю. По клику открывается расшифровка: сумма, обоснование и номер документа. Если обоснования или номера нет, эта строка - кандидат в спорные

Сторно: строка, которая отменяет другую строку

Сторно - это обратная запись. Площадка начислила штраф или удержание, потом признала его ошибочным и вернула той же суммой со знаком наоборот. В отчёте обе строки остаются: и начисление, и его отмена. Поэтому правило счёта одно: база для спора по любому виду удержаний - начисления этого вида минус строки «Сторно» того же вида в тех же финансовых отчётах

На этом ошибаются не только продавцы. У Wildberries есть отдельный файл «Детали по штрафам и сторно за габариты», где у каждого замера стоит статус: «Действителен» или «Отменён». Кажется, что этого достаточно: берём всё со статусом «Действителен» и требуем вернуть. Нет. В одном из наших аудитов два артикула значились в этом файле действующими на сотни тысяч рублей, рядом лежали строки «Отменён» на те же суммы, а в финансовых отчётах оба штрафа были полностью сторнированы. Претензия, собранная по статусу из файла, оказалась бы завышенной почти на 900 тысяч рублей. Для площадки такая ошибка - подарок: достаточно показать одно завышение, чтобы поставить под сомнение весь расчёт

Поэтому файл деталей - это доказательство обмера: какой товар, когда, какие размеры, какие фото. А сколько денег фактически удержано и не возвращено, показывают только финансовые отчёты. Подробно про то, как работать со штрафами за габариты, я пишу в главах 3 и 4

Пустые месяцы и индивидуальные условия

Обратная ловушка. Вы листаете отчёты и видите месяцы, где при большом обороте логистики почти нет, а хранение равно нулю. Первая мысль - площадка что-то скрывает или учёт непрозрачен. Прежде чем строить на этом довод, проверьте, не работали ли вы в эти месяцы на индивидуальных условиях. У продавца на индивидуальных условиях начисления по логистике и хранению построчно в отчёты реализации не попадают, и пустые месяцы объясняются именно этим. Что такое индивидуальные условия и чем они опасны, я разбираю в главе 11

Общий вывод из обеих ловушек: аномалия в отчёте - повод задать вопрос, а не готовая находка. Сначала проверьте, какой тариф и какие условия действовали в этот период, потом считайте

«Прочие удержания»: семь групп и чем бить каждую

Перед тем как спорить с непрозрачной строкой, её нужно опознать. Практически все такие удержания раскладываются на семь групп, и от группы зависит, каким доводом вы будете их оспаривать

Группа	**Что это обычно**	**Чем оспаривается**
Вознаграждение и его корректировки	пересчёт комиссии за прошлые периоды, изменение категории	расчёт по правилам вознаграждения, ст. 431 ГК РФ
Логистика и хранение	тариф по объёму, пересчёт после обмера габаритов	фото обмера и отчёт по удержаниям
Штрафы по перечню	подмена, маркировка, недовоз, нарушение схемы отгрузки	факт нарушения и его фиксация площадкой
Платные услуги и продвижение	списания за опции, кампании, транзит, разгрузку	наличие заявки продавца на услугу
Возмещение ущерба	списания за повреждение имущества площадки	доказанность вреда и вины, ст. 15 и 1064 ГК РФ
Корректировки прошлых периодов	обратные записи по ранее закрытым отчётам	срок возражений по исходному отчёту
Удержания в пользу третьих лиц	расчёты не с площадкой и не с продавцом	основание платежа и лицо-получатель

Право удерживать у площадки в целом есть: оферта прямо разрешает удерживать из выручки вознаграждение, возмещаемые издержки, стоимость услуг, неустойки и штрафы, убытки и иные обязательства продавца. Поэтому спор идёт не о праве удерживать, а о доказанности конкретной суммы. В переписке с поддержкой эти две вещи обычно смешивают, и разговор уходит в никуда

Первичка: где требовать можно, а где вам процитируют договор

Пункт 2 статьи 1008 ГК РФ говорит, что к отчёту агента должны быть приложены необходимые доказательства расходов, произведённых за счёт принципала, если договором не предусмотрено иное. Многие продавцы на этом строят весь спор: «приложите документы ко всем удержаниям». И проигрывают в переписке на первом же ответе

Причина в словах «если договором не предусмотрено иное». Оферта Wildberries этим пользуется: в разделе о вознаграждении и расчётах записано, что площадка не предоставляет продавцу документы, подтверждающие несение издержек, за исключением случаев из правил расчёта вознаграждения. Поэтому требовать первичку по возмещаемым издержкам со ссылкой только на статью 1008 бесполезно

Рычаг переносится на строки, которые издержками не являются:

штраф - это мера ответственности, и он требует доказанного нарушения

возмещение ущерба требует доказанного вреда и вины

платная услуга требует вашей заявки, без заявки нет договора на услугу

удержание в пользу третьего лица требует основания платежа

По этим группам условие о невыдаче документов не работает, потому что предмет доказывания другой. Особенно это видно на удержаниях в пользу третьих лиц. Если деньги ушли не площадке, у неё должно быть основание удержать их за ваш счёт: исполнительный документ, соглашение, ваше поручение или норма закона. В отчёте ни одного из этих оснований обычно не видно, и запрос документов здесь работает лучше всего

Сальдирование: почему удержание происходит без вашего согласия

В оферте есть фраза, которую стоит прочитать медленно. Требования площадки к продавцу и продавца к площадке сальдируются в момент указания сумм в отчёте, сальдирование прекращает требования в соответствующей части и происходит автоматически, без заявлений сторон

Слово выбрано не случайно. Обычное прекращение встречных требований - это зачёт по статье 410 ГК РФ, и у него есть условия: требования встречные и однородные, по активному требованию наступил срок исполнения. Верховный Суд в пункте 14 постановления Пленума от 11.06.2020 № 6 разъяснил, что для прекращения обязательства заявление о зачёте должно быть доставлено другой стороне или считаться доставленным по правилам статьи 165.1 ГК РФ. Пока заявления нет, обязательства не прекращены

Назвав операцию сальдированием, площадка выводит её из-под этих требований: сумма считается прекращённой самим фактом появления строки в отчёте. Судебная практика действительно различает зачёт и сальдирование встречных предоставлений по одному договору, и само сальдирование законно. Но у него есть граница: сальдировать можно определённое обязательство, а не спорное. Если основание удержания не раскрыто, а размер не подтверждён расчётом и документами, то обязательства продавца, которое можно включить в сальдо, ещё нет. На этом и строится возражение: спор не о механизме, а о том, что в сальдо попала цифра, ничем не подтверждённая

Срок на замечания: короче, чем вы думаете

Кодекс даёт тридцать дней, но оферта Wildberries устанавливает свой срок. По действующей редакции мотивированные замечания к отчёту подаются в течение 14 календарных дней со дня, следующего за окончанием отчётного периода (п. 5.6). Если замечаний нет, отчёт признаётся утверждённым обеими сторонами. При этом сам отчёт размещается в течение семи календарных дней после отчётной недели. Посчитайте: если отчёт появился на седьмой день, на реакцию у вас остаётся около недели, а не две

Редакции оферты меняются, и срок в них менялся тоже: в материалах, по которым я писала эту книгу, встречается и семь календарных дней. Поэтому правило одно: срок по каждому отчёту проверяйте по тексту редакции, действовавшей на дату этого отчёта. Найдите в ней дословно три вещи: сколько дней, с какого момента они считаются и что означает молчание. Сохраните формулировку снимком экрана. Отдельно проверьте, рабочие это дни или календарные: на длинных выходных разница между семью рабочими и семью календарными днями доходит до четырёх суток

Главное слово в пункте - «мотивированные». Сообщение «не согласен с отчётом» замечанием не является. Нужно основание, сумма и период

Что будет, если срок пропущен? Право требовать деньги не исчезает. Договорное условие о принятии отчёта молчанием не является сроком исковой давности и не прекращает обязательство. Но оно смещает бремя доказывания: дальше спор идёт уже не о цифре в отчёте, а о неосновательном обогащении, и это тяжелее. В судебной практике, которую я разбираю в главах 3 и 7, есть дела, где продавцу отказали в том числе потому, что отчёты были утверждены молчанием. Поэтому возражения подаём всегда, даже с опозданием, и всегда письменно

Два отчёта на стыке месяцев

С редакции оферты, которая по публичному разбору вступила в силу 28 августа 2026 года, отчётная неделя перестала быть неделимой. Если неделя приходится на конец одного месяца и начало другого, площадка формирует два отдельных отчёта (в разборе это пункты 5.6 и 5.7). Номера пунктов взяты из публичного разбора, поэтому перед ссылкой в возражениях найдите норму в редакции из своего кабинета по содержанию

С точки зрения бухгалтерии это разумно: выручка и удержания попадают в тот месяц, к которому относятся. С точки зрения продавца это ловушка. Срок на замечания привязан к отчёту как к документу, а не к календарной неделе. Отчётов два, значит и сроков два, у каждого своя дата формирования, свой набор строк и свой момент, после которого он считается согласованным

Продавец, привыкший проверять отчёты раз в неделю, на стыке месяцев открывает один документ и считает, что неделя закрыта. Второй отчёт уже сформирован, его срок уже течёт. А удержания - штрафы, коррекции, доначисления по логистике и хранению - чаще всего стоят именно в начале нового месяца. Получается, что в «маленький» второй отчёт нередко попадает самая спорная часть недели

Что считаем
Обычная неделя
Неделя на стыке месяцев

Число отчётов
один
два, по числу месяцев

Начало срока
дата формирования отчёта
своя дата у каждого отчёта

Число сроков на замечания
один
два независимых

Последствие молчания
отчёт принят
каждый отчёт принят отдельно

Где обычно спорные строки
по всей неделе
чаще во втором отчёте

Что ставим в календарь
одна отметка
две отметки, обе за день до срока

Если второй отчёт появился позже указанной в нём даты, зафиксируйте фактическую дату появления снимком экрана и заявите о ней в возражениях. Если отчёт был доступен,

а вы его не открыли, довода нет. Именно поэтому контроль строится на календаре, а не на внимательности

Как подать замечания, если расчёт ещё не готов

Самая частая причина пропуска срока - продавец хочет сначала всё посчитать. Пока он сверяет, срок истекает. Выход - двухшаговая конструкция

Первое письмо уходит внутри срока и содержит минимум: реквизиты отчёта, перечень строк или групп удержаний, с которыми вы не согласны, и указание, что детальный расчёт будет представлен дополнительно. Второе письмо содержит цифры: сверку с отчётами о реализации, выгрузки по спорным операциям и итоговую сумму

Пропущенный срок восстановить нельзя, а недосланный расчёт можно. Площадка в переписке обычно сама запрашивает детализацию

Формулировка в первом письме определяет, что вы сможете оспаривать во втором. Не пишите «не согласен с отчётом». Пишите конкретно: «не согласен со строками удержаний по такому-то основанию за такой-то период в такой-то сумме, расчёт представлю дополнительно». И одно правило против путаницы: один запрос на один отчёт, чтобы сроки не смешивались. Как составить запрос на расшифровку и что делать дальше, если ответа нет, - в главах 2 и 17

Еженедельный ритуал на 30 минут

Ниже порядок, который я рекомендую каждому продавцу. Он не заменяет аудит, но не даёт пропустить сроки

в день появления отчёта скачать документ и XLSX-детализацию и сохранить без правок вместе со снимком раздела

открыть «Прочие удержания/выплаты» и раскрыть каждую ненулевую сумму

выписать строки без обоснования или без номера документа

сверить штрафы с файлом деталей и со строками сторно

сверить реализацию с заказами, а удержания с детализацией, не глазами, а сопоставлением

по спорным строкам сразу отправить короткое заявление о несогласии

вести реестр возражений: отчёт, дата, спорная сумма, дата письма, номер обращения, ответ

если отчёт недоступен, фиксировать саму недоступность снимком и обращением

И раз в квартал - выписать вперёд недели, у которых начало и конец приходятся на разные месяцы, и поставить по каждой две отметки в календарь

Как выглядит находка в отчёте: разбор мебельного кейса

Вернусь к продавцу столов из начала главы. На его примере видно, как три разных потери проявляются в трёх разных местах отчётности

Штраф за габариты. В апреле 2025 года площадка обмерила упаковку товара. Продавец тогда возил столы в коробках высотой 13 см, и карточки совпадали с реальностью. В конце апреля он перешёл на коробку меньше, высотой 7,5 см, с 1 мая начал отгружать новую упаковку и обновил карточки. Площадка сравнила новые карточки со старыми замерами и начислила штраф за «занижение габаритов»: 214 396 рублей по двум замерам. В файле «Детали по штрафам и сторно» было видно, что в октябре площадка сама отменила один замер и вернула 180 807 рублей. Второй замер по тому же товару, с той же ошибкой и той же датой остался действующим на 33 589 рублей. Отменённый замер - готовый довод для второго: требовать единообразного применения правил

Логистика по старому объёму. Это оказалась самая крупная статья. После апрельских замеров площадка считала логистику по объёму старых коробок, около 97,5 литра, хотя с мая по карточке было 68,9 литра. По тарифной формуле, действовавшей в октябре 2025 года (70 рублей плюс 16 рублей за каждый литр сверх первого), доставка по карточке стоила 1 156 рублей, а начислялось 1 614 рублей. Разница 458 рублей с каждой доставки. По 681 доставке за период набежало 295 898 рублей. Продавец замечал, что цифры не сходятся, и писал в поддержку, но пять месяцев получал ответы «проверяем»

Невозвращённый товар. В отчёте по возвратам нашлись 7 столов, которые покупатели вернули, а до продавца они не доехали, все через один пункт выдачи. Статус у большинства - «Неподбор»: площадка не нашла товар при формировании возврата. По пункту 11.3.5 оферты это основание для компенсации, по расчёту она составила 28 106 рублей

Ни одна из этих сумм не требовала доступа к закрытым данным. Штраф и его частичное сторно видны в файле деталей и в финансовых отчётах. Переплата логистики считается по детализации еженедельных отчётов и тарифной формуле. Невозвраты лежат в отчёте по возвратам. Как подробно разбирать габаритные удержания, я покажу в главах 3 и 4, возвраты - в главе 13

Типовые ошибки при чтении отчёта

1. Смотреть только сводную строку в интерфейсе. Спор ведётся по детализации, сводка ничего не доказывает

2. Не скачивать отчёты в день появления. Через месяц отчёт может не открыться, а срок уже прошёл

3. Путать знак. Удержания в детализации идут без знака, выплаты со знаком минус

4. Считать штрафы по статусу «Действителен» из файла деталей, не вычитая сторно из финансовых отчётов

5. Принимать пустые месяцы логистики и хранения за находку, не проверив, не было ли индивидуальных условий

6. Требовать первичку по всем удержаниям подряд со ссылкой на статью 1008 ГК РФ. По возмещаемым издержкам оферта это исключила, бить нужно по штрафам, ущербу, услугам и третьим лицам

7. Ждать полного расчёта и пропускать срок на замечания вместо короткого заявления о несогласии

8. На стыке месяцев проверить один отчёт из двух

9. Писать в поддержку «не согласен» без суммы, периода и основания

Вопросы, которые мне задают чаще всего

Отчёт уже утверждён молчанием. Всё потеряно?

Нет. Право требовать сохраняется, меняется только то, кто и что должен доказывать. Подавайте возражения даже после срока и готовьтесь к спору о неосновательном обогащении. Отдельно проверьте, не относится ли спорная строка к штрафу или другому обязательству, которое вообще не согласуется отчётом комиссионера

Сколько отчётов назад имеет смысл проверять?

Исковая давность по общему правилу три года, и в пределах этого срока проверять стоит всё. Как организовать такую проверку самому, я разбираю в главе 16

Поддержка отвечает «проверяем» месяцами. Это считается возражением?

Обращение в поддержку фиксирует, что вы не согласны, но оно не заменяет мотивированных замечаний к отчёту в срок оферты. Пишите замечания отдельно, с суммой, периодом и основанием, а номер обращения в поддержку указывайте как дополнительное доказательство

В расшифровке строки нет ни обоснования, ни номера документа. Что делать?

Это лучшая из возможных находок. Выписывайте такие строки отдельным списком: они и есть предмет спора. Порядок запроса расшифровки и образец письма - в главе 2

Площадка говорит, что удержала по оферте. Можно ли с этим спорить?

Право удерживать у площадки есть, это правда. Спорить нужно не с правом, а с суммой: на каком основании, по какому расчёту и каким документом подтверждена именно эта цифра

Что дальше

С еженедельного отчёта Wildberries начинается любая проверка денег. Научившись его читать, вы видите, где деньги ушли и в какой строке это записано. У Ozon логика отчётности другая: отчётов больше, хранение и компенсации разнесены по разным документам, а сроки на возражения свои и короткие. Об этом следующая глава

Глава 2. Отчёты Ozon и строки, которые никто не объясняет

В первой главе мы разбирали еженедельный отчёт Wildberries. Если вы работаете и на Ozon, привычка искать деньги там же, где на WB, сыграет против вас. На Wildberries главный рычаг - габариты и логистика. На Ozon деньги чаще теряются в другом месте: в компенсациях за утраченный и испорченный товар, в обратных списаниях этих компенсаций и в начислениях, которые площадка раскладывает по разным отчётам под разными именами

Вторая половина главы общая для обеих площадок. Она про строки, которые появляются в кабинете без объяснений: непонятное удержание, выплата, которой нет в отчёте, выкупы, которые внезапно просели. С каждой такой строкой есть порядок действий, и почти всегда он начинается не с претензии, а с письменного запроса и подсчёта сроков

Почему на Ozon искать надо в другом месте

Когда я разбираю кабинет Ozon, я начинаю не с логистики. В одном из аудитов, о котором расскажу подробнее ниже, переплаты по габаритам и приёмке составили 327 509 # из 7 273 139 # найденного, то есть меньше пяти процентов. Остальное лежало в хранении, логистике возвратов, просрочке обработки заявок и компенсациях

Это не значит, что габариты на Ozon можно не проверять, им посвящена пятая глава. Это значит, что порядок проверки другой. На Ozon первыми я смотрю три зоны:

заниженные компенсации: из возмещения за утрату и брак вычитаются вознаграждения площадки и НДС, а продавец видит поступление и расчёт не проверяет

декомпенсации: обратное списание уже выплаченной компенсации отдельной строкой «уменьшено на сумму», которую вручную почти невозможно отследить

начисления за услуги, которые фактически не оказывались, например хранение товара, который продавец не мог забрать

Общая беда всех трёх зон в объёме. Отчёты Ozon за пару лет - это десятки тысяч строк, разложенных по типам операций. Одна и та же единица товара проходит через приёмку, продажу, возврат, компенсацию и декомпенсацию в разных файлах и в разное время. Найти нарушение можно только сквозной сверкой: взять конкретную единицу и пройти её путь целиком. По одному товару вручную это примерно полчаса. По сотням артикулов без таблицы и системы это уже не получится

Пять отчётов Ozon, без которых сверки не будет

Итоговый документ показывает только сальдо. Чтобы понять, откуда взялось расхождение, нужны отчёты из финансового раздела кабинета. Я работаю с пятью

Отчёт о реализации. Продажи, возвраты и удержанное вознаграждение. Это основа: сколько площадка продала и сколько взяла себе за продажу. По нему вы сверяете цену реализации и процент вознаграждения против ставки по категории на дату продажи

Позаказный отчёт о реализации. Показывает, где именно, по какому отправлению списались услуги. Если в своде вы видите лишнюю логистику, искать её конкретный источник нужно здесь

Отчёт о взаиморасчётах. Свод за месяц по выплатам, доходам, расходам и компенсациям. Удобен, чтобы увидеть общую картину месяца и понять, какая статья выросла

Отчёт о перечислениях. Связывает финансовый итог с реальным движением денег. Именно его вы кладёте рядом с банковской выпиской

Отчёт о компенсациях и декомпенсациях. Показывает, какую компенсацию вам начислили, какую позже откатили обратно и по какому товару. Если у вас есть ощущение, что деньги на Ozon исчезают без причины, почти всегда ответ лежит в этом отчёте

Над этими пятью отчётами стоит квартальный акт сверки взаимных расчётов. Ozon формирует его за закрытый квартал в течение 14 рабочих дней после окончания квартала, найти его можно в блоке финансовых документов кабинета, в подразделе актов сверки, в форматах PDF и XML. При подключённом электронном документообороте акт приходит туда автоматически. На проверку и подпись или на возражения отводится 5 рабочих дней с момента получения. Отклонённый акт можно принять в течение 15 дней после поступления в кабинет, а отклонять нужно с подробным описанием ошибки, иначе отклонение не рассматривают

Пять рабочих дней на квартал - это мало, если начинать проверку в день получения акта. Поэтому сверку на Ozon я советую вести не по акту, а до него: ежемесячно, в собственной таблице по пяти отчётам. Когда акт придёт, у вас уже будет своя цифра, и останется сопоставить два сальдо. Почему подписанный акт сверки так важен и чем он опасен, я подробно разбираю в шестнадцатой главе

«Хранение равно нулю» почти всегда неправда

Это урок, который я выучила на собственной ошибке. Продавцу Ozon кажется логичным искать плату за хранение в отчёте о суммах услуг по словам «хранение» или «размещение». Ничего не нашлось, значит, хранения не было и проверять нечего

На одном из аудитов кабинета Ozon поиск по одному отчёту показал ровно это: хранения ноль. На деле его набралось около 856 тысяч рублей. Услуга была разнесена по трём источникам под тремя разными названиями:

«Услуга размещения» - 398 877,15 #. Она видна в актах выполненных работ и в отчёте о взаиморасчётах, но её нет в отчёте о суммах услуг

«Временное размещение товара в СЦ/ПВЗ» - 400 980 #, из них 396 252 # одной суммой в акте за один месяц

«Временное размещение товара партнёрами» - 57 108 #. Эта строка нашлась только в детальном отчёте о перевыставлении, исполнителем там значится партнёр

Из этого случая я вывела правило, которое теперь применяю к любой статье расходов на Ozon. Результат «по этому направлению ноль» нельзя принимать по одному источнику. Искать нужно сразу во всех: в отчётах о суммах услуг, в УПД и актах, в отчёте о взаиморасчётах, в детальных отчётах о перевыставлении. Искать не по точному названию строки, а по смыслу: «размещение», «хранение», «СЦ», «ПВЗ», «партнёрами»

И второе правило из того же случая: найденные суммы перед сложением обязательно проверять на пересечения. Один и тот же денежный поток попадает в разные отчёты. В том аудите пересечений набралось 490 535,05 #. Если их не вычесть, вы предъявите площадке требование, которое она разобьёт одним встречным расчётом, и потеряете доверие к остальным цифрам

Подробно о том, за что вы платите, пока товар лежит, и как спорить с платным хранением, - в шестой главе. Здесь важно запомнить метод: на Ozon одна услуга может жить под несколькими именами

Компенсация пришла: почему её всё равно надо проверить

Когда площадка теряет или портит товар, она платит компенсацию. Продавец видит поступление и считает вопрос закрытым. Это самая частая точка, где деньги остаются у Ozon

Компенсация на Ozon - не стоимость вашего товара, а результат вычисления. Возмещение равно действительной стоимости товара, умноженной на коэффициент возмещения. Закупочная цена и себестоимость в формулу напрямую не входят. Обе величины задаёт площадка, и обе можно проверить

С 24 сентября 2026 года правила расчёта изменились. Коэффициент теперь зависит от схемы работы (FBO, FBS, realFBS) и от ценового диапазона: отдельно для товаров дешевле и дороже 300 рублей на FBO и FBS. Действительная стоимость привязана к оборачиваемости:

товар продавался в последние 7 дней - берут среднюю цену за неделю

продаж не было от 7 до 30 дней - среднюю цену за месяц

продаж не было от 30 до 90 дней - среднюю цену за 90 дней (раньше этот период был 180 дней)

продаж не было больше 90 дней - меньшее из двух значений: цену конкурентов или нормативную стоимость

Утрата, случившаяся до 24 сентября 2026 года, считается по правилам на дату события. Это не формальность: в споре редакция договора на дату утраты и есть предмет доказывания

Почему компенсация приходит меньше, чем вы ждали? Причин три, и различать их нужно, потому что лечатся они по-разному

Первая - сам коэффициент. Он меньше единицы по замыслу: при обычной продаже из цены тоже ушли бы вознаграждение и логистика. Спорить с самим существованием коэффициента бесперспективно

Вторая - заниженная действительная стоимость. Если товар продавался, а его посчитали как лежалый, или взяли цену периода глубокой скидки, расчёт оспаривается выгрузками с датами и ценами

Третья - дополнительные вычеты из уже посчитанной суммы. Это самая денежная зона. Проверяйте, не удержаны ли из возмещения вознаграждение площадки и логистика по продаже, которой не было. Если товар утрачен, продажи не состоялось, а значит не было и услуги, за которую берётся вознаграждение. Основание такого вычета ищите в договоре в редакции на дату утраты. Если его там нет, удержание становится предметом спора

Чтобы проверить компенсацию, в отчёте смотрите не итог, а саму строку начисления: из чего она сложилась и что из неё вычли. Как спорить с суммой компенсации по существу и что делать с товаром, утраченным при пожарах и атаках на склады, разобрано в отдельной книге серии. Здесь задача скромнее: научиться видеть, что вычет вообще был

Декомпенсация: деньги, которые уходят обратно

Декомпенсация - это обратное списание ранее выплаченной компенсации. Площадка сначала возмещает утрату или брак, а через несколько недель списывает сумму обратно отдельной строкой «уменьшено на сумму»

Почему это самая незаметная потеря на Ozon? Деньги приходят, продавец видит поступление и успокаивается. Через месяц они уходят обратно строкой, которую он никогда не открывал. Чтобы её заметить, нужно сводить выплаты и списания по одному товару через разные периоды, а этого никто не делает руками

Как ловить декомпенсации на практике:

раз в месяц выгружайте отчёт о компенсациях и декомпенсациях целиком, а не смотрите его в кабинете

в своей таблице заведите по каждому товару две колонки: начислено и откачено обратно

по каждой декомпенсации задавайте один вопрос: за что именно отозвана компенсация и по какому товару. Если ответа в отчёте нет, это строка для письменного запроса

если товар, по которому откатили компенсацию, так и не вернулся к вам на остаток, у вас на руках спорная сумма, а не закрытый вопрос

Разбор: как долг в 3,65 млн превратился в долг площадки

Расскажу случай, на котором хорошо видно, что даёт сквозная сверка отчётов Ozon. Продавец пришёл в ситуации, которая выглядела безнадёжной. Кабинет заблокирован, товар лежит на складе, начисления идут, а площадка выставляет счёт на 3 650 000 #. Обычная реакция в такой ситуации - либо платить, либо уходить в тишину

Мы подняли первичку за 22 месяца: 918 артикулов, 298 первичных документов. И пересчитали каждое начисление. Вот что нашлось:

хранение на заблокированном кабинете - 3 432 148 #

избыточная логистика возврата - 1 931 388 #

просрочка обработки заявок на вывоз - 1 250 000 #

заниженные компенсации - 332 095 #

переплаты по габаритам и приёмке - 327 509 #

Всего к оспариванию - 7 273 139 #. После зачёта встречных требований по статье 410 ГК РФ позиция перевернулась: уже не продавец должен площадке, а площадка ему, примерно 3,6 млн рублей

Самые крупные позиции здесь - плата за хранение товара, который продавец физически не мог вывезти, и просрочка обработки его же заявок на вывоз. Логика оспаривания простая: оплате подлежат только фактически оказанные услуги. Если площадка сама не даёт забрать товар, а потом берёт деньги за его хранение, это плата за неоказанную услугу

Эта конструкция держится на статьях 779, 781, 328 и 1102 ГК РФ. Её применил, например, Арбитражный суд Московской области, когда взыскал с площадки 265 350 # логистики по недоставленным заказам (дело № А41-5539/2026). Взимание платы за услугу, которая не была оказана, образует неосновательное обогащение

Сама блокировка кабинета - тема отдельной книги серии. Для нашей темы важно другое: блокировка не останавливает начисления, а значит, именно в период блокировки отчёты надо сохранять и проверять особенно тщательно

Что нам понадобилось для такого аудита и что стоит собрать вам, даже если вы пока не собираетесь спорить:

отчёты о компенсациях и декомпенсациях за весь период, потому что именно там видна колонка обратных списаний

отчёты о реализации по всем периодам, а не выборочно

документы приёмки и отгрузки, включая заявки на вывоз и ответы площадки на них

переписка с поддержкой по спорным начислениям и по блокировке

документы о себестоимости товара: они понадобятся, если дело дойдёт до спора о размере компенсации

На выходе продавец получил не «нам кажется, что удерживают лишнее», а перечень требований, где каждая сумма привязана к строке отчёта и документу. С таким перечнем можно идти в претензию и в суд

Непонятное удержание: у вас есть право на расшифровку

Теперь о строках, которые знакомы продавцам обеих площадок. Воскресным вечером в кабинете появляется крупная сумма, которой днём не было, и продавцы одновременно пишут в чаты один и тот же вопрос: за что?

Часто ответ прозаичный. Списания за рекламу и продвижение идут пакетом, потому что рекламные периоды закрываются в конце недели и в конце месяца. Само по себе это не нарушение. Проблема в другом: строка появляется раньше, чем расшифровка. Сумму вы видите, а за какие кампании, за какой период и по какому расчёту она получена, не видите. Деньги при этом уже списаны с баланса

Здесь надо понимать, на чём строятся ваши отношения с площадкой. Это модель комиссии: товар остаётся вашим, площадка продаёт его от своего имени, удерживает вознаграждение и расходы и передаёт остальное вам. У этой модели есть прямые следствия, закреплённые в Гражданском кодексе

По статье 999 ГК РФ комиссионер по исполнении поручения обязан представить комитенту отчёт и передать всё полученное по договору комиссии. Отчёт, по которому нельзя проверить удержания, своей функции не выполняет. Значит, письменный запрос на расшифровку основания, периода и расчёта - способ реализовать ваше право

Пункт 2 статьи 1008 ГК РФ добавляет: если договором не предусмотрено иное, к отчёту агента должны прилагаться необходимые доказательства расходов, произведённых за счёт принципала. Строка в таблице доказательством расхода не является

Статья 997 ГК РФ задаёт пределы: комиссионер вправе удержать только суммы, причитающиеся ему по договору комиссии. Комиссия, согласованные услуги, предусмотренные офертой расходы - да. Плата за услугу, которую вы не подключали, - нет. Если основания для оплаты нет, удержанное может быть неосновательным обогащением по статье 1102 ГК РФ

Такие случаи уже были массовыми. В конце марта 2026 года продавцы жаловались на удержание 4,3 процента за ускоренный вывод средств, который они не подключали. Если услуга не заказывалась, оснований для оплаты нет

Срок, который идёт, пока вы гадаете

Самое опасное в непонятном удержании - не сумма, а время. По статье 999 ГК РФ возражения по отчёту заявляются в течение тридцати дней со дня его получения, если соглашением сторон не установлен иной срок. Промолчали - отчёт считается принятым

Норма диспозитивна, то есть договор может установить другой срок. Оферта Wildberries сокращает его до четырнадцати календарных дней со дня, следующего за окончанием отчётного периода. На WB у продавца времени вдвое меньше, чем даёт закон. Какой срок возражений действует на Ozon, проверяйте по редакции оферты на дату отчёта: я не нашла его в тех источниках, на которые опирается эта книга, и не буду называть цифру наугад

Практический вывод один на обе площадки: молчание месяц за месяцем превращает спорные удержания в согласованные. Потом доказывать становится в разы тяжелее. Гадание в чате срок не останавливает, письменное возражение останавливает

Пять типов удержаний и что проверять в каждом

Прежде чем писать запрос, определите, с каким типом удержания вы имеете дело. От типа зависит, что проверять и насколько перспективен спор

Реклама и продвижение. Проверяйте, запускали ли вы кампанию, за какой период и совпадает ли сумма со статистикой кампании. Перспектива средняя: если кампанию запускали вы, спор идёт только о расчёте

Услуга, которую вы не подключали. Проверяйте факт заказа и наличие вашего согласия. Перспектива высокая: нет заказа - нет основания для оплаты

Штрафы. Основание по оферте, конкретные заказы или поставки, ваша вина. Перспектива зависит от доказательств по каждому эпизоду. Штрафам WB и Ozon посвящены главы с седьмой по десятую

Логистика и хранение. Габариты, вес, период хранения, двойные начисления. Перспектива высокая, если параметры расходятся с фактическими

Корректировки прошлых периодов. За какой период, чем вызвана, была ли расшифровка. Перспектива средняя, но именно здесь часто прячутся спорные суммы

Удержание без документа - это находка, а не норма

Отдельно скажу про рекламу, потому что её обычно не проверяют вовсе: «ну это же мы сами запускали». Законность рекламы как услуги действительно обычно не спорна. Спорным бывает другое - документальное подтверждение суммы

На одном из аудитов кабинета Wildberries мы сверили с первичными документами все удержания без исключения. Строк было немного, 114 на 3 206 982,60 #, поэтому сплошная проверка стоила недорого. Результат: 83 строки на 1 972 680 # несли в описании номер документа, по которому их можно проверить. А 31 строка на 1 234 302,60 # номера не несла вообще. Из них 15 строк на 1 041 938 # - это оказание услуг продвижения

Удержание без первичного документа - основание требовать раскрытия. В аудите такие строки идут отдельным реестром, а в запрос площадке - списком с суммами. И одна техническая ловушка: номер акции в описании начисления - это идентификатор акции, а не документа. Не принимайте его за первичку

Как действовать, если удержание непонятно

1. Зафиксируйте строку: скриншот с датой и суммой, выгрузка финансового отчёта за период. Отчёты пересчитываются задним числом, ваша копия - нет

2. Раскройте операцию в детализации. Часть списаний расшифровывается прямо в кабинете, если открыть строку. Начинать нужно с этого, а не с претензии

3. Запросите расшифровку письменно: основание, период, услуга, расчёт, документ. Формулируйте как запрос по отчёту, а не как жалобу. По последствиям это разные вещи

4. Заявите возражения в срок, даже если ответ ещё не пришёл. Возражение фиксирует вашу позицию во времени, дополнить расчёт можно позже

5. Проверьте, заказывали ли вы услугу. Если нет, это отдельное и сильное основание

6. Ведите реестр спорных удержаний по месяцам. Одна строка на 130 тысяч - это разговор с поддержкой. Реестр за полгода - предмет для аудита и претензии с расчётом

Примерная формулировка запроса, которую можно адаптировать под свой случай:

Прошу предоставить расшифровку удержания, указанного в приложенном перечне (дата, сумма, строка отчёта, отчётный период): основание удержания со ссылкой на пункт оферты, наименование услуги, период её оказания, расчёт суммы и документ, подтверждающий расход. Запрос направляется в порядке статьи 999 и пункта 2 статьи 1008 ГК РФ. Одновременно заявляю возражение по отчёту в части указанной суммы до получения расшифровки

Деньги пришли, а в отчёте их нет

Обратная ситуация тоже бывает и тоже требует внимания. На счёт или на баланс приходит фиксированная сумма, названная поддержкой. В отчёте о реализации за тот же период её нет. Зато начисления за продвижение вдруг оказываются меньше обычного. В чатах продавцов этот вопрос звучал почти интуитивно: это вообще выплата или зачёт против рекламы, оформленный как жест доброй воли?

Почему выплаты нет в отчёте, объяснить легко. Отчёт комиссионера по статье 999 ГК РФ отражает исполнение поручения: что продано, на какую сумму, сколько удержано, что причитается продавцу. Платёж, не связанный с реализацией, в эту таблицу не ложится. Следствие неприятное: документального следа в привычном месте нет, и если понадобится доказать, что деньги приходили и на каком основании, отчёт не поможет. Фиксация ложится на вас

Важнее другое: от того, как квалифицировать этот платёж, зависит, сохранилось ли у вас право требовать возмещение стоимости товара

Возмещение убытков - это ответственность. Оно предполагает нарушенное обязательство, причинную связь и размер, который считается по статье 15 и пункту 2 статьи 393 ГК РФ: реальный ущерб плюс упущенная выгода. Добровольная поддержка ничего этого не предполагает. Её размер определяет плательщик, она одинакова для разных продавцов и не связана со стоимостью вашего товара. Поэтому получение поддержки само по себе требование о возмещении не закрывает

Если после выплаты рекламные начисления стали меньше, произошло одно из двух: зачёт встречных требований или корректировка начислений задним числом. Зачёт по статье 410 ГК РФ возможен при однородности требований. Сам по себе он законен, но основание и размер того, против чего зачли, вы вправе проверить. Спорная сумма чаще всего сидит именно там, а не в самом факте зачёта

Опасен не платёж, а подпись

Самое важное место этой истории - текст, который вас могут попросить подписать вместе с выплатой. Опасны три конструкции:

отказ от любых дальнейших претензий по событию

признание выплаченной суммы достаточной и полной

согласие с расчётом, произведённым площадкой

Любая из них потом будет использована против вас. Если ничего подобного в тексте нет, ситуация спокойная: частичная сумма не мешает требовать остальное. Пункт 20 постановления Пленума Верховного Суда РФ от 29.09.2015 № 43 прямо исходит из того, что признание части долга, в том числе уплатой его части, не означает признания долга целиком

Если согласие уже подписано, спор не закрывается автоматически. Нужно поднять точный текст и понять, что именно в нём сказано: согласие с расчётом, отказ от претензий или только подтверждение получения. От формулировки зависит, придётся ли оспаривать сам документ или можно сразу требовать разницу

Полученное учитывается в расчёте требования, но не заменяет его. Считается так: реальный ущерб по документам закупки и доставки минус всё, что уже получено от площадки, включая поддержку и компенсацию по формуле. Разница и есть предмет претензии

И коротко про налог, чтобы не было сюрпризов. Для налогообложения название платежа значения не имеет, важно поступление экономической выгоды. Возмещение убытков отнесено к внереализационным доходам пунктом 3 статьи 250 НК РФ. Это касается и выплаты, проведённой зачётом против рекламы. Налоговая сторона - тема отдельной книги серии

Что сохранить прямо в день поступления:

скриншот уведомления о выплате с датой и суммой

выписку по счёту или строку баланса, подтверждающую поступление

отчёт за тот же период, где выплаты нет: это доказательство того, что платёж вне реализации

точный текст согласия, если его запрашивали

детализацию рекламных начислений до и после выплаты

Выкупы упали: рынок или удержание

Последняя типовая тревога. Денег стало меньше, и в голове это склеивается в одну картину: «нас душат». На деле за ней прячутся две разные ситуации, и решать их вместе нельзя

Первая: выкупов действительно меньше. Покупатель заказал, но не забрал, товар вернулся. Здесь площадка чаще всего ничего не нарушила: спрос, цена для покупателя, скидка и срок доставки не входят в её обязательства перед вами. Вторая: выкупы те же, а до счёта дошло меньше или позже. Это расчётная история, и её надо вытаскивать первой, потому что на возражения идёт срок

Самая частая ошибка замера - сравнивать заказы недели с выкупами той же недели. Заказ фиксируется в день оформления, выкуп в день получения. Когда доставка растягивается, недельный срез показывает разрыв, даже если всё в итоге будет выкуплено. Правильно брать заказы конкретной недели и смотреть, что с ними стало через полный срок доставки. Половина «падений» на этом и заканчивается

Летом 2026 года на Wildberries совпало сразу несколько изменений, которые били по выкупу без всякого нарушения: с 7 июля выросли комиссии, с 9 июля отмена заказа покупателем стала платной (50-100 # за товар), после ударов по логистическим объектам выросли сроки доставки. Часть покупателей перестала отменять заказ заранее и стала отказываться на пункте выдачи. Заказ в статистике есть, выкупа нет, а логистика возврата ложится на продавца

Как отделить рыночное от спорного:

заказов столько же, выкупов меньше - чаще всего сдвиг, пересчитайте выкуп по когорте заказа

комиссия выше, чем месяц назад - изменение тарифа, а не удержание; проверьте, как вас уведомили

сумма к перечислению ниже, чем сходится по продажам, и строка не расшифрована - спорное, запрос по статье 999 ГК РФ

в детализации услуга, которую вы не подключали - высокая перспектива, возражение и требование возврата по статьям 997 и 1102 ГК РФ

отчёт сходится, а деньги не пришли - просрочка после срока по оферте; о сроках выплат и процентах - главы 14 и 15

Типовые ошибки этой главы

считать, что на Ozon всё как на WB, и начинать с габаритов
принимать «по этой статье ноль» по одному отчёту
складывать суммы из разных отчётов Ozon без проверки на пересечения
не открывать отчёт о компенсациях и декомпенсациях
гадать в чате вместо письменного запроса, пока идёт срок возражений
подписывать вместе с выплатой текст об отказе от претензий

Все эти ошибки лечатся одним навыком - регулярной сверкой. Её мы соберём в систему в шестнадцатой главе. А следующие главы посвящены самому крупному источнику переплат на Wildberries - габаритам

Глава 3. Габариты на Wildberries: самый большой рычаг

Когда продавец приходит ко мне с вопросом «куда уходят деньги», первым делом я открываю габариты, а штрафы и комиссию оставляю на потом. Штраф виден: у него есть строка, сумма и, как правило, уведомление. Габарит работает тихо. Он зашит в две самые крупные статьи расходов сразу, в логистику и в хранение, и если в расчёт попал завышенный объём, переплата идёт с каждой отправки и с каждого дня, пока товар лежит на складе. В одном месяце её почти не видно. За год-два она складывается в суммы, которые уже не похожи на «копейки за сантиметры»

В делах, которые я разбирала, требования продавцов по габаритам доходили до 2,88 млн рублей. При этом сам спор шёл про сантиметры на упаковке. Эта глава о том, как устроен габаритный механизм Wildberries, где в нём появляется переплата, что по нему решают суды и как посчитать, сколько площадка взяла лишнего именно с вас. Следующая глава продолжит тему: в ней разберём ошибки самого замера, перепутанные стороны коробки и случаи, когда один и тот же товар в разные недели «весит» разное количество литров

Сразу оговорка о датах. Всё, что сказано ниже об оферте, взято из редакции оферты Wildberries о реализации товара, которая вступила в силу 1 октября 2026 года. Судебные дела, которые я цитирую, решены по прежним редакциям, действовавшим в спорные периоды. Выводы судов о процедуре замера относятся к тем редакциям, и переносить их на обмеры после 1 октября 2026 года нужно с поправкой на новый текст. Где разница существенная, я об этом скажу прямо

Почему габарит бьёт дважды

Объём товара для Wildberries - это произведение трёх сторон упаковки: длины, ширины и высоты в сантиметрах (п. 13.3.1 оферты). Из этого объёма площадка считает две вещи. Первая - стоимость логистики: чем больше литров, тем дороже каждая доставка покупателю и каждый возврат. Вторая - стоимость хранения: она тоже зависит от объёма и начисляется за каждый день, пока единица лежит на складе

Отсюда главный практический вывод. Когда вы видите штраф за габариты, это только верхушка. Если объём в расчёте больше фактического, переплата идёт и тогда, когда никакого штрафа нет. Именно поэтому я всегда советую считать переплату не по штрафу, а по логистике и хранению за весь период работы. Штраф может быть разовым, а завышенный объём работает каждый день

Есть и третий канал, о котором продавцы вспоминают редко. По п. 4.13 оферты малогабаритным считается товар до 25 кг, у которого каждая сторона упаковки не больше 120 см, а сумма трёх сторон не больше 200 см. Если по замеру площадки одна сторона перевалила за 120 см или сумма за 200 см, товар уходит в другой тип с другими тарифами. Ошибка в несколько сантиметров здесь меняет уже не литры, а всю тарифную сетку. Рулетка у продавца маркетплейса - такой же рабочий инструмент, как ноутбук, только спорят о ней чаще

Что говорит оферта: короткая карта раздела 13.3

Раздел 13.3 оферты целиком посвящён габаритам. Его стоит хотя бы раз прочитать самому, но для ориентира вот что в нём важно продавцу

Обмер. До передачи товара покупателю площадка выборочно обмеряет единицы и определяет три измерения в сантиметрах вместе с тарой и упаковкой (п. 13.3.2). Сколько должно быть фотографий и каким способом мерить, вручную или машиной, оферта не называет

Несколько обмеров. Если артикул мерили несколько раз, действительными признаются наибольшие значения (п. 13.3.4). Новый замер может только поднять цифру, опустить её он по тексту оферты не может

Сила обмера. Тот же п. 13.3.4 называет результаты одностороннего обмера площадки «достаточным доказательством» несоответствия габаритов

Фото и переобмер. Значения и фотографии обмеров площадка размещает в «Отчёте по удержаниям» (п. 13.3.5). Если на фото результатов нет, их нельзя определённо установить или они не совпадают с цифрами, продавец в течение 7 дней после размещения отчёта вправе запросить дополнительный обмер

Коэффициент габаритов и штраф (пп. 13.3.6-13.3.8): о них ниже отдельно

Обязанность продавца. По п. 13.3.9 продавец сам приводит карточку к действительным габаритам, иначе штраф идёт весь срок действия коэффициента

Пустые габариты. Если габаритов в карточке нет, стоимость услуг умножается на коэффициент отсутствующих габаритов 25 (п. 13.3.10)

Правило о наибольшем значении действует с редакции оферты от 2 июня 2025 года. До неё габариты считались установленными, только если два последних обмера расходились меньше чем на 10 %. Это важно для споров за старые периоды: если ваш эпизод попадает в то время, площадка должна была применять прежнее правило

Как считается штраф за габариты

Штраф по действующей редакции зависит не от того, на сколько сантиметров ошиблась карточка, а от отношения объёмов. Объём по замеру делится на объём по карточке, получается отклонение. От отклонения зависит коэффициент габаритов (п. 13.3.6)

отклонение до 1,1 включительно - коэффициент 0, штрафа нет. Это и есть тот «допуск 10 %», о котором говорят в чатах селлеров

от 1,1 до 1,5 включительно - коэффициент 5

больше 1,5 - коэффициент 10

Есть ещё порог в 2 литра. Если объём товара по действительным габаритам не больше 2 литров, коэффициент всегда равен нулю. Обратите внимание на слова «по действительным габаритам»: два литра считаются по замеру площадки, а не по вашей карточке. Поэтому совет «до двух литров штрафа нет» не спасает товар, у которого в карточке 2 литра, а по замеру 4,35. Отклонение там 2,175, коэффициент 10

Сам штраф по п. 13.3.7 считается по каждой единице: тариф доставки этого артикула, посчитанный уже по габаритам замера, умножается на коэффициент. Меньше 100 рублей за единицу штраф не бывает, больше 10 000 рублей тоже. Например, при тарифе 100 рублей и коэффициенте 5 это 500 рублей с каждой выданной или возвращённой после доставки единицы

Коэффициент присваивается артикулу на следующий день после замера и живёт не дольше 30 календарных дней (пп. 13.3.6 и 13.3.8). Штраф берётся с единиц, у которых на дату заказа коэффициент был больше нуля. Если вы поправили карточку, коэффициент пересчитывается на следующий день. Отсюда частая жалоба «я всё исправила, а штрафы идут ещё две недели»: штраф списывается в момент выдачи или отказа покупателя, а коэффициент берётся на дату заказа. Единицы, заказанные до правки, доезжают со штрафом позже, и это по тексту оферты правильно. Неправильно, когда штраф стоит на заказе, оформленном до дня, следующего за замером, или позже 30 дней после него. Такие строки я в аудите выделяю отдельно

Допуск есть только у штрафа, у логистики его нет

Это место, на котором ошибаются даже опытные продавцы. Допуск 10 % касается только штрафа. Логистику после замера площадка считает по действительному объёму (п. 13.3.1), и в этом пункте никакого допуска нет. Замер на 5 % больше карточки штрафа не даст, но каждая доставка подорожает по тарифу для большего объёма

Кроме того, по п. 13.3.8 коэффициент габаритов применяется «при расчете стоимости услуг, оказанных в период срока его действия». Поэтому при разборе отчёта я проверяю, не сидит ли коэффициент в строке логистики помимо отдельной строки штрафа. Если сидит, к завышенному объёму добавляется умноженный тариф

И последнее про логистику. Если она выросла не на проценты, а в разы, одним замером это обычно не объясняется. Причину ищут в строке отчёта: какой объём, какой тариф и какие коэффициенты площадка применила к конкретной доставке. Пустые поля габаритов в карточке дают коэффициент 25. Смена типа товара по п. 4.13 меняет тариф целиком. Коэффициент склада и индекс локализации (пп. 13.1.10 и 13.1.11) тоже меняют цену, но к замеру отношения не имеют, и их надо отделить, иначе вы будете спорить не с тем. Начисления по коэффициенту отсутствующих габаритов площадка в судах отстаивала успешно, поэтому первым делом проверьте, заполнены ли у вас все три поля

Что решают суды: шесть дел одного месяца

Летом 2026 года я разобрала 31 решение арбитражных судов по спорам продавцов с Wildberries, вынесенное за июль. Шесть из них касались габаритов. Двое продавцов выиграли миллионы, четверо проиграли. Исход решили документы

Выигрыш на 2 881 828 рублей (дело № А41-21856/2026). Продавец измерил упаковку строго по инструкции площадки и внёс фактические данные в карточку. Площадка не смогла обосновать, на каком основании удержала разницу. Суд взыскал всю сумму и проценты

Выигрыш на 1 225 231 рубль (дело № А41-39348/2026). Площадка принесла в суд автоматические замеры. Суд ответил, что машинные замеры условиями оферты не предусмотрены и объективность не гарантируют, потому что зависят от технических сбоев и настроек оборудования. Это самый тиражируемый довод года, но помните о редакции: вывод сделан по оферте, действовавшей в спорный период. Для обмеров с 1 октября 2026 года он слабее, потому что способ замера в новом тексте не назван, а односторонний обмер прямо назван достаточным доказательством (п. 13.3.4). По новым обмерам упор переносится на пороки фотографий и расхождение цифр

Проигрыш на 682 165 рублей (дело № А41-44968/2026). Продавец принёс фотографии своих замеров, но сделаны они были по другой поставке и уже после спорного обмера площадки. Суд не увидел связи между этими фото и тем товаром, который мерила площадка

Проигрыш на 416 526 рублей (дело № А41-29224/2026). Продавец сам замерил куртки в развёрнутом виде, габариты получились завышенными, и площадка считала логистику по его же данным. Переобмер в сложенном виде задним числом суд не принял: карточку заполняет продавец, и ошибка в ней - его риск

Проигрыш на 317 003 рубля (дело № А41-48036/2026). При замере продавец прижимал упаковку доской и занижал высоту, что инструкция прямо запрещает. Площадка предъявила фото обмера с видимым штрихкодом и историю штрихкода, из которой видно, что обмер сделан до первой продажи

Проигрыш на 155 700 рублей (дело № А41-51357/2026). Расчёт требований был построен на таблицах Excel и скриншотах кабинета. Суд отклонил их как редактируемые документы без подписей, печатей и фиксации времени. Отчёты о продажах из кабинета к делу не приобщались

Правило, которое видно из всех шести дел

Если свести шесть дел к одной мысли, она звучит так: выигрывает тот, кто документально привязал замер к конкретной единице товара. Не тот, чей замер точнее, а тот, чей замер доказуем

Продавец выигрывает, когда
Продавец проигрывает, когда

площадка предъявила только машинный замер
площадка предъявила фото обмера с видимым штрихкодом

свой замер сделан по инструкции, по той же единице и поставке
свой замер по другой поставке, в другом виде или с нарушением инструкции

площадка не может доказать, что мерила товар истца
история штрихкода показывает обмер до первой продажи

в деле есть отчёты о продажах из кабинета
в деле только таблицы Excel и скриншоты

Последняя строка повторяется во всех проигранных делах и к габаритам отношения не имеет. Суды не принимают Excel и скриншоты как доказательство. Нужны отчёты о реализации из личного кабинета и, лучше всего, нотариальный осмотр кабинета по статье 103 Основ законодательства о нотариате. К этому правилу я ещё вернусь в главах о сверке и о возврате денег, потому что оно работает в любом споре с площадкой, не только в габаритном

Дело, где вернули не штраф, а логистику и хранение

Шесть июльских дел учат процедуре. Есть и дело, которое учит масштабу. В решении Арбитражного суда Московской области от 25 июля 2025 года по делу № А41-36437/2025 продавец взыскал с площадки как неосновательное обогащение по статье 1102 ГК не только штраф за габариты (112 182 рубля) и штраф за расхождения в карточке (44 752,48 рубля), но и повышенную логистику на 3 166 364,84 рубля и повышенное хранение на 270 154,95 рубля

Посмотрите на пропорцию. Штраф в этом деле - меньше двадцатой части того, что продавец переплатил через завышенный объём. Именно поэтому я в начале главы говорила, что штраф только верхушка. Кто спорит с одним штрафом, оставляет основные деньги на столе

Второй урок того же дела - про отчёт. Площадки любят довод «продавец отчёт не оспорил, значит согласился». В этом решении суд ответил, что отсутствие замечаний относительно отчёта не влечёт признания правомерности штрафов. Довод полезный, но не надейтесь на него как на страховку. Есть и обратная практика: в деле № А41-109819/2023 продавец проиграл во всех инстанциях, вплоть до Верховного суда (определение от 13 ноября 2024 года № 305-ЭС24-19928). Там сработали два условия оферты той редакции: продавец обязан сам отслеживать информацию на портале, а отчёт считается утверждённым, если мотивированных замечаний не было

Вывод из двух дел вместе: возражения по отчёту подаём всегда, даже если надеемся на суд. По действующей редакции мотивированные замечания к отчёту подаются в течение 14 календарных дней со дня, следующего за окончанием отчётного периода, иначе отчёт считается утверждённым обеими сторонами (п. 5.6 оферты). Право на иск после этого не исчезает, но позиция в суде становится слабее. Замечание через кабинет по каждой спорной неделе - дешёвая страховка, которая потом может стоить миллионы

Как посчитать свою переплату: три слагаемых

Габаритная переплата складывается из трёх частей, и считать их нужно раздельно, потому что для каждой своя база и свои ловушки

Первое слагаемое - сам штраф. Его площадка показывает в отчёте «Детали по штрафам за габариты». Типичная ошибка при подсчёте - взять все начисления и вычесть из них сторно. Так сторно задваивается: в этом отчёте отменённые штрафы идут отдельными строками со статусом «Отменен», у которых сумма штрафа нулевая, а сумма сторно отрицательная. Правильно брать сумму штрафов по строкам со статусом «Действителен». Но и этому статусу нельзя верить слепо. Статус в файле со временем не обновляется, и эпизод, помеченный как действительный, мог быть сторнирован позже строкой еженедельного финансового отчёта. Поэтому каждый «действительный» эпизод я сверяю с финотчётами по артикулу и сумме. В одном из аудитов после такой сверки из «действительных» штрафов на 214 396 рублей к возврату осталось меньше пятой части: 180 807 рублей площадка к тому времени уже вернула сама

Само сторно при этом не выбрасываем. В сумму требования оно не входит, зато работает как довод: если площадка сама отменила часть штрафов за габариты по тому же артикулу, значит, её обмер не так уж надёжен

Второе слагаемое - логистика. Здесь нужен расчёт по каждой доставке: какой объём площадка применила и какой должна была применить. Удобнее всего пропорциональный способ: фактическая логистика по строке умножается на долю завышения, то есть на (1 минус объём по карточке, делённый на объём по замеру). Тарифный способ, когда разница в литрах умножается на тариф за дополнительный литр и на коэффициент склада, я использую только для сверки, потому что колонка коэффициента склада в отчёте бывает заполнена с аномалиями. Пропорциональный расчёт обязательно проверяю вручную на двух-трёх артикулах: берёте строку, пересчитываете на калькуляторе, сравниваете

Третье слагаемое - хранение. Хранение считается от объёма за каждый день, поэтому завышенный литраж здесь копится тише всего. Признак, по которому его видно в отчётах: объём хранения по одному и тому же артикулу скачет от периода к периоду, хотя упаковка не менялась. Значит, площадка пересчитывала габарит, и как минимум один из расчётов неверный. Как из этой нестабильности получить конкретную сумму, я подробно покажу в следующей главе

С какого дня считать: история упаковки

Есть ошибка, которая обходится дороже всех остальных, потому что подрывает доверие к расчёту целиком. Продавец видит расхождение «карточка против замера» и объявляет спорным весь период, с первого дня работы. А потом выясняется, что полгода назад товар ехал в другой коробке, и тогда замер площадки был правильным

Поэтому до расчёта нужно восстановить историю упаковки: когда меняли коробку или пакет, когда правили карточку, что писали площадке и что она отвечала. Подтверждают историю документы поставщика упаковки: счета, УПД, переписка. Спорный период начинается с даты смены упаковки, а не с даты первой поставки. В одном из наших аудитов первый расчёт с января дал 394 370 рублей. Когда мы восстановили историю коробок, спорный период сдвинулся на 1 мая, и требование стало 270 954,84 рубля. Меньше, зато его невозможно опрокинуть одной накладной от поставщика коробок

Сюда же относятся ваши прежние претензии и ответы площадки. Прочитайте их целиком до расчёта. Если вы раньше уже писали, что товар был крупнее, эта позиция вас связывает, и новый расчёт должен с ней сходиться

Пошагово: что сделать до спора

1. Проверьте, заполнены ли у каждого артикула все три поля габаритов. Пустое поле даёт коэффициент 25 к стоимости услуг (п. 13.3.10), и такие начисления площадка в судах отстаивала успешно. Лечится это исправлением карточки сегодня же

2. Выгрузите детальные отчёты о продажах и хранении за весь период работы, а не за месяц. Габаритная переплата копится годами и в одном месяце почти незаметна

3. Выгрузите «Детали по штрафам за габариты» и «Отчёт по удержаниям» с фото обмеров. Если фото уже нельзя скачать, зафиксируйте то, что есть

4. Сверьте объём по каждому артикулу с фактической упаковкой. Мерьте строго по инструкции площадки: три измерения, без сдавливания, в том виде, в котором товар едет на склад

5. Сфотографируйте обмер вместе со штрихкодом той поставки, по которой идёт спор. Фото по другой поставке суд не примет

6. Проверяйте фото обмера в «Отчёте по удержаниям» в течение 7 дней после размещения. Если результатов на фото не видно или они не совпадают с цифрами, запрашивайте переобмер (п. 13.3.5)

7. По каждой спорной неделе подавайте мотивированные замечания к отчёту в 14-дневный срок (п. 5.6)

8. Восстановите историю упаковки и определите, с какой даты период действительно спорный

9. Посчитайте три слагаемых отдельно: штраф по статусу «Действителен» минус уже сторнированное, логистику пропорционально, хранение по нестабильности объёма

10. До претензии зафиксируйте данные кабинета у нотариуса. Скриншот и Excel в суде не работают

Если расхождение подтверждается, дальше идёт претензия с расчётом по каждой строке и при отказе иск. Проценты по статье 395 ГК добираются почти всегда. Как оформить претензию, я расскажу в последней главе книги, а проценты подробно разобраны в главе 15

Типовые ошибки продавцов в габаритных спорах

Спорить со штрафом и забыть про логистику и хранение. Это главная потеря денег. Штраф часто составляет малую долю от реальной переплаты

Доказывать «правильный» габарит вместо процедуры. Суду неважно, сколько сантиметров у коробки по вашей рулетке. Ему важно, смогла ли площадка доказать, что мерила именно ваш товар и что цифры на фото совпадают с удержанием

Мерить не так, как товар едет на склад. Куртку в развёрнутом виде, коробку с придавленной крышкой, упаковку под доской. Любое отступление от инструкции превращает ваш замер в довод против вас

Приносить фото другой поставки. Замер без штрихкода спорной поставки ничего не доказывает

Строить расчёт в Excel без первичных отчётов. Таблица - рабочий инструмент, а доказательство - отчёт о реализации из кабинета

Вычитать сторно из начислений. Так задваивается уже возвращённое и расчёт рассыпается при первой проверке

Объявлять спорным весь срок работы. Без истории упаковки площадка найдёт период, когда товар действительно был крупнее, и поставит под сомнение весь расчёт

Пропускать срок на замечания к отчёту. Иск остаётся, но первый довод площадки вы ей уже подарили

Вопросы, которые мне задают чаще всего

Площадка перемерила товар, объём вырос на 8 %. Штрафа нет. Есть о чём говорить? Штрафа нет, потому что отклонение до 1,1 коэффициент не даёт (п. 13.3.6). Но логистика после замера считается по действительному объёму, и допуска там нет. Если вы уверены, что замер завышен, проверяйте фото в «Отчёте по удержаниям» и в течение 7 дней запрашивайте переобмер

Я исправила карточку, а штрафы идут дальше. Это законно? Отчасти да. Коэффициент берётся на дату заказа, а штраф списывается при выдаче или отказе, поэтому заказы до правки доезжают со штрафом позже. Незаконно, если штраф стоит на заказе, оформленном до дня, следующего за замером, или позже 30 дней после него. Такие строки выделяйте отдельно

У товара объём меньше двух литров. Штрафа не будет? Порог в 2 литра считается по замеру площадки, а не по карточке. Если по замеру больше двух литров, правило не спасает

Можно ли ссылаться на дело, где суд не принял машинный замер? Для периодов по прежним редакциям оферты можно и нужно. Для обмеров с 1 октября 2026 года этот довод слабее, и основную силу дают пороки фото: на снимке не видно цифр, не видно штрихкода, цифры не совпадают с удержанием

За какой период можно вернуть переплату? В пределах срока исковой давности. Как его считать и почему считать надо от каждой недели отдельно, разобрано в главе 16

Нужен ли нотариус, если всё есть в кабинете? Кабинет живёт своей жизнью: отчёты переформировываются, фото пропадают, доступ могут ограничить. Протокол осмотра фиксирует состояние на дату и снимает спор о том, редактировали ли вы данные

Габариты - самый большой рычаг, но и самый требовательный к деталям. Сам механизм мы разобрали. В следующей главе спустимся на уровень ниже, к самому замеру: что делать, когда площадка перепутала стороны коробки, и как превратить нестабильный обмер одного и того же товара в конкретную сумму к возврату

Глава 4. Ошибки замера: перепутанные стороны и нестабильный обмер

В прошлой главе мы разобрали габаритный механизм Wildberries сверху: как объём попадает в логистику и хранение, как считается штраф и что решают суды. Теперь спустимся к самому замеру. Именно здесь, на уровне рулетки, пакета и фотографии, выигрываются и проигрываются габаритные споры. Продавец, который умеет читать фото обмера, видит ошибку площадки за пять минут. Продавец, который не умеет, неделями пишет в поддержку «у нас другие размеры» и получает отказ

Октябрь 2026 года: волна замеров

В начале октября 2026 года площадка массово перемеряла товары, и продавцы получали удержания, которые не могли объяснить. Я тогда следила за чатами селлеров, и картина за несколько дней выглядела так

5 октября Wildberries разослал уведомление «Проверьте габариты своих товаров» с напоминанием о штрафе за занижение. В тот же день продавцы писали, что замерщик держит пакет пальцами и называет высотой то, что в карточке длина, а рулетку прикладывают не от нуля, а от единицы. Продавец стройматериалов нашёл в финансовых документах, что за каждую доставку плиты весом 18 кг площадка взяла почти столько, сколько стоит сам товар. У другого продавца к перечислению за товар было 11 115 рублей, а стоимость доставки 103 792 рубля

7-8 октября приходили отчёты об удержании по замеру одной единицы, хотя общий объём в карточке и в замере совпадал. Кто-то получал уведомление о замере при пустом отчёте. 9 октября продавцы писали про логистику «2500 вместо 60 рублей», а вечером приходил новый замер: в карточке 2 литра, по замеру площадки 4,35

Ответы в чатах звучали уверенно, но расходились: «допускается до 10 процентов», «до 2-х литров штраф не предусмотрен», «на все заказы после замеров», «еще недели две будет прилетать». Каждый из этих ответов отчасти верен. Эта глава о том, где по тексту оферты проходит граница. Пункты оферты ниже даны по редакции, которая вступила в силу 1 октября 2026 года, а все судебные дела решены по прежним редакциям

Площадка перепутала стороны: будет ли штраф

Самый частый вопрос волны звучал так: «наши цифры совпадают, но стоят не на своих местах, у них длина то, что у меня ширина, будут штрафы?» По формуле оферты нет. Штраф зависит не от того, какую сторону площадка назвала длиной, а от отношения объёмов (п. 13.3.6). Объём - произведение трёх сторон (п. 13.3.1), а от перестановки множителей произведение не меняется

Карточка	**Замер площадки**	**Объём, л**	**Отклонение**	**Коэффициент**
30 × 20 × 10 см	10 × 30 × 20 см	6,0 и 6,0	1,0	0, штрафа нет
20 × 15 × 10 см	21 × 16 × 11 см (рулетка от единицы)	3,0 и 3,7	1,232	5
объём 2 л	объём 4,35 л	2,0 и 4,35	2,175	10

Тип товара от перестановки тоже не меняется. Малогабаритным по п. 4.13 считается товар до 25 кг, у которого каждая сторона до 120 см, а сумма трёх сторон до 200 см. Ни самая длинная сторона, ни сумма не зависят от того, в каком порядке их записали

Значит, если после замера с «перепутанными» сторонами пришло удержание, совпали не все три числа. Чаще всего одна сторона у площадки на 1-3 сантиметра больше вашей, и этого хватает, чтобы перейти порог 1,1. В одном случае из чата замерщик держал пакет пальцами, и вместо карточного объёма 0,15 литра получилось 0,19. Это отклонение около 1,27 и коэффициент 5

Поэтому первое действие всегда арифметическое. Перемножьте три числа из отчёта по удержаниям и три числа из карточки. Если отклонение не больше 1,1, а штраф начислен, это ошибка начисления по тексту п. 13.3.6, и её можно оспаривать без спора о самом замере. Если отклонение больше, ищите, на какой стороне выросли сантиметры, и смотрите фото именно этой стороны

Перестановка сторон безвредна для расчёта, но неудобна вам самим: при следующем замере и в споре придётся объяснять, что ширина площадки - это ваша длина. Если замер в

остальном верен, проще переписать стороны в карточке в том порядке, в котором их указала площадка. Объём от этого не изменится

Как читать фотографию обмера

Ошибки, которые добавляют сантиметры, почти всегда видны на фотографиях. Площадка обязана разместить их вместе с результатом в «Отчёте по удержаниям» (п. 13.3.5). Список ниже собран из пороков, которые суды уже признавали в спорах с Wildberries. Решения выносились по прежним редакциям оферты, но логика оценки снимка от редакции не зависит: из фото должно быть видно, что мерили ваш товар и мерили правильно

Осматривайте каждую фотографию по порядку

1. **Штрихкод.** Виден ли в кадре стикер с ШК вашего товара. Без него не установить, чей товар мерили

2. **Ноль рулетки.** Совпадает ли край упаковки с нулём шкалы. Отсчёт «от единицы» добавляет сантиметр к каждой стороне, и у пакета 20 × 15 × 10 это уже 23 % объёма

3. **Рулетка вплотную и параллельно.** Если лента под углом к товару или на отдалении от него, размер не устанавливается

4. **Сжатие и пальцы.** Мягкую упаковку сдавили или держат на весу, и одна сторона «выросла». Обратное тоже порок: суды отклоняли и замеры продавцов, которые давили на упаковку

5. **Угол упаковки.** Растянутый или загнутый угол пакета, клапан, ушко, отклеенный скотч увеличивают сторону искусственно

6. **Вся упаковка в кадре.** Если видно 10-15 % пакета, нельзя исключить постороннее воздействие

7. **Та ли упаковка.** Совпадает ли пакет или коробка на фото с тем, в чём вы отгружаете этот артикул

8. **Числа на фото и в отчёте.** Если результат на фото не читается или отличается от цифр отчёта, это прямое основание запросить дополнительный обмер по п. 13.3.5

Результат осмотра записывайте таблицей: фото, сторона, порок, вывод. Потом эта таблица почти без изменений уходит в запрос переобмера, в претензию и в иск

Если фотографий нет совсем или отчёт пустой, а уведомление о замере пришло, это тоже основание. Пункт 13.3.5 связывает право на переобмер в том числе со случаем, когда на фотографиях результатов нет. Сохраните скриншот пустого отчёта с датой и временем на экране

Приём одной стороны

Самый сильный приём в споре о фото суд принял в деле № А41-42827/2025. Если порочна фотография только одной стороны, две другие стороны берутся из замера площадки, а спорная из карточки. Продавец не спорит со всем замером, он признаёт то, что снято правильно, и заменяет только то, что снято с браком. У продавца в том деле получилось 6,29 литра против 6,3 по карточке, отклонение меньше 1,1, и штраф по этому артикулу отпал. Всего по делу продавец требовал 1 744 168 рублей штрафов, взыскал 1 405 901 рубль, то есть 81 %, и решение устояло в кассации

Почему приём работает: он строится на данных самой площадки. Суду не нужно выбирать между вашей рулеткой и рулеткой площадки. Он видит, что две стороны площадка сняла чисто, а третью нет, и что после замены одной цифры штрафа не возникает по формуле самой оферты

Почему при каждом перезамере габариты только растут

Продавцы часто жалуются: товар перемеряли три раза, и каждый раз цифра больше. Это не совпадение, так написан договор. Если артикул мерили несколько раз, действительными признаются наибольшие значения (п. 13.3.4). Новый замер может только поднять цифру, опустить её он по тексту оферты не может. Правило действует с редакции от 2 июня 2025 года. До неё габариты считались установленными, только если два последних обмера расходились меньше чем на 10 %

Тот же пункт называет односторонний замер площадки «достаточным доказательством» несоответствия карточки. Звучит грозно, но это условие договора, а не закон: суд оценивает доказательства сам по статье 71 АПК РФ. На практике это значит одно: спорить с цифрой придётся через пороки замера, а не через слова «у нас другие размеры»

Из этого два вывода. Первый: переобмер по п. 13.3.5 нужен не ради меньшей цифры, а чтобы зафиксировать, что первый замер был с браком. Второй: разные результаты замера одной и той же упаковки сами по себе доказательство. Упаковка одного артикула не растёт от недели к неделе. Если площадка получила для неё три разных объёма, как минимум два из них неверны

Нестабильный обмер: как превратить его в сумму

Второй вывод стоит развернуть, потому что он работает даже тогда, когда у продавца нет ни одной фотографии обмера и даже файла с деталями штрафов за габариты. Достаточно детального отчёта о хранении по номенклатурам. В нём по каждой неделе видно, сколько литров площадка насчитала конкретному артикулу и сколько взяла за хранение

Если один и тот же артикул в разные недели хранится то в 8 литрах, то в 40, это доказательство недостоверности обмера, которое площадка создала сама. Ей нечем объяснить, почему упаковка одного товара «весит» разное количество литров, если продавец её не менял

Как мы считаем переплату по хранению в таких случаях. Метод нарочно осторожный

1. Для каждого артикула находим наименьший объём, который площадка сама когда-либо применяла

2. Этот наименьший объём принимаем за истинный. Мы не спорим с площадкой о «правильном» объёме, мы берём её собственную цифру, самую выгодную для неё из тех, что не завышены

3. На каждой строке, где объём больше наименьшего, считаем переплату: сумма хранения по строке, умноженная на (1 минус наименьший объём, делённый на объём строки)

4. Складываем по всем строкам и всем артикулам

Пример из нашего аудита продавца одежды. Пуховик в разные недели площадка биллила объёмом от 8 до 41,6 литра. Нестабильными оказались 125 артикулов из 418. Переплата хранения по методу наименьшего объёма составила 222 628 рублей на той части детального отчёта, которая была на руках. Сумма меньше, чем могла бы быть при расчёте от карточки, зато её трудно оспорить: каждая цифра в ней взята у самой площадки

Техническое предупреждение. Детальный отчёт о хранении у крупного продавца упирается в предел Excel, примерно миллион строк, и отдаётся частями. Если последняя строка файла приходится ровно на этот предел, отчёт обрезан, и полную выгрузку нужно запрашивать дополнительно. Иначе вы посчитаете переплату только за часть периода и не узнаете об этом

Про то же самое можно сказать и в обратную сторону. Если площадка сама сторнировала часть штрафов за габариты по артикулу, это ещё один довод о ненадёжности её замера. В сумму требования сторно не входит, о чём мы говорили в прошлой главе, но в претензии ему место

Попадают ли под штраф заказы, оформленные до замера

По тексту оферты нет. Штраф начисляется по единице, если на дату её заказа коэффициент габаритов был больше нуля (п. 13.3.7), а коэффициент определяется на следующий день после замера (п. 13.3.6). Заказ, оформленный до этого дня, должен идти без штрафа. Коэффициент живёт не дольше 30 календарных дней после замера (п. 13.3.8), а после правки карточки пересчитывается на следующий день

По каждой строке штрафа проверьте четыре вещи

дата заказа не раньше дня, следующего за замером

дата заказа не позже 30 дней после замера, если нового замера не было

дата заказа не позже дня, следующего за правкой карточки, если вы её правили

коэффициент соответствует вашему отклонению: 5 вместо 10 означает возврат половины

Довод о датах уже выигрывал. В деле № А41-11503/2025 результаты замера разместили в кабинете через 24 дня, коэффициент применили к заказам за пределами периода, и после отмены в кассации иск на 1 258 824 рубля удовлетворили полностью, с процентами и расходами. Сейчас оферта требует размещать результаты на следующий день после замера (п. 13.3.4), поэтому сравнивайте дату замера с датой, когда отчёт фактически появился у вас. Этот день фиксируйте скриншотом

Логистика выросла в десятки раз

Логистика 2 500 рублей вместо 60 - это рост в 40 с лишним раз. Замер на 20-30 % такого не даёт. Причину ищут в строке отчёта: какой объём, тариф и коэффициенты площадка применила к конкретной доставке. Порядок поиска я дала в прошлой главе: пустые поля габаритов и коэффициент 25 (п. 13.3.10), коэффициент габаритов в строке логистики (п. 13.3.8), смена типа товара (п. 4.13), коэффициент склада и индекс локализации, которые к замеру отношения не имеют

Здесь добавлю одно: без построчного разбора спорить с логистикой бессмысленно. В деле № А41-16716/2025 продавец требовал 721 412 рублей штрафов и логистики, а суд взыскал только 42 887 рублей логистики и проценты. Зато взыскал именно ту логистику, которую продавец посчитал отдельно по каждому номеру заказа с тарифом. По штрафам доказательств не хватило

Первые 7 дней после замера

Окно на переобмер - 7 дней после размещения отчёта (п. 13.3.5). Это самый короткий срок во всей цепочке, и именно в эти дни собираются доказательства, которые потом весят больше любых слов. Вот что я советую сделать за неделю

1. **Выгрузка.** «Аналитика», «Отчеты», «Отчет по удержаниям»: габариты по замеру, дата замера, все фото обмера в исходном размере, скриншот с датой и временем на экране. Отдельно отметьте день, когда отчёт появился у вас

2. **Пересчёт.** Объём по замеру, делённый на объём по карточке. До 1,1 штрафа быть не должно, до 1,5 коэффициент 5, выше 10. Объём по замеру до 2 литров даёт коэффициент 0

3. **Осмотр фото** по списку из начала главы, построчно: фото, сторона, порок, вывод

4. **Свой контрольный замер** единицы из той же партии и в той же упаковке: без давления, вся упаковка в кадре, рулетка от нуля, номер поставки и штрихкод видны. Если у артикула размерная сетка, мерьте самый большой размер

5. **Запрос переобмера** через поддержку со ссылкой на п. 13.3.5 и перечнем пороков по каждому фото. Сохраните номер обращения и дату

6. **Карточка.** Если цифры площадки верны, приведите карточку к ним, и коэффициент пересчитают на следующий день (п. 13.3.8). Если не согласны, но правите, чтобы остановить штраф, в тот же день напишите в поддержку, что правка вынужденная и с замером вы не согласны

7. **Документы на упаковку.** УПД или счёт поставщика пакетов и коробов с типоразмером, фото упаковки с линейкой, история изменений карточки

Шестой пункт важнее, чем кажется. По п. 13.3.9 продавец сам обязан менять габариты в карточке, иначе штраф идёт все 30 дней. Но молча исправленная карточка выглядит как согласие с замером. В деле № А41-11503/2025 продавец написал о вынужденности правки в диалоге с поддержкой, и суд не счёл изменение карточки признанием

Свой замер должен быть привязан к поставке

Собственный замер без привязки к спорной поставке почти ничего не стоит. В деле № А41-51057/2025 продавец требовал 4 288 975 рублей логистики и хранения и получил 191 451 рубль, около 4,5 %. Его видеозамер суд отклонил, потому что товар для съёмки заказали уже после спорного периода, а фото отклонил из-за давления на упаковку

Сильнее одиночного замера работает арифметика короба. В том же деле № А41-11503/2025 продавец показал, что 630 единиц уехали на склад в 12 коробах, а по объёму, который насчитала площадка, их понадобилось бы 47. Такой довод не требует ни рулетки, ни фотографий. Он строится на поставочных документах, которые у продавца есть всегда: сколько единиц, сколько коробов, какой у короба размер

Поэтому при каждой поставке я советую сохранять три вещи: сколько коробов ушло, какого они размера и сколько единиц в каждом. Это пять минут работы, а в споре о габаритах это готовая арифметика против замера

Окно переобмера закрылось: что остаётся

Семь дней закрывают только право на переобмер. Право спорить с удержанием остаётся. Путь дальше такой

Замечания к отчёту. Мотивированные замечания подаются в течение 14 календарных дней со дня, следующего за окончанием недели отчёта (п. 5.6). Без них отчёт считается утверждённым обеими сторонами. Права требовать деньги пропуск не лишает, но позицию ослабляет: в деле № А41-42476/2025 суд отказал продавцу в том числе потому, что отчёты были утверждены молчанием

Претензия. По редакции оферты с 01.10.2026 претензия подаётся через Портал, раздел «Поддержка», категория «Досудебные претензии» (п. 8.9). В других редакциях порядок подачи описан иначе, поэтому мы направляем претензию двумя путями: через Портал и заказным письмом с описью на адрес площадки из ЕГРЮЛ. По начислению штрафов площадка обязана ответить за 15 календарных дней со дня подачи, по остальному, включая переплату логистики, за 30 календарных дней

Суд. Если деньги не вернули, иск подаётся в Арбитражный суд Московской области (п. 8.9). Удержанный штраф и переплата логистики взыскиваются как неосновательное обогащение по статье 1102 ГК РФ, проценты по статье 395 ГК РФ начисляются с момента, когда площадка узнала или должна была узнать о неосновательности (п. 2 ст. 1107 ГК РФ). Расчёт строится по каждому номеру заказа: тариф, объём по карточке, объём по замеру, разница

Образец текста претензии по замеру

Ниже основа, которую можно взять за образец. Слова в кавычках-ёлочках замените своими данными, и оставьте только те доводы, которые подтверждаются вашими фото и отчётами. Довод без доказательства в претензии хуже, чем отсутствие довода: площадка ответит на слабый и промолчит о сильном

Прошу вернуть штраф за неверное указание габаритов в сумме «сумма» по артикулу «номер» и разницу стоимости логистики в сумме «сумма» по заказам «номера» из отчётов «номера и недели». Замер от «дата» выполнен с нарушением: «порок по каждой фотографии, например: рулетка приложена не от нуля, сторона завышена на 1 см; упаковка сдавлена; штрихкод не виден». Объём по карточке «литры», объём по замеру «литры», отклонение «число». По п. 13.3.6 оферты при отклонении не более 1,1 коэффициент габаритов равен нулю. Штраф по п. 13.3.7 начислен на заказы от «даты», оформленные до дня, следующего за замером, или позже 30 дней после него. Удержанные суммы являются неосновательным обогащением (ст. 1102 ГК РФ). Расчёт по каждому заказу прилагаю

Подробно о том, как устроена претензия целиком и что делать с ответом площадки, я расскажу в последней главе книги

Честные перспективы: пять дел

Перспективы хорошие, если спор строится на ошибке самой площадки и на документах, и слабые, если на словах «у нас другие размеры». Практики по редакции оферты с 1 октября 2026 года пока нет, все решения ниже вынесены по прежним редакциям

Дело
Требование
Итог
Что решило

А41-42827/2025
1 744 168 # штрафов за габариты
1 405 901 #, 81 %, устояло в кассации
разбор каждой фотографии с названным пороком, пересчёт по неоспоренной стороне

А41-11503/2025
1 258 824 # штрафов
полностью после отмены в кассации, плюс проценты и расходы
один переобмер вместо двух, коэффициент вне периода, 12 коробов против 47

А41-79394/2024
логистика и хранение по ошибке «мм вместо см» в карточке
2 336 976 # полностью после отмены
неэквивалентность платы, толкование условий против составителя договора

А41-16716/2025
721 412 # штрафов и логистики
42 887 # логистики и проценты
логистика посчитана по каждому заказу, по штрафам доказательств не хватило

А41-51057/2025
4 288 975 # логистики и хранения
191 451 #, 4,5 %
свой видеозамер и фото отклонены: товар заказан позже, давление на упаковку

Закономерность одна. Выигрывает продавец, который показывает ошибку в замере и расчёте площадки по её же данным. Проигрывает тот, кто приносит только свой замер. Новая редакция добавила площадке аргументов: наибольшее значение при нескольких замерах и «достаточное доказательство» в п. 13.3.4. Поэтому фото, даты и номера обращений, собранные в первую неделю, весят больше любого довода в суде

Отдельно про дело № А41-79394/2024. Ошибку «миллиметры вместо сантиметров» в карточке допустил сам продавец, и тем не менее суд взыскал всю сумму. Решающим стало то, что плата, рассчитанная от абсурдного объёма, не соответствовала реальной услуге, а неясные условия договора толкуются против того, кто их составил. Я бы не строила на этом деле расчёт по каждой собственной ошибке, но как довод о несоразмерности оно полезно

Типовые ошибки при работе с замером

Писать в поддержку «у нас другие размеры» без пересчёта. Сначала арифметика: отклонение до 1,1 даёт ошибку начисления, которую оспаривают без всякого спора о замере

Пропустить семь дней. Переобмер нельзя запросить потом, а именно он фиксирует брак первого замера на свежих следах

Ждать от переобмера меньшей цифры. По п. 13.3.4 цифра может только вырасти. Переобмер нужен как доказательство, а не как второй шанс

Молча исправить карточку. Без сообщения о вынужденности правка выглядит согласием

Мерить товар, купленный после спорного периода. Такой замер к спорной поставке не относится

Спорить со всем замером, когда порочна одна сторона. Приём одной стороны сильнее: две стороны площадки признаёте, третью меняете

Считать переплату хранения от карточки, когда можно от минимального объёма площадки. Расчёт от собственной цифры площадки защитить проще

Не проверить, обрезан ли детальный отчёт. Миллион строк в файле почти всегда означает, что продолжение лежит в другой выгрузке

Вопросы и ответы

Уведомление о замере пришло, а отчёт пустой. Что делать? Сделать скриншот пустого отчёта с датой и временем и в течение 7 дней запросить дополнительный обмер. Пункт 13.3.5 прямо даёт это право, когда на фотографиях нет результатов

Площадка мерила товар три раза и каждый раз по-разному. Это мне на пользу? Да. Упаковка не меняется от недели к неделе, и три разных объёма значат, что минимум два неверны. В расчёте используйте наименьший из них, а в претензии сам факт нестабильности

Сторону завысили на один сантиметр. Стоит ли из-за этого спорить? Посчитайте. У небольшого пакета 20 × 15 × 10 сантиметр на каждой стороне даёт 23 % объёма и коэффициент 5 вместо нуля. У крупной коробки тот же сантиметр может ничего не изменить

Если я перепишу стороны в карточке так, как их записала площадка, это не будет признанием? Если объём при этом не меняется, вы ничего не признаёте: вы приводите порядок сторон к виду площадки. Признанием может выглядеть изменение самих цифр без оговорки

Что сохранять при каждой поставке, чтобы потом не искать? Число коробов, их размер, число единиц в каждом коробе, фото упаковки с линейкой и штрихкодом. Этого хватает и для арифметики короба, и для контрольного замера

Окно переобмера и срок замечаний пропущены. Всё потеряно? Нет. Остаются претензия и иск о неосновательном обогащении. Позиция слабее, но деньги можно вернуть, если ошибка видна по данным самой площадки

На этом разговор о Wildberries и сантиметрах закончен. Ozon считает объём по-своему, и ошибки там другие, хотя логика спора та же: ошибку площадки показываем по её же данным. С Ozon и продолжим

Глава 5. Габариты на Ozon

В двух предыдущих главах мы разбирали габариты Wildberries, и там это главный рычаг: завышенный объём сидит в логистике и хранении, а площадка ещё и выписывает штраф за несоответствие. На Ozon картина другая, и я хочу сказать об этом сразу, чтобы вы не ждали от этой главы того же масштаба. Когда мы проводим аудит кабинета Ozon, основные потери продавца обычно находятся не в габаритах, а в компенсациях за утраченный и повреждённый товар и в начислениях, которые площадка берёт за услуги, фактически не оказанные. Габариты здесь второстепенны

Второстепенны, но не бесплатны. На Ozon нет отдельного габаритного штрафа, который бросается в глаза, поэтому переплата идёт совсем тихо: через тариф. Площадка перемерила коробку, новые цифры заменили ваши данные в карточке, и с этого дня каждая отправка и каждый день хранения считаются по новой базе. Никакого уведомления, никакой строки «штраф», только расходы чуть выше, чем вы планировали. Для лёгких объёмных товаров (подушки, пластиковые контейнеры, игрушки в большой упаковке, всё, что весит мало и занимает много места) эта тихая переплата за год складывается в заметную сумму

В этой главе разберём, по какой формуле Ozon считает объём, кто и когда меряет ваш товар, по каким признакам в отчётах видно, что замер был, как посчитать переплату за весь период и на чём держится требование о возврате. Отдельно поговорю о ловушках, которые есть именно в спорах с Ozon: они отличаются от того, что вы знаете по Wildberries, и на них продавцы проигрывают чаще, чем на самих габаритах

Как Ozon считает объёмный вес

Начнём с формулы, потому что без неё не видно, где прячутся деньги. Длину, ширину и высоту упаковки в сантиметрах перемножают и делят на 5000. Получается объёмный вес в килограммах. Тот же результат даёт расчёт через литраж: объём в литрах, делённый на 5. Делитель применяется к упакованному товару, то есть к коробке со всем содержимым, а не к самому изделию

Дальше площадка сравнивает две цифры: фактический вес товара и объёмный. Тариф логистики берётся по большей из них. Отсюда простое практическое правило: любой товар легче 200 граммов на литр объёма оплачивается не по своему весу, а по месту, которое занимает. И именно в этой зоне ошибка замера стоит дороже всего, потому что каждый лишний сантиметр сразу превращается в лишние килограммы расчётного веса

Посмотрите, как это выглядит на одном товаре с фактическим весом 0,9 кг в трёх вариантах упаковки

Габариты упаковки
Объём
Объёмный вес
Что с тарифом

30 × 20 × 10 см
6,0 л
1,2 кг
считается по объёмному весу, он больше фактического

34 × 24 × 14 см
11,4 л
2,28 кг
по объёмному весу, он больше почти вдвое

40 × 30 × 20 см
24,0 л
4,8 кг
по объёмному весу, он больше в пять раз

Обратите внимание на первые две строки. Разница между ними всего 4 сантиметра по каждой стороне, а объём вырос на 90 процентов. Если в карточке у вас стоят 30 × 20 × 10, а площадка при приёмке намерила 34 × 24 × 14, вы этого не заметите ни в одном уведомлении. Заметите только в отчётах, и то если будете их сверять. Коробка за ночь на складе не вырастает, а в отчёте вырастает легко

Крупногабаритный товар: отдельная шкала

Есть ещё одна граница, которую полезно держать в голове. По открытым описаниям тарифов площадки на сентябрь 2026 года товар уходит в категорию крупногабаритного (КГТ), если выполняется хотя бы одно из трёх условий: одна из сторон больше 120 сантиметров, сумма трёх измерений больше 200 сантиметров или объёмный вес больше 50 килограммов. Для КГТ действуют свои ставки логистики и хранения, и о хранении крупногабарита мы ещё поговорим в следующей главе

Почему это важно для спора. Если ваш товар стоит близко к одному из порогов, замер с ошибкой в несколько сантиметров может перевести его в другую категорию целиком. Тогда меняется уже не сумма внутри шкалы, а сама шкала. Это частный случай того, что я дальше называю подменой габаритной категории

И одно предупреждение, которое я буду повторять в этой книге много раз. Конкретные ставки логистики и хранения берите не из статей и не из этой книги, а из редакции тарифов, действовавшей в спорный период. Ozon переписывает тарифы регулярно, и ставка полугодовой давности в расчёт претензии не годится. Как только площадка находит в вашем расчёте одну неверную ставку, она ставит под сомнение весь расчёт

Кто меряет ваш товар и когда

Второй факт, без которого не понять механизм: меряет площадка, а не вы. Замер объёмно-весовых характеристик Ozon выполняет при первом контакте с товаром, на этапе приёмки и сортировки в сортировочном центре. Результат этого замера заменяет ваши данные в карточке, и дальше все расчёты идут уже по цифрам площадки

Из этого следуют две вещи. Первая: ваши габариты в карточке - это заявка, а не факт. Сколько бы вы ни перепроверяли упаковку перед отгрузкой, тариф будет считаться по тому, что намерило оборудование или сотрудник сортировочного центра. Вторая: дата замера привязана к конкретной приёмке. Значит, найти момент, с которого начала расти переплата, можно по истории поставок, и это главный ключ к доказыванию

На Wildberries продавец хотя бы видит отдельный отчёт с фотографиями обмера и сам штраф. На Ozon такого заметного сигнала нет. Поэтому проверку здесь приходится строить от обратного: не «покажите, как вы мерили», а «покажите, почему одна и та же коробка в разные месяцы занимала разный объём»

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.