Библиотека селлера

КНИГА 4



Договор с WB и Ozon

Оферта против селлера

Как читать договор с Wildberries и Ozon, который площадка пишет под себя

Галина Мелега

юрист по спорам с маркетплейсами

СеллерПрав

Галина Мелега

Оферта против селлера. Как читать договор с Wildberries и Ozon, который площадка пишет под себя

«Автор»
2026

Мелега Г.

Оферта против селлера. Как читать договор с Wildberries и Ozon, который площадка пишет под себя / Г. Мелега — «Автор», 2026

Продавец нажимает «Принимаю» и дальше живёт по договору, которого целиком не видел. Площадка меняет его в одностороннем порядке, а молчание продавца договор превращает в согласие. Книга объясняет, как устроены оферта Wildberries и договор Ozon, как найти редакцию, которая действовала в день спора, какие сроки нельзя пропускать, где площадка ограничила свою ответственность и как суды оценивают такие условия. В конце каждой главы - что сделать продавцу

© Мелега Г., 2026
© Автор, 2026

Содержание

Глава 1. Договор, который вы приняли кнопкой 6
Кнопка - это подпись 7
Почему закон это признаёт 8
Когда площадка говорит, что договора нет 9
Договор присоединения: что это меняет 10
Договор сначала, кодекс потом 11
Что в договоре решает ваши деньги 12
Пять заблуждений о договоре с площадкой 13
Что сделать на этой неделе 14
Три вопроса к любому пункту оферты 15
Как устроена книга дальше 16
Глава 2. Устройство оферты Wildberries 17
Где взять текст и как понять, какая перед вами редакция 18
Карта разделов 19
Заключение договора и подпись 19
Способы продажи 19
Отчёты и выплаты: раздел 5 19
Сальдирование: пункт 6.9 20
Изменение договора: раздел 7 20
Переписка и претензии: раздел 8 20
Подпись: пункт 9.1.3 20
Ответственность продавца: пункт 9.10 20
Приёмка, возвраты и утрата: раздел 11 21
Услуги логистики, хранения и габариты: раздел 13 22
Оферта не заканчивается на оферте 23
Четыре срока, в которые молчание означает согласие 24
Как площадка ссылается на пункты и почему это вас путает 25
Как прочитать оферту за один вечер 26
Вопросы, которые мне задают о структуре оферты 27
Главное из этой главы 28
Глава 3. Договор Ozon: договор, общие условия, регламенты и тарифы 29
Кто ваша сторона по договору 30
Из чего состоит договор 31
Сколько у Ozon редакций 32
Что изменилось в 2026 году 33
Условия, которые решают споры с Ozon 34
База знаний - это не договор 36
Договор Ozon и антимонопольный орган 37
Почему в споре с Ozon читают сразу несколько документов 38
Что сделать продавцу Ozon 39
Вопросы о договоре Ozon 40
Главное из этой главы 41
Глава 4. Одностороннее изменение: как площадка переписывает договор 42
Почему площадка вообще может менять договор без вас 43
Порядок изменения в оферте Wildberries 44

Порядок изменения в договоре Ozon 45
Как суды смотрят на молчание после изменения 46
Предел первый: новое условие не действует назад 47
Предел второй: площадка связана своим же порядком 48
Предел третий: обременительное условие и злоупотребление 49
Что меняется в оферте по существу 50
Когда меняется не договор, а алгоритм 51
Пришло уведомление об изменении: порядок действий 52
Вопросы об одностороннем изменении 53
Главное из этой главы 54
Конец ознакомительного фрагмента. 55

Галина Мелега
Оферта против селлера. Как читать договор с Wildberries и Ozon, который площадка пишет под себя

Глава 1. Договор, который вы приняли кнопкой

Почти каждый селлер, который приходит ко мне с проблемой, начинает разговор одинаково. Площадка удержала деньги, не заплатила компенсацию, не приняла возражение, и человек уверен, что с ним поступили незаконно. Я задаю один вопрос: что про эту ситуацию написано в вашем договоре? В ответ почти всегда пауза. Договор никто не открывал. Его не подписывали ручкой, не получали по почте, не обсуждали с юристом. В какой-то момент на экране была кнопка, её нажали, и с тех пор продавец работает. Как пользовательское соглашение в телефоне, только на кону не фотографии, а оборот

Эта книга про тот самый договор. Не про отдельные удержания, штрафы или суд, а про документ, по которому всё это происходит. Площадка написала его сама, меняет его сама и в споре открывает его первым. Если вы тоже его откроете и научитесь читать, половина конфликтов с маркетплейсом будет выглядеть иначе: вы будете видеть, где площадка действует в рамках того, на что вы согласились, а где выходит за эти рамки

Начнём с самого простого и самого важного вопроса. Есть ли вообще договор, если вы ничего не подписывали

Кнопка - это подпись

Да, договор есть, и заключён он ровно в тот момент, который определила сама площадка. У Wildberries основной договор о реализации товара по п. 2.6 оферты считается заключённым с момента уплаты лицензионного платежа. Никто его не подписывает, бумажного экземпляра с печатями не существует, и при этом в судах никто не оспаривает, что продавец и площадка этим договором связаны. В деле А41-78204/2026, о котором речь пойдёт ниже, Арбитражный суд Московской области прямо установил, что стороны связаны договором о реализации товара, и это не оспаривалось ни одной из сторон

Как площадка понимает, что действие в кабинете совершили именно вы? Ответ лежит в самой оферте. Правила использования Портала Wildberries входят в оферту (п. 8.10), а в п. 9.1.3 оферты, в редакции, которая вступает в силу с 1 октября 2026 года, написано следующее:

Продавец признает, что использование им логина (номер телефона, указанный при регистрации) и пароля (смс или push-уведомление) является достаточным для надлежащего определения Продавца на Портале (в Личном кабинете), подтверждением права совершать операции на Портале и является аналогом собственноручной подписи Продавца (наряду с совершением активных действий на Портале по принятию документов). Действия, совершенные после ввода логина и пароля Продавца (и/или Пользователя, добавленного в Личный кабинет Продавца), считаются совершенными самим Продавцом независимо от того, кем из Пользователей они совершены. Волеизъявления и сделки, совершенные Продавцом на Портале, также считаются совершенными в простой письменной форме

Перечитайте вторую фразу. Всё, что сделано в кабинете после входа, считается сделанным самим продавцом, независимо от того, кто из пользователей это сделал. Менеджер, которого вы добавили в кабинет, нажал «Принимаю» на предложении об индивидуальных условиях - для договора это сделали вы. Сотрудник создал заявку на утилизацию - это ваша заявка. Я специально начинаю книгу с этого пункта: он объясняет, почему в споре с площадкой бесполезно говорить «я этого не подписывал». Подписывали, только кнопкой

Почему закон это признаёт

Селлеры иногда надеются, что такая подпись «не настоящая» и в суде её можно оспорить. Это не так, и полезно понимать почему, потому что тот же механизм потом работает и на вас

Гражданский кодекс допускает сделки в электронной форме. По абзацу 2 п. 1 ст. 160 ГК РФ письменная форма соблюдена, если сделка совершена с помощью электронных средств, которые позволяют воспроизвести её содержание в неизменном виде, а подпись считается поставленной, если использован способ, позволяющий достоверно определить лицо, выразившее волю. Соглашение сторон может установить для этого специальный способ. Пункт 9.1.3 оферты и есть такое соглашение. Пункт 2 ст. 434 ГК РФ прямо называет договор в форме электронного документа или обмена электронными документами письменным

Закон об электронной подписи (№ 63-ФЗ) замыкает эту цепочку. По ч. 2 ст. 5 простая электронная подпись - это подпись, которая с помощью кодов, паролей или иных средств подтверждает, что её сформировало определённое лицо. По ч. 2 ст. 6 документ с простой подписью равнозначен бумажному с собственноручной подписью, если так установлено соглашением участников электронного взаимодействия. Логин, код из смс и кнопка - это простая электронная подпись в чистом виде

Отсюда два вывода, и оба важны

Первый вывод неприятный: вы не можете отказаться от условий, которые приняли кнопкой, ссылаясь на то, что не держали документ в руках и не расписывались. Площадка этот довод разобьёт одной ссылкой на п. 9.1.3

Второй вывод полезный: тот же механизм защищает вас, когда площадка сама начинает говорить, что какого-то соглашения не было. Ситуация взята из свежей практики, и с неё удобно начать разговор о том, почему договор нужно не только знать, но и уметь доказать

Когда площадка говорит, что договора нет

В деле А41-78204/2026 индивидуальный предприниматель требовал с ООО «РВБ» (Wildberries) возврат по программе сотрудничества, то есть по индивидуальным условиям. Период продаж по соглашению - с 1 ноября 2025 года по 31 января 2026 года, целевой оборот 17 484 888 #, базовая ставка 5 %. По данным кабинета фактический оборот составил 17 924 181 #, это 102,51 % плана. Срок возврата истёк 30 апреля 2026 года, денег не было, претензия осталась без ответа, и 30 июля 2026 года иск на 896 209 # с процентами приняли к производству в упрощённом порядке

Площадка в отзыве заявила, что заключение соглашения не доказано и расчёта нет. Арбитражный суд Московской области (судья Данькин Д.Н.) резолютивной частью от 24 сентября 2026 года в иске отказал полностью, а в мотивированном решении от 5 октября 2026 года написал: «Указанное Соглашение не подписано сторонами, из чего арбитражный суд приходит к выводу о незаключенности Соглашения». Кроме того, суд указал, что при электронной подписи нужен файл .sig или отображение подписи на каждой странице, и что в деле нет детального, арифметически обоснованного расчёта

Обратите внимание, чего в решении нет. Суд не оценивал страницу кабинета, на которой продавец принимал предложение, не разбирал п. 9.1.3 оферты и не обсуждал, как площадка сама исполняла программу. Судя по тексту решения, этих документов в деле не было. В дело попала скачанная копия соглашения, а скачанный PDF - это текст предложения, на котором подписей сторон нет и никогда не будет, так же как их нет на самой оферте

Требование про файл .sig тоже не из чего было выполнять. Отсоединённый файл подписи - формат усиленной электронной подписи, которая создаётся криптографическим ключом (ч. 3-4 ст. 5 закона № 63-ФЗ). У подписи логином, паролем и кнопкой такого файла нет в принципе. Это нужно объяснять суду самому, не дожидаясь, пока он догадается

Я разбираю это дело подробно в главе 13, где речь пойдёт об индивидуальных условиях. Здесь мне важен общий урок. Договор с площадкой существует в электронном виде, в её системе, и в споре площадка может повернуть его так, как ей выгодно: сегодня сказать, что вы акцептовали условие кнопкой и спорить поздно, а завтра - что соглашение, по которому она должна вам деньги, не подписано. Против этого есть один инструмент: самому знать, какие документы вы приняли, когда и в какой редакции, и уметь это показать

Договор присоединения: что это меняет

Оферта маркетплейса - классический договор присоединения. Её условия определены одной стороной в стандартной форме, и принять их можно только целиком, иначе кабинет не откроется. Поторговаться о сроке возражений или о формуле компенсации нельзя: такой возможности интерфейс не даёт, а поддержка на предложение изменить условие отвечает отказом

Статья 428 ГК РФ посвящена именно таким договорам. Пункт 2 даёт присоединившейся стороне право требовать изменения или расторжения договора, если он хотя и не противоречит закону, но лишает её прав, обычно предоставляемых по договорам такого вида, исключает или ограничивает ответственность другой стороны за нарушение обязательств либо содержит другие явно обременительные условия, которые она исходя из своих разумно понимаемых интересов не приняла бы, если бы могла участвовать в определении условий. Пункт 3 распространяет эти правила на любой договор, где условия определила одна сторона, а другая из-за явного неравенства переговорных возможностей не могла согласовать иное

Я подробно разберу эту статью в главе 16, когда будем говорить о том, как суды оценивают условия оферты. Пока достаточно одного: у продавца есть законная опора против несправедливого условия, но это не волшебная кнопка. Суды осторожно применяют ст. 428 ГК РФ между предпринимателями, потому что исходят из того, что профессиональный участник оборота сам оценивает риски. Довод работает, когда за ним стоит фактура, а не общая обида на площадку

Договор сначала, кодекс потом

Самая частая ошибка, с которой ко мне приходят продавцы, звучит так: «но ведь Гражданский кодекс главнее оферты». Нет. Суд не выбирает между офертой и кодексом. Он сначала применяет договор, а нормы ГК подставляет туда, где стороны не договорились или не имели права договариваться иначе

Опора площадки здесь - п. 4 ст. 421 ГК РФ: условия договора определяются по усмотрению сторон, кроме случаев, когда содержание условия предписано законом. Если условие предусмотрено диспозитивной нормой, то есть нормой, которая применяется, поскольку соглашением сторон не установлено иное, стороны вправе исключить её применение или установить своё правило

Большинство норм о комиссии и хранении, на которые продавцы ссылаются чаще всего, как раз диспозитивны. Например, п. 1 ст. 902 ГК РФ говорит, что убытки от утраты вещей хранитель возмещает по ст. 393 ГК РФ, «если законом или договором хранения не предусмотрено иное». Площадка вписала в оферту свою формулу возмещения, и закон разрешил ей это сделать. Шесть слов в конце нормы решают исход спора, а их чаще всего и не дочитывают

Но у свободы договора есть пределы, и это хорошая новость. По п. 4 ст. 401 ГК РФ заключённое заранее соглашение об устранении или ограничении ответственности за умышленное нарушение обязательства ничтожно. А в ст. 998 ГК РФ об ответственности комиссионера за имущество комитента оговорки об ином соглашении сторон нет вовсе: «Комиссионер отвечает перед комитентом за утрату, недостачу или повреждение находящегося у него имущества комитента». Это ещё не означает, что норма императивная, но это уже предмет спора, а не готовый проигрыш. Как отличать такие нормы и как этим пользоваться, разберём в главах 10 и 16

Что в договоре решает ваши деньги

Чтобы было понятно, зачем вообще читать оферту, я перечислю условия, которые в моей практике чаще всего определяют исход спора. Каждому из них посвящена отдельная глава

Срок на возражения к отчёту. Оферта Wildberries в п. 5.6 даёт продавцу ограниченное число календарных дней на мотивированные замечания к отчёту, после чего отчёт «считается утвержденным обеими Сторонами». За 2026 год этот срок менялся несколько раз: по редакции № 90 он составлял 7 дней, с редакции № 91 (20 марта 2026 года) - 21 календарный день, а с 20 июля 2026 года - 14 дней. Если вы не знаете, какой срок действовал на дату вашего отчёта, вы не знаете, жив ли ваш спор вообще. Этому посвящены главы 7 и 9

Короткие сроки Ozon. В договоре с Ozon таких сроков несколько: на протокол разногласий по УПД, на приёмку, на вывоз товара. Кассационный суд Московского округа считает молчание продавца в эти сроки согласием. Об этом глава 8

Порядок изменения договора. В оферте WB есть закрытый перечень изменений, о которых площадка уведомляет минимум за 45 календарных дней, и общее правило, по которому прочие изменения вступают в силу на седьмой день с публикации. Глава 4

Редакция на дату эпизода. У Wildberries за период одного аудита редакций оферты бывает больше, чем месяцев, у Ozon в архиве тарифов больше 400 редакций. Номера пунктов между редакциями смещаются, текст меняется по существу. Главы 5 и 6

Ограничение ответственности. Формула компенсации за утрату, исключение упущенной выгоды, фраза о том, что компенсация покрывает все убытки продавца. Глава 10

Форс-мажор. Оговорка о БПЛА появилась в оферте WB в редакции № 98, которая вступила в силу 7 июля 2026 года, за 11 дней до массированной атаки на склады 18 июля. Глава 11

Сальдирование. Пункт 6.9 оферты WB позволяет площадке автоматически сальдировать встречные требования, включая требования «из любых иных договоров». Глава 14

Этот список не про то, что площадка обязательно нарушает договор. Чаще она действует строго по нему. Вопрос в том, знаете ли вы, что написано в договоре на дату вашего эпизода, и можете ли это показать

Пять заблуждений о договоре с площадкой

За годы работы с селлерами я собрала устойчивый набор представлений о договоре, которые стоят продавцам денег. Разберу их сразу, чтобы дальше к ним не возвращаться

«Я ничего не подписывал, значит условия на меня не распространяются». Распространяются. Договор заключён кнопкой и уплатой платежа, подпись простая электронная, письменная форма соблюдена. Об этом мы поговорили выше

«Площадка не может менять договор без моего согласия». Может, если сам договор это предусматривает, а оферта WB предусматривает. Для спора важнее другое: соблюдён ли установленный ею самой порядок и к каким операциям новое условие применяется. Пункт 3 ст. 453 ГК РФ говорит, что обязательства считаются изменёнными с момента изменения договора, то есть на будущее. Сегодняшний текст оферты к прошлогодней операции сам по себе не относится

«Если площадка нарушила ГК, суд встанет на мою сторону». Только если вы назовёте конкретный пункт оферты конкретной редакции, конкретную норму и объясните, почему эта норма не позволяет договориться иначе. Довод «оферта противоречит Гражданскому кодексу» в общем виде суд проверить не может. Юрист площадки отвечает на него одной строкой со ссылкой на п. 4 ст. 421 ГК РФ, и чаще всего этот ответ верный

«Площадка молчит, значит признаёт». Нет. По разбору 31 решения Арбитражного суда Московской области по искам селлеров к WB молчание или неявка площадки не равны признанию долга (ч. 3.1 ст. 70 АПК РФ): без первичных документов суд отказывает даже при пассивном ответчике. Зато ваше собственное молчание в договорные сроки площадка и суды признанием считают охотно. Асимметрия неприятная, но её надо знать

«Достаточно скачать оферту с сайта». Сегодняшнюю - достаточно, чтобы понимать, как площадка работает сейчас. Для спора нужна редакция на дату эпизода: приёмки товара, продажи, удержания, утраты. Как её найти, разберём в главе 5

Что сделать на этой неделе

Глава вводная, но действия из неё вполне конкретные. Если вы торгуете на WB или Ozon, вот что стоит сделать сейчас, пока спора нет

1. Скачайте текущую редакцию оферты Wildberries. Актуальный текст для продавцов РФ отдаётся публично в формате PDF, его можно открыть без входа в кабинет. Сохраните файл и запишите дату скачивания

2. Откройте в кабинете WB раздел с архивом оферт: профиль, кнопка с названием продавца, «Оферты», вкладка «Архив оферт». Посмотрите, сколько редакций там уже накопилось с даты вашей регистрации

3. Для Ozon найдите архив документов на сайте базы знаний продавца и сохраните текущие редакции договора и тарифов. Подробнее о том, из каких документов состоит договор с Ozon, расскажу в главе 3

4. Сделайте снимок всего экрана страницы, где вы принимаете оферту или дополнительное соглашение, с видимыми адресной строкой, датой и названием кабинета. Скриншот страницы с единственной кнопкой согласия и ответ поддержки на просьбу изменить условие через год добываются гораздо тяжелее, чем сегодня

5. Заведите папку «Договор» и складывайте туда всё, что связано с условиями: PDF редакций, уведомления об изменениях, ответы поддержки, принятые предложения об индивидуальных условиях. В главе 17 я покажу, как превратить эту папку в систему

Эти пять шагов занимают час. Когда начнётся спор, тот же набор документов будет стоить недель работы, а часть уже нельзя будет восстановить

Три вопроса к любому пункту оферты

Прежде чем идти дальше, дам рамку, которой мы будем пользоваться во всей книге. Когда вы читаете пункт оферты, который бьёт по вашим деньгам, задайте себе три вопроса

Первый: в какой редакции и с какой даты действует этот текст. Применяется та редакция, что действовала на дату события. Пока у вас «оферта несправедливая», а не «пункт такой-то в редакции такой-то», работать не с чем: ни претензия, ни иск на этом не строятся

Второй: какую норму закона этот пункт заменяет и разрешает ли норма договориться иначе. Дочитайте норму до конца и найдите оговорку об ином соглашении сторон. Нет оговорки - это повод разбираться, императивна ли норма. Есть оговорка - бить нужно не по норме, а по самому условию

Третий: соблюла ли площадка свой же порядок. Уведомила ли за нужный срок, опубликовала ли изменение, применила ли условие к тому периоду, к которому оно относится. По моему опыту, именно на третьем вопросе продавцы чаще всего выигрывают. В разборе 30 постановлений кассации по спорам с WB среди доводов с подтверждённым исходом есть и такой: условие оферты было внесено после спорного периода

Обратите внимание на последнее. Иски к Wildberries выигрываются против процедуры площадки, а не своими расчётами: в нашем разборе кассационной практики дело, построенное на пороке процедуры (А41-42827/2025), дало результат 81 %, а у исков на собственной аналитике продавца медиана около 4 %, потому что суд берёт расчёт ответчика как единственный достоверный. Договор и есть та процедура, которую площадка сама себе написала. Чем лучше вы её знаете, тем точнее видите, где площадка от неё отступила

Как устроена книга дальше

Главы 2 и 3 - карта договоров Wildberries и Ozon: из чего они состоят и какие пункты важны продавцу. Главы 4-6 - про изменения и редакции: как площадка меняет договор, как найти редакцию на нужную дату и как её цитировать. Главы 7-9 - про сроки, в которые ваше молчание превращается в согласие. Главы 10-15 - про конкретные условия, которые работают против продавца: ограничение ответственности, форс-мажор, тарифы, индивидуальные условия, сальдирование, претензионный порядок и подсудность. Глава 16 - как суды оценивают такие условия. Глава 17 - система, которая позволяет продавцу перестать узнавать о договоре в момент спора

Я пишу эту книгу как юрист, который ведёт споры селлеров с маркетплейсами. Поэтому в ней нет обещаний, что любое условие оферты можно отменить. Есть другое: понимание, где договор действительно связывает вас по рукам, а где площадка пользуется тем, что его никто не читает

Глава 2. Устройство оферты Wildberries

Оферта Wildberries о реализации товара - документ примерно на сто страниц, около мегабайта в PDF. Я не жду, что каждый продавец прочитает его от первой до последней строки. Но я жду, что продавец будет знать, где в нём лежат его деньги, и сможет за десять минут найти нужное место. В этой главе я даю такую карту: какие разделы есть, какие пункты в них важны продавцу и что каждый из них означает на практике. Читать оферту подряд, от первой страницы до последней, я не предлагаю: по ней ходят не как по роману, а как по карте

Сразу оговорка, без которой карта будет вводить в заблуждение. Номер пункта оферты Wildberries - не адрес нормы, а временная метка. Он живёт до следующей правки, а правки идут раз в две-три недели. Все номера в этой главе я привожу по редакции, вступившей в силу 20 июля 2026 года, если не указано иное. В вашей редакции, на дату вашего спора, тот же текст может стоять под другим номером, а под тем же номером может оказаться другой текст. Как с этим работать, подробно в главах 5 и 6

Где взять текст и как понять, какая перед вами редакция

Актуальная оферта Wildberries для продавцов РФ отдаётся публично, в виде PDF, без входа в кабинет. В кабинете она тоже есть: название личного кабинета, раздел «Оферты», кнопка «Скачать оферту». Там же видны актуальная версия, дата вступления в силу и последние изменения

Важная деталь, которую стоит знать заранее: в самом PDF номера редакции нет. В шапке документа стоит только строка о дате вступления в силу и справочный блок об изменениях, которые вступят в силу позже на основании пункта 7.2. Номер редакции («№ 98» и другие) виден только в личном кабинете в разделе «Оферты». Поэтому, ссылаясь в претензии на номер редакции, всегда дублируйте его датой вступления в силу. Номер знаете вы и площадка, а дату суд увидит в самом документе

Карта разделов

Ниже я иду по документу в порядке нумерации и останавливаюсь только на том, что прямо касается денег и прав продавца. Остальное тоже важно, но в спорах всплывает редко

Заключение договора и подпись

Пункт 2.6: договор считается заключённым с момента уплаты лицензионного платежа. Пункт 2.4 упоминается в связке с приостановкой выплат: продавец обязан по запросу подтвердить заключение договора, и если не сделал этого в течение 5 дней, выплату могут остановить (п. 5.9). Пункт 8.10 включает в оферту Правила использования Портала, а п. 9.1.3 приравнивает логин и пароль к собственноручной подписи и объявляет все действия в кабинете действиями самого продавца. Об этом мы говорили в главе 1

Способы продажи

Пункт 4.1 - перечень способов продажи товара, от «Маркетплейс» (FBS) и «Склад WB» (FBW) до «Витрины» и «Доставки в ПВЗ», с подпунктами о том, где именно продавец передаёт товар. Никаких удержаний и штрафов он не устанавливает. Это важно знать, потому что поддержка иногда обосновывает списание ссылкой на «п. 4.1». Связка «11.3 4.1» в поисковых запросах продавцов чаще всего означает не два пункта, а один - подпункт 11.3.4.1, разбитый пробелом при наборе. Если поддержка ссылается на «п. 4.1», просите дословную цитату и дату редакции: либо речь о подпункте другого раздела, либо ссылка неточная

Пункт 4.4.1 касается FBS: предельный срок передачи заказа - 120 часов, после чего заказ отменяется автоматически. В этом же месте оферты лежит коэффициент штрафа за просрочку передачи в зависимости от часов задержки. Цифра «280 часов», которая ходит по чатам селлеров, текстом оферты не подтверждается. Сами штрафы FBS разобраны в книге 2 серии, здесь мне важно другое: условие о сроке передачи - договорное, и его значение надо брать из редакции на дату заказа

Отчёты и выплаты: раздел 5

Это самый цитируемый раздел, потому что в нём лежит вся денежная механика. По редакции от 20 июля 2026 года он выглядит так

Пункт 5.5: отчёт о продажах предоставляется в течение 7 календарных дней, следующих за отчётным периодом, а отчётный период равен одной календарной неделе. Этот пункт задаёт точку отсчёта для всех остальных сроков

Пункт 5.6: продавец вправе в течение 14 календарных дней со дня, следующего за окончанием отчётного периода, предоставить мотивированные замечания. По истечении срока при отсутствии замечаний отчёт считается утверждённым обеими сторонами. Обратите внимание на точку отсчёта: срок течёт от конца отчётной недели, а не от даты, когда отчёт появился в кабинете. Если отчёт публикуется на седьмой день, на замечания остаётся меньше недели

Пункт 5.7: выплата не позднее 7 рабочих дней со дня востребования, то есть создания электронной заявки, при сумме от 500 рублей, а при автовыплате из Тарифного конструктора - без заявки. Отсюда точка начала просрочки, если вы будете считать проценты по ст. 395 ГК РФ

Пункт 5.9: пять оснований приостановить выплату. Три из них применяются без уведомления продавца. Подробно об этом пункте глава 14

Пункт 5.10: возврат покупателя, неоплата товара, возврат денег покупателю. Сумма попадает в раздел «Возвраты» отчёта, уже перечисленное удерживается или требуется назад в 5 дней. Это механика «минуса» в кабинете

Сальдирование: пункт 6.9

Встречные требования сторон сальдируются автоматически в момент указания сумм в отчёте, без заявлений сторон, и в сальдо включаются требования из любых иных договоров. Это юридическая опора всех удержаний площадки. Пока вы думаете, что WB «удержал» деньги, по договору он ничего не удерживал, а посчитал сальдо. Почему это важно и где у этого механизма пределы, разберём в главе 14

Изменение договора: раздел 7

Пункт 7.2 содержит закрытый перечень из восемнадцати категорий изменений, о которых площадка уведомляет минимум за 45 календарных дней. Всё остальное вступает в силу по пункту 7.2.1, на седьмой день с даты публикации уведомления, если в уведомлении не указана иная дата. Это главный пункт для всех споров об односторонних изменениях, ему посвящена глава 4

Переписка и претензии: раздел 8

Пункт 8.1: любая переписка сторон, включая уведомления и претензии, ведётся исключительно через портал, а документы, отправленные другими каналами, считаются полученными только при условии направления копии через портал. Пункт 8.9: претензия подаётся через раздел «Поддержка», категория «Претензии», подкатегория «Досудебная претензия», ответ даётся в течение 30 календарных дней, при недостижении согласия спор рассматривается Арбитражным судом Московской области, а подсудный суду общей юрисдикции - Савёловским районным судом города Москвы. Это условия о порядке и подсудности, о них глава 15

Подпись: пункт 9.1.3

Логин и пароль - аналог собственноручной подписи, действия в кабинете - действия продавца, сделки на портале - простая письменная форма. Подробно в главах 1 и 13

Ответственность продавца: пункт 9.10

Пункт 9.10.1 прямо называет штраф неустойкой и отсылает к приложению «Перечень штрафов», которое лежит отдельным файлом на портале. Пункт 9.10.2 определяет единицу нарушения: одним фактом признаётся нарушение при размещении одной карточки товара, и снимок страницы сайта признаётся достаточным доказательством. Пункт 9.10.4 - договорное признание ст. 333 ГК РФ: сама площадка вправе требовать неустойку в меньшей сумме при признаках явной несоразмерности. Пункт 9.10.6 вводит потолок штрафов за 31 календарный день по одному виду нарушения в зависимости от оборота продавца для нарушений, помеченных «Ответственность Продавца ограничена»

Сами штрафы и их оспаривание - тема книги 2. Здесь я хочу обратить внимание на одно: условие о снижении неустойки и потолок по обороту записаны в договоре самой площадкой, и это её собственное обязательство, о котором продавцу не нужно просить. Ссылаться на него надо дословно и с датой редакции

Приёмка, возвраты и утрата: раздел 11

Пункт 11.1.5: на мотивированные возражения по акту приёмки товаров (FBW) у продавца 7 дней со дня опубликования акта на портале. Пункт 11.2.1: на возражения по акту возврата товара - 3 рабочих дня с момента размещения акта на портале. Молчание в обоих случаях означает, что акт утверждён

Раздел 11.3 «Компенсация утраченных и поврежденных товаров» устроен как последовательность из двенадцати подпунктов, и почти каждый влияет на итоговую сумму. Пройдём по главным

Пункт 11.3.1: товар признаётся утраченным, если по истечении 60 дней с момента предъявления продавцом требования о возврате площадка не возвратила товар, то есть не доставила его на выбранный продавцом пункт выдачи. Если площадка до истечения этого срока сообщила о необходимости инвентаризации, работает второй срок - 90 дней с момента сообщения. Пункт 11.3.2: товар также признаётся утраченным, если площадка сама сообщила об утрате, в том числе раньше этих сроков, включая сообщение через сведения в кабинете или в отчёте

Пункт 11.3.4: в случае утраты товара, за исключением случаев, когда утрата является следствием непреодолимой силы, площадка обязуется возместить продавцу реальный ущерб. Упущенная выгода прямо исключена, в том числе разница между розничной ценой продавца и рассчитанной суммой ущерба. Пункт 11.3.4.1 содержит перечень обстоятельств непреодолимой силы, и с редакции № 98 в нём есть подпункт 6 о летательных аппаратах, включая БПЛА

Пункт 11.3.5: размер компенсации равен расчётной стоимости товара по формуле Св = Ц - НДС - К - (Ц - НДС - К) × Нац%, где Ц - потенциальная цена, К - комиссия площадки по категории, НДС - ставка налога, Нац - надбавка к себестоимости, размер которой площадка публикует отдельным файлом на портале. Логистики и хранения в формуле нет, перечень вычетов закрытый

Пункт 11.3.6: потенциальная цена - среднее розничных цен продавца по каждой продаже за 365 дней, если товар продан не менее 10 раз. Если продаж меньше, берётся среднее по товарам того же предмета. Сверху действует ограничитель: максимальная цена по предмету среди всех продавцов площадки

Пункт 11.3.7: площадка вправе запросить документы о закупке, продавец обязан предоставить их в 10 дней с момента получения запроса либо с момента своего несогласия с расчётом, а компенсация устанавливается в размере себестоимости, только если площадка согласилась с выплатой в таком размере. Там же оговорено, что компенсация покрывает все убытки продавца, связанные с утратой

Пункт 11.3.8: компенсация выплачивается в течение 30 рабочих дней после истечения срока по п. 11.3.1 либо с момента предоставления документов о себестоимости. Пункт 11.3.9: обязанность считается исполненной с момента отражения суммы в кабинете как доступной к востребованию. Пункт 11.3.11 запрещает требовать возмещение, если ущерб уже возмещён страховщиком

Весь этот раздел относится к книге про договор, а не только к теме утраты, потому что каждая цифра в нём договорная и каждая менялась. Формула с наценкой появилась в редакции № 90, вступившей в силу 10 февраля 2026 года. До неё, в редакциях № 70 - № 89, действовала другая формула, а ещё раньше, в редакциях № 52 - № 69, - подпункты о расходах на приобретение. Откат на среднее по предмету при менее чем 10 продажах тоже появился только в редакции № 90. Продавец, который считает компенсацию за товар, утраченный в 2025 году, по сегодняшней формуле, считает не по своему договору. Как читать эти условия против площадки, разберём в главе 10

Услуги логистики, хранения и габариты: раздел 13

Пункт 13.1.1 описывает предмет логистической услуги, и его формулировка менялась: в поздних редакциях там стоит «услуги по доставке» вместо «по организации доставки». На этой разнице строится вся логика споров о логистике. Пункты 3.3.1 и 13.1.10 касаются расчёта логистики: правкой от 13 июля 2026 года из них убрана ссылка на индекс распределения продаж

Пункт 13.2.1: хранение считается до момента убытия товара со склада. Отсюда простой довод: начисления хранения после даты утраты - плата за неоказанную услугу

Пункт 13.3.4 о габаритах - один из самых показательных примеров того, как условие меняется по существу. По редакцию № 76 включительно действовало правило о не менее чем двух обмерах с расхождением менее 10 %. С редакции № 77 (2 июня 2025 года) действительным признаётся наибольшее значение. Спор о габаритах за весну 2025 года и за лето 2025 года - это спор по двум разным договорам

Оферта не заканчивается на оферте

Отдельно скажу о том, что продавцы почти всегда упускают. Часть условий вынесена из основного текста в отдельные документы, на которые оферта ссылается. Из того, что встречается в спорах чаще всего:

«Перечень штрафов» - приложение к договору, отдельный файл на портале, на него отсылает п. 9.10.1

файл с надбавкой к себестоимости (Нац%), который площадка публикует отдельно и на который ссылается формула п. 11.3.5

Правила использования Портала, которые по п. 8.10 входят в оферту

приложения о рекламе: в них установлен срок на возражения по УПД за услуги продвижения - 3 рабочих дня с момента получения

соглашения об индивидуальных условиях и программах сотрудничества, которые принимаются кнопкой и дополняют договор (глава 13)

Для спора это означает, что редакцию на дату эпизода нужно снимать не только у оферты, но и у приложения, если спор касается именно его. Перечень штрафов, по которому вам выставили штраф в марте, мог отличаться от сегодняшнего так же, как отличается оферта

Четыре срока, в которые молчание означает согласие

Если из этой главы вы запомните только одну таблицу, пусть это будет она. В оферте Wildberries по редакции от 20 июля 2026 года есть как минимум четыре документа, по которым у продавца короткий срок на возражения:

Документ
Пункт
Срок на мотивированные возражения

Отчёт о продажах
5.6
14 календарных дней со дня, следующего за окончанием отчётного периода

Акт приёмки товаров (FBW)
11.1.5
7 дней со дня опубликования акта на портале

Акт возврата товара
11.2.1
3 рабочих дня с момента размещения акта на портале

УПД по услугам продвижения
приложения о рекламе
3 рабочих дня с момента получения

Во всех четырёх случаях молчание означает согласие: акт признаётся утверждённым, отчёт принятым, услуги оказанными надлежащим образом. При этом точки отсчёта разные: где-то от конца отчётной недели, где-то от публикации, где-то от получения. А для отчёта о продажах сам срок за 2026 год менялся трижды. Подробно об этом в главе 7

Как площадка ссылается на пункты и почему это вас путает

Ответ поддержки почти всегда выглядит как ссылка на номер без текста: «удержание произведено в соответствии с п. 6.9», «компенсация рассчитана согласно п. 11.3.5». Проверить такую ссылку продавец физически не может, пока не откроет свою редакцию документа, а открыв, часто обнаруживает под этим номером что-то другое

Это не обязательно обман и не ошибка продавца. Это следствие того, как устроен документ: оферта переиздаётся целиком, при добавлении одного подпункта вся последующая нумерация внутри раздела сдвигается, а ссылки в чатах, в блогах и в старых претензиях остаются от прежней версии

Два примера, которые я показываю всем, кто начинает работать с офертой

Пункт 5.6. В разборах оферты 2024 года под этим номером описывался семидневный срок на возражения по отчёту, а п. 5.7 обещал выплату в течение 5 рабочих дней. В редакции от 20 июля 2026 года под номером 5.6 стоит четырнадцатидневный срок с другой точкой отсчёта, а под номером 5.7 - семь рабочих дней. Номер не изменился, содержание изменилось. Претензия, где написано «нарушен п. 5.7, выплата должна быть в 5 рабочих дней», сегодня разбивается одним возражением: посмотрите действующую редакцию

Условие о снижении неустойки. Договорное признание ст. 333 ГК РФ появилось в редакции № 56. В редакциях № 56 - № 66 оно стоит под номером 9.8.4, в редакциях № 67 - № 70 - под номером 9.9.4, с редакции № 71 - под номером 9.10.4. Текст один, номеров три. Продавец, который оспаривает штраф 2024 года и ищет в своей редакции п. 9.10.4, может его не найти и решить, что такого условия тогда не было. А оно было, но под другим номером

Как прочитать оферту за один вечер

Я предлагаю продавцам не читать оферту подряд, а пройти её по маршруту. Он занимает пару часов и даёт понимание, которого хватает на большинство ситуаций

Шаг 1. Скачайте две редакции. Текущую и ту, что действовала на дату вашего самого крупного спорного эпизода. Если спорных эпизодов нет, возьмите редакцию годичной давности. Сравнение двух текстов сразу покажет, как много в договоре меняется

Шаг 2. Ищите по словам, а не по номерам. В PDF ищите формулировки: «мотивированные замечания», «считается утвержденным», «признается утраченным», «приостановить исполнение обязанностей по выплате», «неустойка (штраф)», «сальдир», «непреодолимой силы», «уведомляет». Нумерация смещается, формулировки живут дольше. Небольшая техническая деталь: поиск в некоторых программах не складывает регистр кириллицы, поэтому ищите в нижнем регистре и с обрезанными окончаниями

Шаг 3. Выпишите сроки. Все сроки, после которых ваше молчание становится согласием, в одну таблицу: документ, пункт, срок, точка отсчёта. Это ваш будущий календарь (глава 17)

Шаг 4. Выпишите закрытые перечни. В оферте их несколько: перечень оснований приостановки выплат в п. 5.9, перечень из восемнадцати категорий изменений с уведомлением за 45 дней в п. 7.2, перечень обстоятельств непреодолимой силы в п. 11.3.4.1, перечень вычетов в формуле компенсации п. 11.3.5. Закрытый перечень работает на вас: всё, что в него не вошло, площадка не может применять со ссылкой на этот пункт

Шаг 5. Выпишите обязательства площадки. Не только то, что можно с вас взять, но и то, что площадка обязана сделать сама: выплатить в срок, возместить реальный ущерб, уведомить заранее, признать товар утраченным по истечении срока, снизить несоразмерную неустойку. Продавцы читают оферту как перечень своих обязанностей и не замечают обязанностей контрагента

Шаг 6. Отметьте всё, что вынесено в приложения. Перечень штрафов, файл надбавки, Правила Портала, приложения о рекламе. Скачайте их вместе с офертой

Вопросы, которые мне задают о структуре оферты

Почему в оферте нет номера редакции? Так устроен документ: в PDF указана дата вступления в силу, номер виден только в кабинете. На практике это значит, что ссылаться надо на дату, а номер добавлять для удобства

Можно ли сослаться на пункт, который я нашёл в статье или в чате? Только после того, как вы нашли его в своей редакции и сверили дословно. Мы в СеллерПрав однажды нашли в собственном аудите десять мест, где цитаты оферты были приписаны не тем редакциям. Оппонент в таком случае показывает другую редакцию того же номера, и аргумент рассыпается

Пункт, на который ссылается площадка, противоречит закону. Его можно не исполнять? Условие, противоречащее императивной норме, не применяется, и признавать его недействительным отдельно не требуется. Но нужно доказать, что норма именно императивная, а не диспозитивная. Подробно в главе 16

Где лежат старые редакции? В кабинете: раздел «Оферты», вкладка «Архив оферт». Там список версий начиная с 23 марта 2022 года. По данным статьи на нашем сайте, файлы доступны для версий, действовавших после 1 апреля 2024 года, а по нашему опыту выгрузки на одном из дел текст отдавался для редакций № 52 - № 101, а у редакций № 28 - № 51 ссылка на файл в кабинете была пустой. Подробно в главе 5

Главное из этой главы

Оферта Wildberries - живой документ, у которого каждые две-три недели меняется текст и нумерация. В ней есть всё, что определяет ваши деньги: сроки отчётов и возражений, основания удержания и приостановки выплат, формула компенсации, порядок изменения условий, подсудность. И в ней же есть то, что работает на вас: закрытые перечни, конкретные сроки, договорное признание ст. 333 ГК РФ, потолок штрафов. Чтобы этим пользоваться, нужно перестать доверять номерам и начать работать с текстом редакции на дату эпизода. С этим мы разберёмся в главах 5 и 6, а сначала посмотрим, как устроен договор с Ozon

Глава 3. Договор Ozon: договор, общие условия, регламенты и тарифы

С Wildberries продавец хотя бы может скачать один PDF и сказать: вот мой договор. С Ozon так не получится. Договор с Ozon - это набор документов, которые ссылаются друг на друга, меняются в разное время и лежат в разных местах. Сроки, от которых зависит исход спора, могут оказаться в основном договоре, в приложении о FBO, в регламенте поставок или в общих условиях, а тарифы живут отдельно. Часть правил площадка вообще публикует не в договоре, а в Базе знаний, и это отдельная история

В этой главе я собираю карту договорных документов Ozon и показываю, какие условия в них чаще всего решают споры. Всё, что сказано ниже, привязано к редакциям, которые указаны в тексте. Ozon меняет документы часто, и номер пункта, верный сегодня, может не совпасть с вашим спорным периодом

Кто ваша сторона по договору

Начну с того, с чего начинается любой документ против площадки. Ozon - это торговая марка и платформа, а стороной договора с продавцом выступает конкретное юридическое лицо - ООО «Интернет Решения», ИНН 7704217370, ОГРН 1027739244741. Не «маркетплейс Ozon» и не Ozon Банк. Спор по договору продавца - удержания, невыплата, утрата товара, штрафы, компенсации - адресуется именно этой компании. Реквизиты и адрес нужно брать из действующей редакции договора и сверять с выпиской из ЕГРЮЛ на дату документа

Из чего состоит договор

Если собрать все документы, на которые в спорах ссылаются суды и сама площадка, получится такая структура

Договор для Продавцов товаров на Платформе Ozon. Основной текст: предмет, вознаграждение и отчётные документы, ответственность, продвижение, возмещение за утраченные и повреждённые товары, досудебный порядок, подсудность. Именно на него ссылаются суды, когда пишут «п. 1.5 договора», «п. 3.6», «п. 4.3.1», «п. 8.1»

Общие условия сотрудничества с Ozon. С 1 июля 2026 года часть общих положений переехала сюда. В частности, условие о 5 рабочих днях на протокол разногласий к отчётным документам, которое раньше стояло в п. 3.6 договора, теперь находится в разделе «Отчетные документы и взаиморасчеты», п. 3 Общих условий. Порядок изменения договора - в разделе «Заключение, изменение, расторжение Договора», п. 2

Приложения к договору. Приложение 1 о работе по схеме FBO содержит, например, п. 4.1 и 4.2 о приёмке и сроке на возражения по актам. Приложение 2 о FBS - п. 4.8 о приёмке возвратов по качеству

Регламенты. Регламент партнёра (в спорах всплывает п. 16.1.1 о пакете доказательств к претензии по возврату), Регламент поставок (п. 8.2, 8.10-8.13 о вывозе непринятой поставки), Регламент для FBS (п. 12 о повреждённых возвратах), иные регламенты с пунктами о вывозе и утилизации, например п. 9.11 и 19.5.10, на которые ссылались суды

Тарифы. Отдельный набор документов с собственным архивом редакций

Обратите внимание, что в этом перечне нет Базы знаний. Это сознательно, и к этому я вернусь в конце главы

Сколько у Ozon редакций

Если у Wildberries за период одного аудита редакций оферты набирается больше, чем месяцев, то у Ozon масштаб другой. По нашей выгрузке архива документов площадки на 2026 год:

договор: 222 записи в архиве, 194 уникальные даты вступления в силу, с 1 сентября 2018 года по 2 октября 2026 года

тарифы: 401 редакция, с 15 мая 2020 года по 1 декабря 2026 года

Для продавца это означает простую вещь. Ссылка на условие Ozon действительна только на ту редакцию, которая действовала на дату эпизода. Одной редакции недостаточно: спор о хранении за весну и за осень одного года может идти по разным текстам договора и по разным тарифам

Архив открывается на сайте с материалами для продавцов, раздел юридической информации и архив комиссий и тарифов. Технически это таблица со ссылками на PDF. Часть редакций выложена сканами по 35-50 МБ без текстового слоя, по ним нельзя искать словами. В таких случаях я беру соседнюю публикацию с той же датой вступления, где текст есть, и сверяю, что меняется именно нужный пункт

Что изменилось в 2026 году

Чтобы было понятно, насколько быстро меняется договор Ozon, перечислю изменения 2026 года, которые мы фиксировали в работе

1 марта 2026 года. Тариф хранения вырос с 1,5 до 2,50 рубля за литр в день

6 апреля 2026 года. Отменена объёмная модель логистики: маршрутные тарифы вынесены в отдельный файл XLSX, к ним добавлена наценка от 0 до 8 % от цены товара. С 1 мая 2026 года наценка - от 0 до 12 %

12 июня 2026 года. В договоре появилась формулировка, что размещение товара - промежуточный этап доставки, а не услуга хранения

1 июля 2026 года. Глава 47 ГК РФ о хранении прямо исключена из договора. Срок уведомления об изменении вознаграждения в п. 1.5 изменён: до этой даты действовала схема 14, 7 и 1 день в зависимости от вида изменения, с 1 июля - 45 и 15 календарных дней. Часть общих условий, включая порядок изменения договора и протокол разногласий, переехала в Общие условия сотрудничества

13 октября 2026 года. Ozon и страховая компания прекратили программу страхования товаров продавцов, полисы действовали до 23:59 мск 12 октября

Каждое из этих изменений меняет, какие доводы у продавца есть в споре. Например, позиция «Ozon - хранитель, и к нему применяется глава 47 ГК РФ» работает для эпизодов до 1 июля 2026 года. После этой даты её нужно строить иначе: договор сам применяет правила о комиссии, а в них есть ст. 998 ГК РФ об ответственности комиссионера за товар комитента. Подробнее в главе 10

Условия, которые решают споры с Ozon

Теперь пройдём по пунктам, которые чаще всего оказываются решающими. Номера даны так, как их называют суды в постановлениях 2025-2026 годов. В вашей редакции нужно искать тот же текст

Пункт 1.5 договора: изменения. Ozon уведомляет об изменении договора или тарифов, а продавец, если не согласен, должен в течение 7 календарных дней направить запрос о расторжении. Иначе изменения считаются согласованными обеими сторонами. Именно на этом условии продавцы проиграли дела А40-30727, А40-248534, А40-15664 и А40-134443

Общие условия, раздел «Заключение, изменение, расторжение Договора», п. 2. Здесь Ozon оставил себе право вносить изменения, уведомив продавца всего за день, если речь о «добавлении или изменении услуг либо их стоимости, если Контрагент может отказаться от них в интерфейсе ЛК». Несогласный продавец должен в течение 7 календарных дней направить запрос о расторжении. Условие сверено по редакциям Общих условий от 1 июля и 1 сентября 2026 года

Пункт 3.6 договора, а с 1 июля 2026 года - п. 3 раздела «Отчетные документы и взаиморасчеты» Общих условий: протокол разногласий. 5 рабочих дней после направления отчётных документов на то, чтобы подписать их либо направить мотивированный протокол разногласий по форме площадки. Если продавец промолчал, документы, подписанные площадкой в одностороннем порядке, считаются подтверждением согласования всех сумм. Срок 5 рабочих дней в нашем архиве не менялся весь период

Пункты 3.2, 3.5, 3.7, 3.8 договора: сроки выплат. Эти условия работают уже в пользу продавца: промежуточная выплата не позднее 25 числа по отчёту на 15-е, окончательная - в течение 10 календарных дней с согласования отчётных документов, отчётные документы - до 8 числа, акт сверки - ежеквартально в кабинете до 15 числа. В деле А40-97239/24 именно от этих дат отсчитывались проценты по каждой партии выручки, и продавец взыскал 3 667 477 рублей процентов за просрочку. Апелляция приняла детализированный расчёт истца целиком и увеличила проценты вдвое, с 1 762 852 до 3 667 477 рублей, а Верховный Суд отказал площадке в передаче жалобы (определение № 305-ЭС26-3481 от 22.06.2026)

Пункты 4.1 и 4.2 Приложения 1 (FBO): приёмка. 7 календарных дней после размещения в кабинете актов приёмки, акта о браке, акта об излишках на то, чтобы подтвердить их или подать возражения с видео сборки и отгрузки поставки. При пропуске акты считаются согласованными в редакции площадки, а датой согласования считается последний день срока (дело А40-236176)

Пункт 4.8 раздела FBS Приложения 2: возвраты. 5 рабочих дней с даты приёмки возвратов по количеству мест на приёмку по качеству с мотивированными возражениями через кабинет. Иначе товар считается принятым в надлежащем качестве, а при неповреждённой упаковке отправления претензии продавца не принимаются (дела А40-107045, А40-120875)

Подпункт «б» п. 4.3.1 договора: 30 дней на претензию. Продавец должен сообщить площадке об основании претензии в течение 30 дней с момента, когда узнал или должен был узнать о нём, иначе площадка освобождается от ответственности. Тот же п. 4.3.1 оставляет продавцу только реальный ущерб и исключает упущенную выгоду

Пункт 8.1 договора: вина. Ответственность площадки поставлена в зависимость от её вины. Вместе с п. 4.3.1 это главные договорные ограничения, на которые Ozon ссылается в отзывах

Пункт 12 Регламента FBS. Исключает возмещение за повреждённые возвраты. В деле А40-107045/2025 кассация отменила отказ по этому пункту, применив п. 4 ст. 401 ГК РФ:

бремя доказать, что площадка проявила минимальную заботливость, лежит на Ozon. Подробнее об этом в главе 16

Раздел «Возмещение за утраченные или поврежденные товары Продавца». В п. 4.1 этого раздела сказано, что при наличии вины Ozon возмещает убытки в размере стоимости товара, а размер стороны «заранее согласовали» по формуле договора. В п. 6 того же раздела есть условие, которое мало кто прочитал: если утрата произошла в результате события, риск которого застраховал сам Ozon, продавцу заплатят не больше, чем страховщик Ozon фактически выплатил. После прекращения страховой программы 13 октября 2026 года площадка в ответах продавцам пишет, что компенсация предусмотрена только за ущерб, наступивший по вине Ozon

Сроки вывоза. 14 дней на вывоз непринятой поставки (п. 8.2, 8.10-8.13 Регламента поставок, дело А40-96125), 30 дней на вывоз или перенос заявки на новый тайм-слот и 10 дней до утилизации при незаборе (п. 7.2.3 договора, п. 9.11 и 19.5.10 Регламента, дела А40-30727, А40-58058), 5 календарных дней после уведомления о расторжении на заявку о вывозе остатков (дело А40-222816). При пропуске утилизация признаётся правомерной, а стоимость утилизированного не возмещается

Раздел «Продвижение товаров Продавца». Ozon может оказывать продавцу услуги продвижения «по его поручению», а прайс-лист назван информационным материалом, который не является офертой. Это сверено по редакции договора с 1 июля 2026 года и по редакции, опубликованной 27 сентября 2026 года и действующей с 22 октября 2026 года. Условие работает на продавца: нет поручения - нет услуги. Подробно в главе 12

Раздел «Досудебная система разрешения споров» и подсудность. Оферта Ozon относит споры к арбитражному суду по месту нахождения площадки, то есть к Арбитражному суду города Москвы. Об условиях претензионного порядка и подсудности - в главе 15

Сроки из этого перечня я свела в одну таблицу в главе 8. Её стоит распечатать и держать перед тем, кто каждый день работает в кабинете

База знаний - это не договор

Теперь о том, почему в перечне договорных документов нет Базы знаний Ozon. Продавцы привыкли, что правила площадки описаны там: как работает услуга, когда её подключают, сколько она стоит. И площадка действительно публикует там много важного. Но База знаний - это справочный материал, а не текст договора, и в споре разница становится решающей

Самый наглядный пример из нашей практики - услуга «Сбор первых отзывов». Продавцы обнаружили, что Ozon сам добавил их товары в платную услугу. Мы проверили текст договора. Для услуги «Звёздные товары» автоподключение с пробным периодом в договоре прописано отдельно. Для «Сбора первых отзывов» такого условия в тексте договора мы не нашли ни в редакции от 1 июля 2026 года, ни в редакции, опубликованной на 27 сентября 2026 года. Площадка написала об автодобавлении в Базе знаний, а не в договоре

Для спора это существенно: раздел договора о продвижении говорит, что услуги оказываются «по поручению» продавца, а прайс-лист офертой не является. По общему правилу услуга оказывается по заданию заказчика (п. 1 ст. 779 ГК РФ), молчание акцептом не является (п. 2 ст. 438 ГК РФ), а удержанное без основания возвращается как неосновательное обогащение (ст. 1102 ГК РФ) с процентами (п. 2 ст. 1107 и ст. 395 ГК РФ). В деле А40-48474/2025 продавец вернул 20 000 рублей, удержанных как оплата «услуги» без задания, и проценты, постановление АС Московского округа от 30.06.2026

Обратная сторона тоже есть, и о ней надо сказать честно. Ozon ответит ссылкой на Общие условия: право добавлять услуги с уведомлением за день и 7 дней на запрос о расторжении. И на дело А40-248534/2024, где апелляция написала, что продолжение исполнения договора на изменённых условиях без возражений свидетельствует о согласии с ними. Наш ответ: правило о 7 днях касается изменения текста договора, а не заказа конкретной услуги за продавца. Изменение договора не заменяет поручения, которого требует раздел о продвижении. Но спор этот выигрывается в сроки самого договора, поэтому возражать нужно по каждому начислению и сразу

Практический вывод из этой истории шире одной услуги. Когда площадка обосновывает начисление «правилами», первым делом спросите себя: где эти правила записаны. Если в договоре или приложении - читаем редакцию на дату начисления. Если только в Базе знаний - это повод проверить, есть ли у начисления договорное основание вообще. И в любом случае сохраняйте страницы Базы знаний и тарифов с датой: довод, верный по сегодняшней Базе знаний, может не работать по редакции, действовавшей в момент списания

Договор Ozon и антимонопольный орган

Ещё один сюжет, который показывает, что договор площадки - не закрытая система. 17 апреля 2026 года ФАС выдала Ozon предупреждение о привязке стоимости перевозки к цене товара, а 28 июля 2026 года сообщила о его исполнении. По нашей проверке, фактически привязка сохранилась: в редакциях тарифов, опубликованных 30 июля 2026 года и 24 августа 2026 года, она стоит дословно. Для продавца это довод, который стоит проверять при каждом новом деле о логистике. Он не решает спор сам по себе, но показывает, что условие уже было предметом внимания регулятора

При этом сразу предупрежу: антимонопольный маршрут против тарифов маркетплейсов пока не дал продавцам побед в суде. Об этом подробнее в главе 12

Почему в споре с Ozon читают сразу несколько документов

Покажу на типовой ситуации, как это выглядит в работе. Продавец спорит о возврате, который пришёл повреждённым. Чтобы понять, есть ли у него требование, нужно открыть:

1. Приложение 2 о FBS, п. 4.8: подал ли продавец возражения по качеству в 5 рабочих дней с приёмки возврата по количеству мест

2. Регламент партнёра, п. 16.1.1: был ли к претензии приложен пакет - мотивированное возражение, фото товара со всех сторон с этикетками, видео сборки, видео распаковки. Без пакета претензия не рассматривается (дело А40-292769)

3. Регламент FBS, п. 12: исключает ли он возмещение за повреждённые возвраты в редакции на дату возврата

4. Договор, п. 4.3.1: заявлена ли претензия в 30 дней и что договор говорит о реальном ущербе

5. Договор, п. 8.1: на ком лежит вина и как она доказывается

6. Общие условия или договор, п. 3.6: подписал ли продавец отчётные документы за этот период без протокола разногласий

Шесть документов на один повреждённый возврат. И в каждом нужна редакция на дату события, а не сегодняшняя. Именно поэтому продавцы так часто проигрывают Ozon: не потому что правовая позиция слабая, а потому что одно из шести условий было нарушено ещё до спора

Что сделать продавцу Ozon

1. Сохраните текущие редакции договора, Общих условий, приложений о FBO и FBS, регламентов, с которыми вы работаете, и тарифов. Отметьте дату скачивания

2. Сохраните страницы Базы знаний, на которые опираетесь в работе: подключение услуг, правила приёмки, компенсации. С датой и адресной строкой

3. Выпишите в одну таблицу все сроки, о которых шла речь в этой главе. Готовая таблица будет в главе 8

4. Если у вас уже есть спорный период, найдите в архиве редакции договора и тарифов на начало и на конец этого периода. Если между ними есть изменения - выпишите, что именно изменилось и когда

5. Проверьте, не подписывали ли вы отчётные документы за спорный период без протокола разногласий. Если подписывали - это нужно знать до претензии, а не узнать из отзыва площадки

Вопросы о договоре Ozon

Есть ли у Ozon архив договоров, как у WB в кабинете? Есть, но в другом месте - на сайте с материалами для продавцов, в разделе юридической информации. По нашему опыту, обычные средства автоматической загрузки там блокируются защитой от ботов, поэтому документы удобнее открывать в обычном браузере. PDF лежат на отдельном сервере и скачиваются нормально

Изменилось ли что-то в сроках с 1 июля 2026 года? Изменился срок уведомления об изменении вознаграждения: вместо схемы 14, 7 и 1 день - 45 и 15 календарных дней. Срок 5 рабочих дней на протокол разногласий остался, но переехал в Общие условия. Срок 7 дней на запрос о расторжении при несогласии с изменениями сохранился

Если в Базе знаний написано одно, а в договоре другое, что применяется? Договор. База знаний - справочный материал. Но если вы по Базе знаний совершили действие, например не возразили, потому что там было написано, что услуга бесплатная, это может не спасти: в деле А40-248534/2024 заверение поддержки о бесплатном размещении не пережило подписанные без возражений документы. Довод об эстоппеле рабочий для первой инстанции, но он усилитель, а не опора. Опора - протокол разногласий, отправленный в срок

Главное из этой главы

Договор с Ozon - это система документов: основной договор, Общие условия, приложения о FBO и FBS, регламенты и тарифы, у каждого из которых свой архив редакций. Решающие сроки разбросаны по этим документам, и в споре нужно найти редакцию каждого на дату события. База знаний договором не является, и это иногда работает на продавца. А главный урок практики Ozon звучит так: площадка выигрывает не в суде, а в кабинете продавца, когда тот молчит в договорный срок. О сроках подробно поговорим в главе 8, а сначала разберёмся, как площадки меняют договор

Глава 4. Одностороннее изменение: как площадка переписывает договор

Посмотрите на три даты. С 18 июня по 6 июля 2026 года действует редакция № 97 оферты Wildberries, обстоятельства непреодолимой силы в ней описаны общими формулировками, без перечисления конкретных событий. 7 июля вступает в силу редакция № 98: в пункт о компенсации утраченных товаров добавлен подпункт о последствиях применения вооружений, военной техники и летательных аппаратов, включая БПЛА, а также обстрелов и взрывов. 18 июля - массированная атака беспилотников на склады, товар продавцов утрачен. Между правкой договора и событием, к которому площадка потом её применяет, одиннадцать дней

Продавцы, которые пришли ко мне после этой атаки, задавали один и тот же вопрос: разве так можно? Ответ неприятный: менять договор площадка может. Спорить имеет смысл о другом: соблюла ли она порядок и к каким отношениям новое условие применяется. Эта глава о том, как устроено одностороннее изменение оферты, где у него пределы и что продавец может сделать

Почему площадка вообще может менять договор без вас

Первая мысль любого продавца - сослаться на ст. 310 ГК РФ. Норма действительно есть: односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускаются, за исключением случаев, предусмотренных законом. Но дальше начинается то, о чём в чатах не пишут. Пункт 2 той же статьи специально защищает сторону, которая не занимается предпринимательством. Продавец на маркетплейсе - предприниматель, площадка тоже. В отношениях двух предпринимателей право на одностороннее изменение может быть предусмотрено договором, и оферта площадки такое право себе прямо резервирует

Поэтому ссылка на ст. 310 ГК РФ в чистом виде разбивается о первый же отзыв: изменение произошло в порядке, который предусмотрен договором, к которому вы присоединились. Это не значит, что защиты нет. Это значит, что искать её нужно в трёх других местах: в порядке изменения, который площадка сама себе написала, в правилах о действии договора во времени и в ст. 428 ГК РФ

Порядок изменения в оферте Wildberries

Порядок изменения оферты WB описан в разделе 7, и его стоит знать почти дословно

Пункт 7.2 содержит закрытый перечень из восемнадцати категорий изменений, о которых площадка уведомляет продавца минимум за 45 календарных дней. Всё, что в этот перечень не входит, вступает в силу по пункту 7.2.1: на седьмой день с даты публикации уведомления, если в уведомлении не указана иная дата

Вернёмся к истории с БПЛА. Уведомление о новой редакции было опубликовано 1 июля 2026 года, редакция № 98 вступила в силу 7 июля. Условие об освобождении от ответственности за утрату товара в перечень из восемнадцати категорий не входит, поэтому оно прошло по общему правилу п. 7.2.1, за семь дней. Формально порядок соблюдён. Практический вывод из этой ленты: между публикацией уведомления и вступлением изменения в силу может пройти меньше недели

Ещё одна деталь, которую полезно знать. В шапке PDF каждой редакции, кроме даты вступления в силу, стоит справочный блок об изменениях, которые вступят в силу позже на основании пункта 7.2. Это и есть место, где площадка заранее показывает изменения из закрытого перечня. Если вы скачиваете оферту раз в месяц, этот блок - самое полезное, что в ней есть: он показывает, что изменится через полтора месяца

30 июня 2026 года площадка объявила, что о наиболее значимых изменениях условий продавцов будет предупреждать за 45 дней. В перечень названы финансовые условия, размер и порядок расчёта комиссий, тарифы на основные услуги, правила логистики и хранения. Механика скидок и продвижения в этом перечне прямо не названа. С 1 октября 2026 года вступили в силу основные нормы закона о платформенной экономике, среди которых обязанность уведомлять продавца об ухудшении условий за 45 календарных дней. Подробно закон разобран в книге 6 серии, здесь мне важно одно: с этой даты правило 45 дней - не только условие оферты, но и требование закона, и проверить его соблюдение можно только по сохранённым редакциям с датами

Порядок изменения в договоре Ozon

У Ozon механика другая, и она жёстче для продавца. Центральное условие - п. 1.5 договора для продавцов, как его называют суды в постановлениях 2025-2026 годов. Ozon уведомляет об изменении договора или тарифов, а продавец, если не согласен, в течение 7 календарных дней направляет запрос о расторжении. Не направил - изменения считаются согласованными обеими сторонами

Сроки уведомления в этом пункте тоже менялись. До 1 июля 2026 года в зависимости от вида изменения вознаграждения действовала схема 14, 7 и 1 день. С 1 июля 2026 года - 45 и 15 календарных дней

Рядом стоит второе условие, о котором продавцы обычно не знают. В Общих условиях сотрудничества с Ozon, раздел «Заключение, изменение, расторжение Договора», п. 2, площадка оставила себе право вносить изменения, уведомив продавца всего за день, если речь о «добавлении или изменении услуг либо их стоимости, если Контрагент может отказаться от них в интерфейсе ЛК». Несогласный продавец, как и в общем случае, должен в течение 7 календарных дней направить запрос о расторжении. Условие сверено по редакциям Общих условий от 1 июля и 1 сентября 2026 года

Обратите внимание на конструкцию. Право продавца при несогласии - не возразить, а расторгнуть договор. Для действующего бизнеса, у которого товар лежит на складах площадки, это право почти теоретическое. Но последствия молчания вполне реальные, и суды применяют их буквально

Как суды смотрят на молчание после изменения

Самое показательное дело - А40-248534/2024. Продавец взыскивал с Ozon 4 749 411 рублей неосновательного обогащения за платное хранение. Первая инстанция иск удовлетворила, поверив в довод об эстоппеле: поддержка письменно ответила, что размещение остаётся бесплатным. Апелляция решение отменила полностью, кассация с ней согласилась. Уведомление в кабинете было, запроса о расторжении в 7 дней не поступило, УПД подписаны, протокола разногласий по п. 3.6 нет. Формула суда:

…продолжение истцом без заявления соответствующих возражений исполнения договора… на измененных условиях, свидетельствует о согласии истца с измененными условиями и, как следствие, отсутствие неосновательного обогащения на стороне ответчика

Из 15 дел, которые продавцы проиграли Ozon в разобранной нами выборке кассационной практики, 11 проиграны из-за пропущенного договорного срока, и п. 1.5 среди них встречается в четырёх делах: А40-30727, А40-248534, А40-15664, А40-134443. Довод о доминирующем положении площадки и кабальности условий суд округа в деле А40-231734/2025 закрыл так: само по себе доминирующее положение не свидетельствует о недействительности конкретных условий, если они не противоречат императивным нормам, а истец добровольно присоединился к договору и не заявлял о несогласии в порядке ст. 428 ГК РФ

Последние слова этой мотивировки я прошу продавцов перечитать. Суд упрекнул истца не в том, что условие хорошее, а в том, что продавец не заявлял о несогласии. Молчание стало аргументом против него

Предел первый: новое условие не действует назад

Право менять договор не означает права менять прошлое. По общему правилу договор применяется к отношениям, возникшим после его заключения, а к отношениям, возникшим до заключения, - только если стороны прямо установили это в договоре (п. 2 ст. 425 ГК РФ). По п. 3 ст. 453 ГК РФ при изменении договора обязательства считаются изменёнными с момента изменения, то есть на будущее время

Отсюда главный практический вопрос по любому изменению: к какой дате привязан ваш эпизод. Не дата спора и не дата, когда вы узнали о проблеме, а дата операции: передачи товара, приёмки, продажи, начисления. В истории с БПЛА это вопрос по каждой партии товара: когда именно она была передана на склад, до 7 июля или после. Условие, которого не было на дату передачи товара на хранение, к этому товару, по нашей позиции, не применяется (ст. 4, п. 1 ст. 422 ГК РФ). Подробно этот довод разобран в главе 11

Этот предел подтверждён практикой. В нашем разборе 30 постановлений кассации по спорам с WB среди доводов с подтверждённым исходом есть условие оферты, внесённое после спорного периода. Если площадка применяет к вашему эпизоду текст, который появился позже, она фактически применяет к нему другой договор

Предел второй: площадка связана своим же порядком

Второй предел - порядок, который площадка сама себе написала. Если изменение относится к одной из восемнадцати категорий п. 7.2 оферты WB, а вступило в силу раньше чем через 45 календарных дней после уведомления, площадка нарушила собственное условие. С 1 октября 2026 года к договорному сроку добавилось требование закона об уведомлении за 45 дней при ухудшении условий

Проверить это можно только при одном условии: у вас есть даты. Дата публикации уведомления, дата вступления редакции в силу, текст изменения. В архиве оферт WB в кабинете к каждой редакции хранится не только PDF, но и краткое описание того, что изменилось, и дата начала действия. Это удобная точка входа, но не замена сравнению текстов: изменения в свою пользу площадка вводит без отдельного пояснения, они видны только при сравнении редакций по спорным пунктам

У Ozon проверка такая же по смыслу. Вид изменения определяет срок уведомления (до 1 июля 2026 года 14, 7 или 1 день, после - 45 или 15 календарных дней, для услуг, от которых можно отказаться в интерфейсе, - один день по Общим условиям). Если площадка применила изменение раньше, чем истёк положенный ей срок, это ваш довод. Если срок соблюдён, а вы промолчали, по практике Московского округа это ваше согласие

Предел третий: обременительное условие и злоупотребление

Третий предел - ст. 428 ГК РФ. Оферта - договор присоединения, и присоединившаяся сторона вправе требовать изменения или расторжения договора, если он исключает или ограничивает ответственность другой стороны или содержит явно обременительные условия, которые она не приняла бы, если бы могла участвовать в их определении. В споре о скидке постоянного покупателя на WB мы формулировали это так: обременительным может быть признано не решение о размере скидки как таковое, а условие, которое позволяет менять существенный для экономики продавца параметр без уведомления и без предсказуемости, при том что сам параметр от продавца скрыт. Работает такой довод только в споре и требует доказывания

Рядом работает ст. 10 ГК РФ о злоупотреблении правом, а п. 8 постановления Пленума ВАС № 16 подключает её к договорной теме: если сторона злоупотребляет правом, вытекающим из условия договора, отличного от диспозитивной нормы, суд отказывает ей в защите этого права полностью или частично. В спорах с маркетплейсами ст. 10 ГК РФ обычно идёт вторым доводом, усиливающим основной. Она хорошо ложится на ситуации, когда площадка меняет условия после наступления события, к которому их потом применяет

Подробно о том, как суды оценивают такие доводы, в главе 16. Здесь скажу только, что ст. 428 ГК РФ требует фактуры: доказательств, что условия принимались без переговоров, что возможности их изменить не было, что продавец заявлял несогласие. Последнее чаще всего и отсутствует

Что меняется в оферте по существу

Чтобы было понятно, что речь не об орфографии, приведу изменения оферты WB, которые мы фиксировали в работе по редакциям

Срок замечаний к отчёту (п. 5.6). 7 дней по редакции № 90, 21 календарный день с редакции № 91 (20 марта 2026 года), 14 календарных дней с 20 июля 2026 года

Формула компенсации за утрату (п. 11.3.5). Подпункты о расходах на приобретение в редакциях № 52 - № 69, формула Св = (Ц - Ц × кВВ) / (1 + Н) в редакциях № 70 - № 89, формула с наценкой с редакции № 90 (10 февраля 2026 года)

Потенциальная цена (п. 11.3.6). Откат на среднее по предмету при менее чем 10 продажах за 365 дней - с редакции № 90

Габариты (п. 13.3.4). Не менее двух обмеров с расхождением менее 10 % - по редакцию № 76 включительно, с редакции № 77 (2 июня 2025 года) действительным признаётся наибольшее значение

Сальдирование (п. 6.9). С редакции № 86 пункт разрешает сальдировать суммы из любых иных договоров. Это опора площадки на удержания по рекламе из выплат за товар

Предмет логистической услуги (п. 13.1.1). В поздних редакциях «услуги по доставке» вместо «услуги по организации доставки»

Непреодолимая сила (п. 11.3.4.1). Подпункт о БПЛА - с редакции № 98 (7 июля 2026 года)

Договорное признание ст. 333 ГК РФ. Введено редакцией № 56 и с тех пор переезжало по номерам 9.8.4, 9.9.4, 9.10.4

Каждое из этих изменений переводит спор на другую почву. Продавец, который не знает, что под тем же номером пункта в разные периоды стоял разный текст, спорит с площадкой о разных договорах и сам этого не видит

Когда меняется не договор, а алгоритм

Не каждое изменение, которое бьёт по продавцу, - это изменение договора. Хороший пример - история со скидкой постоянного покупателя на WB летом 2026 года. В середине мая площадка убрала отображение размера скидки из карточки и раздела с ценами. 22 июля объявила повышение скидки по моделям FBS и DBS, 25 июля назвала повышенную скидку за счёт платформы мерой поддержки продавцов по FBW, FBS и DBS. А 27-28 июля в чатах продавцов массово сообщали об откате: скидка вернулась к прежним значениям, у части снизилась

Продавцы спрашивали: это одностороннее изменение договора? По справке самой площадки скидка WB - дополнительная скидка, которую Wildberries предоставляет покупателям за свой счёт, размер её площадка устанавливает сама, и выплаты продавцу считаются исходя из его цены до скидки. Значит, обязательства по размеру скидки площадка на себя не принимала, и требование «верните прежнюю скидку» не имеет предмета. Удержания не было

Из этого не следует, что продавцу нечего делать. Реалистичная стратегия другая: закрыть возражениями всё, что фактически удержано в этот период, посчитать расходы на продвижение, понесённые под публично объявленную меру, и сохранить документальную базу для позиции по ст. 428 ГК РФ. Но важно различать: где площадка изменила договор и должна была соблюсти порядок, а где она пользуется правом, которое договор ей оставил с самого начала. Во втором случае спор строится не на нарушении порядка изменения, а на обременительности самого условия

Пришло уведомление об изменении: порядок действий

Уведомления об изменении договора приходят часто, и реагировать на каждое как на событие невозможно. Поэтому я предлагаю продавцам простой порядок, который занимает 15-20 минут на одно уведомление

1. **Сохраните само уведомление.** Снимок всего экрана с датой, временем и адресной строкой, плюс текст уведомления в PDF. Объявления в кабинете живут недолго, а именно они превращают «мне кажется, раньше было по-другому» в проверяемый факт

2. **Скачайте обе редакции.** Ту, что действует сейчас, и ту, что вступит в силу. У WB будущая редакция часто доступна до вступления в силу, у Ozon новые редакции появляются в архиве документов

3. **Определите срок.** Для WB: относится ли изменение к закрытому перечню п. 7.2 (тогда 45 дней) или вступает по п. 7.2.1 (седьмой день). Для Ozon: какой срок уведомления положен по п. 1.5 или по Общим условиям и до какого числа можно направить запрос о расторжении

4. **Сравните тексты по разделам, где лежат деньги.** Ответственность, компенсации, штрафы, сроки выплат и возражений, форс-мажор, тарифы, логистика и хранение. Именно там появляются формулировки, которые потом всплывают в спорах

5. **Решите, нужно ли возражать.** Если изменение ухудшает ваше положение по существу, зафиксируйте несогласие письменно, через тот канал, который договор признаёт: у WB - через портал (п. 8.1), у Ozon - через кабинет. Даже если вы не готовы расторгать договор, письменное несогласие закрывает площадке довод «продавец не заявлял о несогласии в порядке ст. 428 ГК РФ»

6. **Запишите дату вступления в силу в свой реестр.** С этой даты к новым эпизодам применяется новый текст, к старым - прежний

Пятый пункт я хочу пояснить. Возражение против изменения у Ozon формально выглядит как запрос о расторжении, и продавцы его не направляют, потому что расторгать договор не собираются. Это понятно, но между полным молчанием и запросом о расторжении есть промежуточный шаг: письменное обращение, в котором вы заявляете о несогласии с конкретным условием, называете его обременительным и просите изменить. Это не гарантирует результата, но это документ, который потом можно показать суду как доказательство того, что условие вам навязано, а не принято добровольно

Вопросы об одностороннем изменении

Если я продолжаю торговать после изменения, значит я согласился? По логике договора и по практике Московского округа по Ozon - да, продолжение исполнения без возражений суды считают согласием. Но согласие с новой редакцией не означает, что она применяется к вашим прошлым операциям. Это два разных вопроса

Может ли площадка поменять условия задним числом? По общему правилу нет. Договор применяется к отношениям, возникшим до его заключения, только если стороны прямо это установили (п. 2 ст. 425 ГК РФ). Если новая редакция прямо не оговаривает обратную силу, к операции применяется версия, которая действовала на момент её совершения

Площадка изменила тариф, а я узнал об этом из отчёта. Что делать? Найдите уведомление и дату вступления изменения в силу, сравните с датой начислений. Если изменение применено раньше положенного срока - это довод в возражении на отчёт. Если срок соблюдён - спор о размере тарифа по существу сложнее, об этом глава 12. И в любом случае возражайте на отчёт в срок: это единственный способ сохранить спор за период (главы 7 и 8)

Есть ли смысл ссылаться на ст. 310 ГК РФ? Сама по себе она не работает в отношениях двух предпринимателей, если договор даёт право на одностороннее изменение. Работает связка: порядок изменения из самой оферты, правила о действии договора во времени, ст. 428 ГК РФ и, как усиление, ст. 10 ГК РФ

Главное из этой главы

Площадка вправе менять договор в порядке, который сама в нём установила. У WB это закрытый перечень из восемнадцати категорий с уведомлением за 45 дней и общее правило седьмого дня для остального, у Ozon - уведомление и 7 дней на запрос о расторжении, после которых молчание считается согласием. Пределы у этого права есть: новое условие не действует назад, площадка связана собственными сроками уведомления, явно обременительное условие можно оспаривать по ст. 428 ГК РФ. Все три предела работают только при одном условии: у продавца есть даты и тексты редакций. Как их найти и сохранить, разберём в следующей главе

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.