Библиотека селлера

КНИГА 5



Wildberries и Ozon

Блокировка

Кабинет, карточки, деньги. Что делать селлеру, когда маркетплейс закрыл доступ

Галина Мелега

юрист по спорам с маркетплейсами

СеллерПрав

Галина Мелега

Блокировка. Кабинет, карточки, деньги. Что делать селлеру, когда маркетплейс закрыл доступ

«Автор»
2026

Мелега Г.

Блокировка. Кабинет, карточки, деньги. Что делать селлеру, когда маркетплейс закрыл доступ / Г. Мелега — «Автор», 2026

Заблокировали кабинет, карточки или вывод денег, скрыли товар, потребовали сертификаты или обвинили в подмене и самовыкупах. Книга по шагам разбирает каждую ситуацию на Wildberries и Ozon: что зафиксировать в первые дни, какие документы помогают, как вернуть товар со склада и деньги с баланса, куда жаловаться по закону о платформенной экономике, когда писать претензию и идти в суд. И как снизить риск следующей блокировки. Юридическое образование не нужно

© Мелега Г., 2026
© Автор, 2026

Содержание

Глава 1. Блокировка - это не одно событие 5
Четыре потери вместо одной 6
Какие бывают блокировки 7
Право закрыть доступ и обязанность платить 8
Сколько это стоит в цифрах 9
Что изменилось с 1 октября 2026 года 10
Как прочитать уведомление о блокировке 11
Две цели любого спора о блокировке 12
Что решает исход 13
Блокировка - это состояние, а не приговор 14
Как устроена эта книга 15
Вопросы, которые задают чаще всего 16
Глава 2. Первые дни после блокировки: что зафиксировать и чего не делать 17
Почему спешка здесь оправдана 18
Что снять в первый же день 19
Выгрузки в исходном формате 20
Скриншот или нотариус 21
Письменный запрос основания 22
Что даёт и чего не даёт чат поддержки 23
Сроки, которые идут, пока вы ждёте 24
Заявка на вывоз - переломный документ 25
Чего не делать в первые дни 26
Если блокировка связана со взломом 27
Чек-лист первых трёх дней 28
Глава 3. Блокировка кабинета на Wildberries 29
Откуда у площадки право закрыть кабинет 30
Самая частая причина, которую продавец создаёт сам 31
Что происходит с деньгами после блокировки 32
Что происходит с товаром 33
Как вернуть товар вместо схем 34
Порядок действий при блокировке кабинета Wildberries 35
Что изменила оферта Wildberries с 1 октября 2026 года 36
Как составить запрос основания блокировки 38
Вопросы, которые задают о блокировке на Wildberries 39
Глава 4. Блокировка кабинета на Ozon 40
Два инструмента в договоре Ozon 41
За что Ozon блокирует кабинет 42
Балльная система и порог 1200 43
Хранение при закрытом кабинете 44
Почему продавцы проигрывают споры о хранении 45
Что отвечает поддержка и чем это крыть 46
Конец ознакомительного фрагмента. 47

Галина Мелега
Блокировка. Кабинет, карточки, деньги. Что делать селлеру, когда маркетплейс закрыл доступ

Глава 1. Блокировка - это не одно событие

Почти каждый разговор о блокировке начинается одной и той же фразой: «Меня заблокировали». Продавец пишет её в мессенджер поздно вечером, иногда с тремя восклицательными знаками, иногда сухо, но смысл всегда один: случилось что-то окончательное, бизнес встал, деньги пропали. Первое, что я делаю в таком разговоре, - прошу прислать текст уведомления и пару скриншотов кабинета. И довольно часто выясняется, что «заблокировали всё» на деле означает «закрыли две карточки из шестисот». Или что кабинет работает, но не выводятся деньги. Или что товар продаётся, но нельзя создать новую карточку в одной категории. Слово одно и то же, а ситуации разные, как «болит живот»: врачу его мало, юристу тоже

Это не значит, что продавец преувеличивает. Блокировка бьёт по нервам именно потому, что площадка сообщает о ней коротко, без объяснений и обычно в самый неудобный момент. Но для того, чтобы защищаться, нужно в первый же день ответить на два вопроса: что именно заблокировано и на каком основании. От ответа зависит всё остальное - что требовать, у кого, в какой срок и с какими доказательствами. С этого и начнём

Четыре потери вместо одной

Продавцы описывают блокировку как одно событие, но по деньгам это цепочка из четырёх потерь, и каждая считается отдельно. Я разбираю их по порядку, потому что в претензии и в суде они превращаются в разные требования

Первая потеря - останавливаются продажи. Карточки уходят из выдачи, заказы не поступают. Оборот падает, а расходы на товар уже понесены: товар закуплен, доставлен на склад, за поставку заплачено

Вторая - замораживается товар на складе. Распорядиться им нельзя: ни продать, ни быстро вывезти. При этом он физически лежит на складе площадки и формально остаётся вашим

Третья - продолжают идти начисления. Хранение, подписки, сервисные платежи списываются дальше, хотя пользоваться сервисом продавец уже не может. Именно эта потеря в спорах оказывается самой крупной, и ниже я покажу, насколько

Четвёртая - удерживаются выплаты. Деньги за уже проданный товар не выводятся, обычно со ссылкой на проверку. Сроки выплат в 2026 году и без того удлинялись, а при блокировке они перестают существовать в понятном виде

Разложить это на части нужно сразу, потому что площадка будет отвечать на всё одной фразой: «Кабинет заблокирован по решению площадки». А требования у вас разные. Вернуть доступ - одно требование, и оно самое трудное. Выплатить выручку за проданный товар - другое, и оно живёт независимо от доступа. Снять начисления за период, когда сервисом нельзя было пользоваться, - третье. Вернуть товар со склада или его стоимость - четвёртое. Если смешать их в одну жалобу «разблокируйте меня», то при отказе в разблокировке вы потеряете и всё остальное, хотя по остальному позиция у вас гораздо сильнее

Какие бывают блокировки

У каждой площадки свой набор мер, и называются они по-разному. Но если отвлечься от названий, выстраивается лестница от лёгкого к тяжёлому. Подробнее всего эту лестницу описывают документы Ozon, поэтому возьмём её за основу и потом сравним с Wildberries

Первая ступень - блокировка карточки товара. Позиция уходит из выдачи, остальной ассортимент работает. Это самая частая мера и самая обратимая: снимается устранением причины или документами на товар

Вторая ступень на Ozon - блокировка склада на FBS и realFBS. Склад переводится в статус «Не активен», отгрузка невозможна, заказы отменяются автоматически. Эта мера коварна тем, что бьёт по показателям качества и разгоняет новые штрафные баллы, то есть порождает следующую блокировку

Третья - ограничение функционала кабинета. Вход есть, но часть действий закрыта: не создаются поставки, не выводятся деньги, не работают заявки. Типовой сценарий при задолженности перед площадкой

Четвёртая - блокировка личного кабинета целиком. Доступа нет вообще. Отчёты, остатки, суммы к выплате и переписка становятся недоступны ровно тогда, когда они нужнее всего

Пятая - расторжение договора с контрагентом. Это крайняя мера: закрываются все кабинеты продавца, кабинет удаляется без восстановления, на вывоз остатков остаётся короткий срок с даты уведомления

На Wildberries лестница выглядит иначе, но логика та же. Есть блокировка отдельной карточки, в том числе за документы. С 1 сентября 2026 года появилась отдельная мера - запрет на создание новых карточек в категории, о нём подробно в главе 5. Есть скрытие карточки, когда товар числится в остатках, но не продаётся, - этому посвящена глава 8. Есть блокировка вывода денег, в том числе со ссылкой на проверку по пункту 5.9 оферты, - это глава 12. И есть блокировка кабинета целиком - глава 3

Практическая разница между ступенями такая. Первые три меры - это спор о том, законно ли ограничение и что вам за него должны. Четвёртая и пятая - это уже спор о деньгах и товаре, и он живёт отдельно от вопроса о доступе. Требование выплатить выручку за реализованный товар не зависит от того, вернут вам кабинет или нет

Право закрыть доступ и обязанность платить

Сформулирую сразу то, на чём держится вся книга. Право закрыть кабинет у площадки есть, и оспорить само это право почти невозможно. Оферты площадок прямо предусматривают приостановление доступа при нарушениях: низкий рейтинг, подозрение в недобросовестных действиях, споры по товару. Но из права приостановить доступ к интерфейсу не следует право не платить и продолжать начислять. Это две разные обязанности, и вторая блокировкой не прекращается

Почему так? Отношения продавца и площадки суды квалифицируют как комиссию. Площадка продаёт ваш товар от своего имени, но за ваш счёт. Отсюда два следствия, на которых строится вся защита

Первое следствие: товар на складе площадки остаётся вашим. Статья 996 Гражданского кодекса говорит, что вещи, поступившие к комиссионеру от комитента, остаются собственностью комитента. Статья 998 добавляет, что комиссионер отвечает за утрату, недостачу или повреждение находящегося у него имущества комитента. Кассация применяла эти нормы прямо к отношениям с площадкой

Второе следствие: выручка за реализованный товар принадлежит продавцу, а не площадке. Приостановление доступа к интерфейсу не превращает деньги продавца в деньги площадки. Площадка, которая удерживает выручку «до окончания проверки», удерживает чужие деньги

К этому добавляется третья линия - про начисления. Хранение и размещение товара - это возмездная услуга по главе 39 Гражданского кодекса. По статье 779 исполнитель обязуется оказать услугу, по статье 781 заказчик оплачивает оказанные услуги. Если продавец не может ни продать товар, ни показать его покупателю, ни вывезти, то услуга по размещению товара для продажи теряет полезный результат. Статья 328 о встречном исполнении позволяет в такой ситуации не платить за то, что не предоставлено, а уже удержанное за этот период образует неосновательное обогащение по статье 1102

Я предлагаю продавцам простой тест, который в претензии потом превращается в правовую позицию. Назовите полезный результат услуги за спорный месяц. Товар лежал на складе - да. Был доступен покупателю - нет. Мог быть отгружен по заказу - нет. Мог быть вывезен продавцом - проверяем по заявкам. Если на три последних вопроса ответ отрицательный, площадка берёт деньги за складскую функцию, которую продавец не заказывал и прекратить не мог

У Ozon есть и специальная норма в самом договоре: в период приостановления оказания услуг плата за услуги, прямо затронутые таким приостановлением, не взимается, а о причинах и дате возобновления площадка обязана уведомить в течение одного рабочего дня. Если услуги приостановлены, а плата за размещение продолжает идти, нарушается уже не абстрактная справедливость, а собственный договор площадки. Норму нужно найти в редакции на дату блокировки и цитировать по её тексту - нумерация меняется, об этом подробнее в главе 4

Сколько это стоит в цифрах

Чтобы разговор о начислениях не казался теоретическим, приведу цифры из реального аудита кабинета, который мы делали в СеллерПрав. Продавец верхней одежды на Ozon, 918 артикулов, 22 месяца работы, кабинет заблокирован, продажи упали на 96 процентов. Мы разобрали 298 первичных документов

Плата за хранение товара за период, когда продавец не мог им распорядиться, составила 3 432 148 рублей. Это крупнейшая позиция всего аудита. Ещё 1 250 000 рублей дала просрочка обработки заявок на вывоз: продавец подавал заявки, площадка их вовремя не обрабатывала, а хранение продолжало начисляться. Этот блок, кстати, доказывается легче всего - у каждой заявки есть номер и дата

Итог аудита оказался неожиданным для самого продавца. Площадка выставила ему счёт на 3,65 миллиона рублей, а после разбора первички и зачёта встречных требований по статье 410 Гражданского кодекса сама оказалась должна около 3,6 миллиона. То есть продавец, который считал себя должником, по документам оказался кредитором

Второй пример - из практики взломов. Мошенники получили доступ к кабинету и набрали заказов на 3,5 миллиона рублей, а штрафы за них площадка начислила владельцу кабинета. Деньги отсудили обратно как неосновательное обогащение. Логика простая: продавец отвечает за свои действия, а не за действия того, кто получил доступ помимо его воли. Но доказывать это пришлось документами - логами входов, перепиской с поддержкой, обращением в правоохранительные органы

Что изменилось с 1 октября 2026 года

До осени 2026 года перечень оснований для блокировки писала сама площадка в своей оферте. С 1 октября 2026 года начала работать статья 13 Федерального закона от 31.07.2025 № 289-ФЗ «Об отдельных вопросах регулирования платформенной экономики в Российской Федерации», и рамку теперь задаёт закон. Оснований для ограничения доступа к личному кабинету осталось три

Первое - продавец нарушил требования законодательства. Второе - основание прямо прописано в договоре с площадкой. Третье - обнаружены признаки несанкционированного доступа третьих лиц к кабинету. Всё, что не попадает в эти три корзины, законным основанием больше не является

Для продавца ещё важнее процедурные требования закона. Площадка должна направить мотивированное уведомление не позднее чем за три дня до ограничения доступа. Исключение сделано для случаев, когда меры нужны немедленно, например по прямому требованию закона или по решению суда. В уведомлении должно быть названо конкретное положение договора или закона, которое нарушено, и ответ «ваш аккаунт ограничен по внутренним правилам» перестаёт быть допустимым

Доступ должен быть восстановлен в течение 48 часов после того, как оператору стало известно об устранении причины. Статья 14 вводит обязательный досудебный порядок: жалоба подаётся через систему площадки, срок ответа - не дольше 15 дней, а при обоснованности жалобы мера снимается в те же 48 часов. Удалить кабинет можно, только если нарушение не устранено в течение 90 дней, а не одновременно с блокировкой

Отдельная норма закона запрещает наказывать продавца за отказ от участия в акции: ни блокировкой кабинета, ни скрытием карточки, ни понижением рейтинга или позиций в поиске. Подробно о законе, о жалобах по нему и о том, чего он не даёт, я рассказываю в главе 14

Как этим пользоваться на практике? Закон обратной силы не имеет, поэтому блокировка до 1 октября 2026 года оценивается по договору. Но дата блокировки и дата уведомления теперь становятся ключевыми фактами дела, и фиксировать их нужно с точностью до часа. Для блокировок после 1 октября отсутствие мотивированного уведомления за три дня - это самостоятельное нарушение процедуры, а не эмоция обиженного продавца

Как прочитать уведомление о блокировке

Уведомление - первый документ вашего будущего дела, и читать его нужно внимательно, а не по диагонали. Формулировки «ограничен функционал», «приостановлено оказание услуг» и «договор расторгнут» - это три разных документа с разными последствиями

Приостановление - временная мера. Площадка уведомляет о причинах, а плата за услуги, прямо затронутые приостановлением, по условиям договора Ozon не взимается. Ограничение функционала означает, что кабинет жив, но часть действий закрыта. Расторжение - это конец договора, и от даты уведомления о нём считается срок на вывоз остатков. Этот срок короткий: в деле № А40-222816 продавцу дали пять календарных дней с уведомления, а закончилось всё утилизацией товара по заявке, поданной из его же кабинета

Поэтому при чтении уведомления я выписываю пять вещей. Какая мера применена - карточка, склад, функционал, кабинет, договор. Какое основание названо - пункт оферты, требование закона или ничего. Какая дата стоит в уведомлении и когда фактически закрылся доступ. Что сказано про деньги и про товар. Есть ли срок, в который нужно что-то сделать - загрузить документы, обжаловать баллы, вывезти остатки

Если основания в уведомлении нет, это тоже информация. Значит, первое письмо площадке - письменный запрос основания: какой пункт оферты применён и какие конкретно обстоятельства послужили поводом. Ответ в чате поддержки основанием не является, нужен документ. О том, как этот запрос составить и куда направить, - глава 2

Две цели любого спора о блокировке

Продавец, которого заблокировали, хочет одного - чтобы всё вернулось как было. Это понятное желание, но строить на нём стратегию опасно. Обязать площадку восстановить доступ через суд сложно. В деле № А40-30727/2025 такое требование было заявлено прямо и отклонено, а блокировку суд назвал мерой технического характера без признаков злоупотребления

Поэтому у спора всегда две цели, и вторая надёжнее первой. Первая - вернуть доступ. Вторая - остановить рост начислений и вернуть удержанное. Деньги за реализованный товар, необоснованные начисления за период блокировки, стоимость утраченного или утилизированного товара - это самостоятельные требования. Они живут независимо от судьбы кабинета, и даже если кабинет так и останется закрытым, их можно выиграть

Я всегда говорю продавцу об этом в первом разговоре. Не для того, чтобы отнять надежду на разблокировку, а для того, чтобы с первого дня собирать документы под обе цели. Под доступ нужны одни доказательства - что нарушения не было или оно устранено. Под деньги - другие: отчёты, начисления после даты блокировки, заявки на вывоз, расчёт выручки. Если думать только о доступе, документы под деньги к моменту спора окажутся потеряны вместе с кабинетом

Что решает исход

Из разбора судебных дел у меня есть наблюдение, которое стоит помнить с первого дня. Исход определяется не тем, насколько несправедливой была блокировка, а тем, что продавец принёс в дело. Тот, кто пришёл с нотариальным осмотром, выгрузками, заявками на вывоз и возражениями, отправленными в срок, и тот, кто пришёл с таблицей в Excel, получают разные решения при одинаковых обстоятельствах

Самый наглядный пример - то самое дело № А40-30727/2025, оно почти дословно совпадает с типовой ситуацией блокировки. Продавец на FBO требовал признать отсутствующей задолженность 481 692,92 рубля за размещение, обязать площадку разблокировать функционал кабинета и взыскать 510 278,90 рубля убытков. В убытки вошли 454 450 рублей на подготовку товара к вывозу, 6 911,90 рубля логистики и 48 917 рублей за 202 утилизированные единицы. Отказ во всех трёх инстанциях, постановление Арбитражного суда Московского округа от 07.11.2025

Причины отказа - это инструкция от обратного, и я разберу их подробно в главах 4 и 15. Здесь коротко. Продавец промолчал после уведомления об изменении условий и не направил запрос о расторжении в семь календарных дней. Подписал отчётные документы без протокола разногласий. Принёс скриншот вместо полной выгрузки, и суд назвал его фрагментарной информацией. Не доказал, что вывезти товар было нельзя: заявки, по его словам, реализовать не удалось, но доказательств препятствий со стороны площадки в деле не оказалось. И направил претензию только в чат поддержки, хотя официальная коммуникация по договору идёт через кабинет и электронную почту

Ни одна из этих причин не связана с тем, справедливо ли его заблокировали. Все они - про документы и сроки. А документы и сроки находятся в руках продавца

Обратная сторона тоже есть. Там, где продавец приходит с документами и правильной рамкой требования, деньги взыскиваются. В деле № А40-48474/2025 списание, оформленное как «оплата услуг по обработке карточки товара», вернули с процентами. Суд признал, что проверка и блокировка карточек велись в одностороннем порядке, без задания продавца и без самостоятельного полезного результата, значит услуги по статье 779 не было, а списанное - неосновательное обогащение. Это ровно та логика, которая работает и по хранению за период блокировки

Блокировка - это состояние, а не приговор

Есть ещё одна вещь, которую я хочу сказать до того, как мы пойдём в детали. Блокировка - это состояние кабинета на конкретный момент, а не свойство продавца. Она возникла из-за конкретной причины и может уйти вместе с ней. Ограничение за задолженность снимается после оплаты или после того, как вы докажете, что долга нет. Ограничение по документам - после их загрузки. Ошибочная блокировка карточки - после спора с модерацией

Даже самые тяжёлые меры не означают, что всё потеряно. Расторжение договора и удаление кабинета закрывают вопрос о доступе, но не закрывают вопрос о деньгах и товаре. Продавец, который это понимает, перестаёт тратить силы на возмущение и начинает считать. А тот, кто считает, обычно возвращает больше, чем ожидал

Как устроена эта книга

Книга построена так, как обычно развивается сама блокировка. Глава 2 - о первых днях: что зафиксировать, пока доступ ещё есть, и каких ошибок не совершать. Главы 3 и 4 - о блокировке кабинета целиком, отдельно на Wildberries и на Ozon, потому что механика у площадок разная. Главы 5-9 - о карточках: запрет на новые карточки, разрешительные документы, споры с модерацией, скрытые карточки и технические поводы вроде кода ТН ВЭД или иностранных слов. Главы 10 и 11 - о тяжёлых обвинениях: подмена, самовыкупы, товарный знак и контрафакт. Главы 12 и 13 - о деньгах и остатках: заблокированный вывод, закрытие кабинета, минусовой баланс. Главы 14 и 15 - о том, как добиваться своего: жалобы по 289-ФЗ и другие адреса, лестница от поддержки до суда. Глава 16 - о профилактике и о том, когда пора звать юриста

Некоторые темы соседствуют с другими книгами серии, и там я буду ссылаться, а не повторять. Удержания и штрафы по существу разобраны в книге «Куда уходят деньги селлера». Процедура суда целиком - в книге «Суд с маркетплейсом». Утрата товара при пожарах и атаках - в книге о складе, который сгорел. Оферта в целом - в книге об оферте. Налоги и маркировка как обязанность перед государством - в книге о селлере и государстве

Вопросы, которые задают чаще всего

Может ли маркетплейс заблокировать кабинет продавца? Да. Оферты площадок предусматривают приостановление доступа при нарушениях, включая низкий рейтинг, подозрения в недобросовестных действиях и споры по товару. С 1 октября 2026 года основания ограничены статьёй 13 закона № 289-ФЗ: нарушение закона, основание из договора или признаки несанкционированного доступа. Но блокировка не прекращает обязательств площадки: выручка за реализованный товар остаётся собственностью продавца

Может ли площадка заблокировать без предупреждения? До 1 октября 2026 года договор Ozon допускал приостановление доступа без предварительного предупреждения, а уведомление о причинах направлялось в течение одного рабочего дня через личный кабинет. С 1 октября 2026 года закон требует мотивированного уведомления не позднее чем за три дня, кроме случаев, когда закон требует немедленных мер

Обязан ли продавец платить за хранение, пока кабинет закрыт? Это ключевой предмет спора. Если продавец лишён возможности распорядиться товаром и вывезти его, плата за хранение оспаривается как плата за неоказанную услугу по статьям 779, 781 и 328 Гражданского кодекса, а удержанное образует неосновательное обогащение по статье 1102. Но это нужно доказать документами, а не заявить

Отдадут ли деньги за проданный товар? Обязанность рассчитаться блокировка не прекращает. Требование о выплате заявляется как договорная задолженность с процентами по статье 395 Гражданского кодекса от договорных дат выплат, а не как убытки. В деле № А40-97239/24 по такой конструкции взыскано 3 667 477 рублей процентов на выручку, перечисленную с просрочкой

С чего начать прямо сейчас? Зафиксировать состояние кабинета, письменно запросить основание блокировки со ссылкой на пункт оферты, подать заявку на вывоз товара и сохранить подтверждение. Дальше отдельно считать все начисления после даты блокировки. Как это сделать по шагам - в следующей главе

Глава 2. Первые дни после блокировки: что зафиксировать и чего не делать

В первые часы после блокировки продавец делает одно из двух. Либо пишет в чат поддержки десятое сообщение подряд, либо ничего не делает и ждёт, что всё разрешится само. Оба варианта понятны по-человечески и оба дорого обходятся. Потому что именно в эти дни решается, с какими документами вы придёте в спор через месяц или через полгода. Паника - плохой секретарь: документов она не сохраняет

Личный кабинет - живой интерфейс. Остатки пересчитываются с каждой продажей и поставкой, статусы обновляются, отчёты перестраиваются. То, что вы видите сегодня, через месяц восстановить будет нечем. А при блокировке есть ещё и вторая опасность: доступ к данным кабинета может исчезнуть вместе с доступом к самому кабинету. Отчёты, остатки, суммы к выплате, текст уведомления о блокировке - всё это существует только внутри. Пока оно на экране, его нужно сохранить. Потом восстанавливать будет нечего

В этой главе - порядок действий на первые дни. Он одинаков для блокировки кабинета, вывода денег и крупной блокировки карточек, меняются только акценты. Процедура сбора доказательств для суда в целом подробно описана в книге «Суд с маркетплейсом», здесь я беру только то, что специфично для блокировки

Почему спешка здесь оправдана

Обычно я советую продавцам не торопиться: сначала разобраться, потом действовать. С блокировкой иначе. Спор о деньгах после блокировки всегда идёт о состоянии кабинета на конкретную дату: сколько было товара на складах в день блокировки, какая сумма висела к выплате, какие начисления пошли после. К моменту суда этой картины в кабинете уже нет. Восстановить её задним числом невозможно

Бремя доказывания в споре о деньгах лежит на том, кто требует, так устроен процесс. Площадка придёт в суд со своими данными, и если у вас своих нет, суд будет опираться на её цифры

И ещё одно обстоятельство, которое продавцы часто недооценивают. Если кабинет пока работает частично - вход есть, но закрыт вывод или поставки, - это не повод расслабиться. Частичное ограничение нередко перерастает в полное, и тогда вы потеряете возможность выгрузить то, что могли выгрузить вчера

Что снять в первый же день

Не «весь кабинет вообще», а конкретные страницы под конкретный спор. Для блокировки базовый набор такой

Текст уведомления о блокировке с датой и временем. Это первый документ дела. С 1 октября 2026 года, когда статья 13 закона № 289-ФЗ требует мотивированного уведомления за три дня, дата уведомления и дата фактического закрытия доступа становятся ключевыми фактами, и разница между ними сама по себе может быть нарушением процедуры. Фиксировать их нужно с точностью до часа

Остатки товара по складам на дату блокировки. Они понадобятся, чтобы доказать, что товар был, где он был и в каком количестве, - и для требования о вывозе, и для спора о хранении, и на случай, если товар потом исчезнет

Суммы к выплате и баланс. Сколько выручки за реализованный товар площадка удерживает на момент блокировки. Это база требования о выплате и процентов по статье 395 Гражданского кодекса

Начисления текущего периода и всё, что начислено после даты блокировки: хранение, размещение, подписки, сервисные платежи. Это ядро будущего требования о возврате начислений за период, когда сервисом нельзя было пользоваться

Статусы отправлений и поставок. Особенно на FBS: если склад переведён в статус «Не активен», заказы будут отменяться автоматически, а штрафы за отмены - начисляться. Нужно видеть, что было в работе на дату блокировки

Переписка с поддержкой по спорному вопросу - с номерами обращений и датами. Она лежит внутри кабинета, и если кабинет закроют, доказательство исчезнет вместе с доступом

Действующая редакция оферты. Площадки публикуют только текущую версию, прошлую потом доказать трудно. Скачайте и сохраните редакцию, действовавшую на дату блокировки. Номера пунктов в претензии ставятся по ней, а не по чужому обзору: Ozon, например, меняет и текст, и нумерацию

Заявки на вывоз товара, если они уже подавались, с номерами и статусами. Об этом ниже отдельно, потому что заявка на вывоз - один из самых важных документов всей истории

Выгрузки в исходном формате

Параллельно со снимками экрана выгрузите отчёты за весь период работы: реализация, начисления, компенсации, услуги, акты сверки. Сохраните файлы неизменными, в том формате, в котором их отдаёт площадка, обычно это xlsx. Не пересобирайте их в свои таблицы и не правьте. Пересобранная таблица - это уже ваш расчёт, а исходный файл - документ площадки. Отчёт комиссионера по статье 1008 Гражданского кодекса - первичный документ в отношениях с площадкой, и суду нужен именно он

Расчёт требования потом строится на этих файлах. После потери доступа взять их будет неоткуда, разве что истребовать через суд, а это месяцы и неопределённость

Тут есть практический нюанс. Площадка может отдавать отчёты частями, по неделям или по месяцам, и выгрузка за два года работы займёт несколько часов. Не откладывайте её ради более срочных, как кажется, дел вроде переписки с поддержкой. Переписка подождёт, а выгрузка может не дождаться

Скриншот или нотариус

Многие продавцы уверены, что скриншот - это доказательство. Суд смотрит иначе. В арбитражном процессе доказательства оцениваются на достоверность по статье 71 АПК. Скриншот - это картинка, которую технически можно изменить в любом редакторе. Если вторая сторона заявит, что изображение недостоверно, доказательственная сила такого файла резко падает

В деле № А40-30727/2025, которое я уже упоминала в главе 1, продавец спорил о тарифах хранения при заблокированном функционале и принёс скриншот страницы. Суд назвал его фрагментарной информацией: полной номенклатуры с заявленными и фактическими характеристиками в деле не было. Довод не приняли

Надёжный способ - нотариальное обеспечение доказательств. По статье 102 Основ законодательства о нотариате нотариус обеспечивает доказательства, необходимые в случае возникновения дела в суде, если есть основания полагать, что представить их впоследствии станет невозможно или затруднительно. Блокировка кабинета - образцовый пример такого основания. Порядок осмотра описан в статье 103

Как это выглядит. Нотариус заходит в личный кабинет вместе с вами, фиксирует адрес страницы, дату и точное время, осматривает содержимое и составляет протокол осмотра доказательства с приложением распечаток. Получается документ, где содержание страницы удостоверено незаинтересованным лицом, наделённым публичными полномочиями. Оспорить такой протокол можно только через процедуру признания его недействительным, а это почти нереально, если осмотр проведён по правилам

Важная тонкость про сроки. Нотариальное обеспечение доказательств рассчитано на ситуацию до возбуждения дела. Когда спор уже в суде, обеспечением доказательств занимается сам суд, и возможности нотариуса ограничены. Поэтому к нотариусу идут на раннем этапе, как только стало понятно, что деньги удержаны или кабинет закрыт, а не когда вы уже готовите иск

Для нотариуса заранее составьте перечень страниц под ваш спор. Для блокировки это уведомление, остатки по складам, баланс и суммы к выплате, начисления после даты блокировки, заявки на вывоз и их статусы, переписка с поддержкой. Чем точнее перечень, тем быстрее осмотр и тем полезнее протокол

Нотариальный осмотр - платная услуга, стоимость зависит от объёма страниц. Оправдан он не всегда. Если спор мелкий, а данные площадка не оспаривает, можно обойтись выгрузкой отчётов. Но там, где на кону крупная сумма и кабинет заблокирован, фиксация помогает не потерять дело на ровном месте

И честная оговорка: протокол доказывает содержание страницы на дату, но не решает спор сам по себе. Он подтверждает факт - было столько-то остатков, начислили столько-то. Дальше исход зависит от правовой позиции и от документов о себестоимости и расчётах. Протокол - фундамент, а не всё здание. Но без фундамента и сильная позиция проседает

Письменный запрос основания

Второе дело первых дней - письменно спросить площадку, за что. Не в чате эмоциональным сообщением, а запросом: какой пункт оферты применён и какие конкретно обстоятельства послужили поводом. Ответ в чате поддержки основанием не является, нужен документ

Зачем это нужно, если поддержка всё равно ответит шаблоном? Причин три. Во-первых, без названного основания невозможно построить ни разблокировку, ни спор о деньгах: вы не знаете, что опровергать. Во-вторых, отказ назвать основание сам становится доводом, особенно для блокировок после 1 октября 2026 года, когда закон прямо требует указать нарушенное положение договора или закона. В-третьих, запрос фиксирует дату, с которой вы активно добиваетесь ясности, и это пригодится, когда площадка скажет, что вы молчали

Чтобы запрос имел вес, важен канал. Тысяча сообщений в чат кабинета юридически весит меньше, чем одно письмо, отправленное по правилам. Разница не в словах, а в канале и реквизитах

Верховный Суд высказался про электронные каналы прямо. По пункту 13 постановления Пленума ВС РФ от 22.06.2021 № 18 направление обращения через интернет свидетельствует о соблюдении досудебного порядка, только если такой порядок установлен нормативным актом, явно предусмотрен договором либо является обычной деловой практикой между сторонами. Чат поддержки в оферте назван каналом обращений по работе сервиса, а не каналом претензий, и суд читает такую переписку как переписку

У Ozon официальная коммуникация по пункту 2.16 договора идёт через кабинет и электронную почту. В деле № А40-30727/2025 продавец направил претензию только в чат поддержки, и суд оценивал именно официальные каналы. У Wildberries досудебная претензия - отдельный тип обращения по пункту 8.9 оферты. Площадка требует в тексте наименование заявителя, общую сумму требований в рублях, обоснование суммы, дату и подпись, приложения и номера ранее поданных обращений по спорной ситуации. Без этих реквизитов документ оставляют без рассмотрения

Рабочая комбинация, которую я советую, простая: обращение по каналу, который назвала сама площадка, плюс заказное письмо с описью вложения на юридический адрес из ЕГРЮЛ в тот же день. Первый канал даёт скорость и внутренний номер, второй - то, что суд подшивает в дело. Пункт 11 того же постановления № 18 говорит, что к обращению применяются правила статьи 165.1 Гражданского кодекса. Значит, письмо, ушедшее по адресу из ЕГРЮЛ, считается доставленным, даже если адресат его не получил или не прочитал по зависящим от него обстоятельствам. Молчание площадки в этой конструкции перестаёт быть её защитой

Для заблокированного кабинета есть ещё одна сложность: если кабинет закрыт, обращение через него подать нельзя. Тогда в ход идут все остальные официальные каналы договора - форма обратной связи на сайте, официальный адрес электронной почты из действующей редакции оферты и заказное письмо. Сохраните подтверждение того, что раздел кабинета недоступен: снимок экрана с датой и временем, номер обращения, если его удалось получить

Что даёт и чего не даёт чат поддержки

Я не призываю бросить чат. Он даёт номер тикета, хронологию, иногда - полезный ответ, который потом можно использовать. Но он не подтверждает досудебный порядок и не приостанавливает исковую давность. Это фон для позиции, а не позиция

Летом 2026 года в чатах селлеров разошлась идея: писать в поддержку массово, всем сразу, вдруг заметят. Ответ пришёл через минуту и был короче вопроса: писали, молчок. Логика понятна: товар надо распродать срочно, а инструмент влияния в руках один - окно чата. Только этот инструмент не создаёт ни обязанности ответить по существу, ни срока, ни доказательства. Он создаёт нагрузку на очередь тикетов, и всё. А потом человек приходит к юристу с семью месяцами переписки и удивляется, что взять из неё почти нечего

До 1 октября 2026 года никакого срока ответа на обращение в поддержку у площадки не было. С этой даты статья 14 закона № 289-ФЗ вводит рассмотрение жалоб: жалоба подаётся в электронной форме с приложением документов, ответ направляется не позднее 15 дней, а если жалоба признана обоснованной, меры отменяются в течение 48 часов. Это уже не чат, а процедура с последствиями. Как ею пользоваться, я разбираю в главе 14

Одна предостерегающая деталь про ответы поддержки. Многие рассчитывают, что вежливый ответ в стиле «зафиксировали, разбираемся» будет признанием долга. По пункту 20 постановления Пленума ВС РФ от 29.09.2015 № 43 ответ на претензию, не содержащий указания на признание долга, сам по себе о признании не свидетельствует. Признанием считаются другие вещи: акт сверки, подписанный уполномоченным лицом, просьба об отсрочке, прямое признание претензии. Из площадки надо вытаскивать не сочувствие, а бумагу

Сроки, которые идут, пока вы ждёте

Пока продавец переписывается с поддержкой и ждёт разблокировки, работают сроки, которые от его обращений не зависят. Если их пропустить, спорить потом будет почти не о чем, и блокировка тут ничего не меняет: площадка скажет, что продавец мог возразить и не возразил

Первый счётчик - возражения по отчётам. По статье 999 Гражданского кодекса комитент, имеющий возражения по отчёту, должен сообщить о них комиссионеру в течение 30 дней со дня получения отчёта, если соглашением не установлен иной срок. Иначе отчёт считается принятым. Договоры площадок этот срок сокращают. У Wildberries в редакции оферты, действующей с 20 июля 2026 года, на мотивированные замечания к еженедельному отчёту даётся 14 календарных дней вместо прежних 21, причём отсчёт идёт со дня, следующего за окончанием отчётного периода, а не с даты размещения отчёта. Это пункт 5.6 оферты по сверке продавцов и юристов, и номер нужно проверить по тексту своей редакции. Не поступили замечания в срок - отчёт считается утверждённым

У Ozon договорные сроки ещё короче. Пять рабочих дней на мотивированный протокол разногласий по отчётным документам по пункту 3.6 договора, три рабочих дня на акт сверки, семь календарных дней на возражение против изменения условий и на обжалование штрафных баллов. Молчание в эти сроки суды читают как согласие с редакцией площадки. В деле № А40-30727/2025 продавец подписал УПД за июнь - ноябрь 2024 года без протокола разногласий, и суммы стали согласованными

Как это связано с блокировкой? Напрямую. Начисления за хранение при закрытом кабинете появляются в тех же отчётах. Если вы не возразили против них в срок, площадка скажет, что вы с ними согласились. Поэтому в первые дни после блокировки нужно выяснить, какие отчёты уже размещены, какие сроки по ним текут, и направить возражения хотя бы в общем виде, чтобы сохранить позицию. Детальный расчёт можно приложить позже, а пропущенный срок не вернуть. Подробно о возражениях к отчётам - в книге «Куда уходят деньги селлера»

Второй счётчик - срок на претензию. У Ozon подпункт «б» пункта 4.3.1 договора отводит на сообщение площадке о претензии 30 дней с момента, когда продавец узнал или должен был узнать об основании. Пропуск даёт площадке готовый довод об освобождении от ответственности

Третий счётчик - исковая давность, три года. Здесь правильно отправленная претензия начинает работать на вас. По пункту 3 статьи 202 Гражданского кодекса и пункту 16 постановления Пленума ВС РФ № 43 при досудебном порядке давность приостанавливается на срок процедуры, а при отсутствии такого срока - на шесть месяцев со дня её начала. Чат поддержки такого эффекта не даёт

Заявка на вывоз - переломный документ

Если на складе площадки лежит ваш товар, в первые же дни подайте заявку на его вывоз и сохраните подтверждение подачи. Это решение многие откладывают: надеются на разблокировку, не хотят забирать товар, который скоро снова понадобится. Но с юридической точки зрения заявка на вывоз - критичный документ

С момента её подачи хранение перестаёт быть добровольным. До заявки площадка скажет, что продавец сам оставил товар на складе и пользовался услугой. После заявки просрочка её обработки становится нарушением площадки, а начисления за хранение после этой даты - спорными. В аудите, о котором я рассказывала в главе 1, именно этот блок дал 1 250 000 рублей

Если кабинет закрыт и создать заявку в нём нельзя, требование о вывозе направляется письменно, вне кабинета, по всем официальным каналам договора. В требовании перечисляется товар предметно: артикулы, количество, склады, ориентировочный объём. Требование «отдайте мой товар» без перечня в суде не доказывает ни состав, ни стоимость. Каждый отказ, каждое аннулирование записи, каждое отсутствие свободных слотов - снимок с датой и номер обращения. Подробно о том, как вернуть товар при блокировке, - в главах 4 и 8

Чего не делать в первые дни

Ошибки первых дней повторяются из раза в раз, и почти все они необратимы. Перечислю те, что встречаются чаще всего

Не подписывать соглашения о зачёте и не признавать долг в переписке, пока не разобрались в основании. Иногда площадка предлагает быстрое решение: признайте задолженность, мы зачтём её из выплат и снимем ограничение. Признание потом не отыграть. В деле № А40-236176 продавец сам признал невыгодный факт в претензии, и это обернулось против него. Каждую фразу, которую вы пишете площадке, стоит читать глазами судьи, который увидит её через полгода

Не молчать при встречном требовании. Если площадка выставила счёт или подала иск, отсутствие возражений трактуется как признание. По части 3.1 статьи 70 АПК неоспоренный расчёт суд считает признанным. В деле № А41-30561/2026 иск подал сам Wildberries, ответчиком был индивидуальный предприниматель. Отзыва он не представил, и 9 июля 2026 года суд удовлетворил иск полностью, с продавца взыскали 788 994 рубля. Площадка тоже бывает истцом, и тогда молчать нельзя вам

Не писать эмоционально. Слова «беспредел», «мошенники», «я на вас в прокуратуру» ничего не добавляют к позиции, а в суде выглядят плохо. Фактические обстоятельства - что произошло, по каким артикулам, поставкам и датам, с номерами прежних обращений. Сумма, расчёт, основание, требование, срок

Не ограничиваться чатом. Об этом я подробно сказала выше: чат - это фон, позиция строится письмами по официальным каналам

Не откладывать фиксацию. Продавцы тянут с ней до последнего: сначала переписываются с поддержкой, потом ждут ответа, потом решают судиться - и только тогда вспоминают про доказательства. К этому моменту нужной картины в кабинете уже нет

Не пропускать договорные сроки возражений в надежде, что после разблокировки всё пересчитают: этого не произойдёт. Отчёт, не оспоренный в срок, считается утверждённым, и разблокировка этого не меняет

Если блокировка связана со взломом

Отдельный сценарий - когда блокировке предшествовал доступ посторонних к кабинету. Признаки: заказы или действия, которых вы не совершали, смена данных, вход с незнакомых устройств. С 1 октября 2026 года признаки несанкционированного доступа третьих лиц - прямое основание для ограничения доступа по статье 13 закона № 289-ФЗ. Площадка вправе закрыть кабинет, чтобы остановить злоумышленника, но это не значит, что последствия его действий ложатся на вас

В такой ситуации к обычному набору добавляются три вещи. Логи входов в кабинет, если площадка их показывает. Переписка с поддержкой о взломе с датами. Обращение в правоохранительные органы и документ о его принятии. Именно на таких документах в деле, о котором я упоминала в главе 1, продавец вернул 3,5 миллиона рублей штрафов, начисленных за заказы мошенников. Продавец отвечает за свои действия, а не за действия того, кто получил доступ помимо его воли, но доказывать это придётся документами

Чек-лист первых трёх дней

Соберу всё сказанное в короткий перечень, который удобно держать перед глазами

1. Сохранить текст уведомления о блокировке с датой и временем, отметить время фактического закрытия доступа

2. Снять остатки по складам, баланс, суммы к выплате, начисления, статусы отправлений, переписку с поддержкой

3. Выгрузить отчёты за весь период в исходном формате и не править файлы

4. Скачать действующую редакцию оферты на дату блокировки

5. Решить вопрос о нотариальном осмотре, если сумма значительная, и подготовить перечень страниц

6. Направить письменный запрос основания блокировки по официальным каналам и заказным письмом на адрес из ЕГРЮЛ

7. Подать заявку на вывоз товара или письменное требование о вывозе с перечнем артикулов

8. Проверить, какие отчёты размещены и какие сроки возражений по ним текут, направить возражения

9. Начать отдельный расчёт всех начислений после даты блокировки

10. Ничего не признавать и ничего не подписывать, пока не понятно основание

Этот перечень не решает спор, но он сохраняет вам все варианты. Дальше путь зависит от площадки и от того, что именно заблокировано. Начнём с блокировки кабинета на Wildberries

Глава 3. Блокировка кабинета на Wildberries

Wildberries и Ozon блокируют кабинеты по-разному, и путать механику дорого. У Ozon подробная балльная система и длинный перечень мер, о нём следующая глава. У Wildberries устройство проще на вид, но коварнее по последствиям: оферта даёт площадке несколько самостоятельных инструментов, и под каждый нужна своя защита. В этой главе я разбираю именно Wildberries - какие основания встречаются, что происходит с деньгами и товаром, как выстроить работу так, чтобы не потерять ни то, ни другое

Сразу оговорюсь о терминах. Продавцы называют блокировкой всё подряд: и закрытый вход в кабинет, и остановленные выплаты, и скрытые карточки, и запрет на новые карточки в категории. Здесь речь пойдёт о кабинете в целом - когда доступа нет или работа остановлена полностью. Выплатам посвящена глава 12, карточкам - главы 5-9

Откуда у площадки право закрыть кабинет

Оферта Wildberries содержит несколько оснований, по которым площадка вправе ограничить работу продавца. Самое заметное в спорах последнего года - пункт 9.11.13: совершение мнимых или притворных сделок с использованием портала оферта называет самостоятельным основанием для блокировки аккаунта продавца. В тексте оферты это подпункт 7 пункта 9.11.13

Рядом стоит пункт 5.9 - пять оснований приостановить выплату денег от реализации, и три из них работают вообще без уведомления продавца. Формально это не блокировка кабинета, но на практике продавец видит одно и то же: работать не на что, деньги не выводятся. Подробно этот пункт я разбираю в главе 12

Отдельно, с 1 сентября 2026 года, у Wildberries появилась мера, которую продавцы тоже называют блокировкой: запрет на создание новых карточек в категории. Это не кабинет, но работу в категории она останавливает. Ей посвящена глава 5

С 1 октября 2026 года над всем этим стоит статья 13 закона № 289-ФЗ. Основания для ограничения доступа к кабинету теперь только три: нарушение закона, основание из договора, признаки несанкционированного доступа. Площадка обязана направить мотивированное уведомление не позднее чем за три дня и назвать конкретное нарушенное положение. Пункт 9.11.13 оферты попадает во вторую корзину - основание из договора. Но процедурные требования закона к нему применяются полностью: уведомление за три дня, указание на конкретное положение, восстановление доступа в 48 часов после устранения причины

Важная практическая деталь про саму оферту Wildberries. В PDF оферты номера редакции нет: в шапке документа стоит только дата вступления в силу и справочный блок об изменениях. Номер редакции виден в личном кабинете в разделе «Оферты». Там же есть вкладка «Архив оферт» со списком всех версий начиная с 23.03.2022, файлы доступны для скачивания по версиям, действовавшим после 01.04.2024. К спору применяется редакция на день события. Поэтому, пока кабинет ещё открыт, скачайте и действующую редакцию, и ту, что действовала на дату блокировки, если они различаются. Пункт ищите по тексту, а не по номеру: нумерация смещается, формулировки живут дольше

Самая частая причина, которую продавец создаёт сам

Летом 2026 года, когда штатный вывоз товара со складов буксовал, в чатах селлеров всерьёз обсуждали схему: закажем свой товар как физические лица, получим на пункте выдачи, а лишнее вернём как брак. Схема выглядела как способ спасти товар со склада, где страшно оставлять деньги. На деле она забирает у продавца ровно то, чем он этот товар потом будет отбивать, - чистую историю операций. И даёт площадке готовое основание для блокировки

Юридически такой выкуп - мнимая сделка. По пункту 1 статьи 170 Гражданского кодекса сделка, совершённая лишь для вида, без намерения создать соответствующие ей правовые последствия, ничтожна. А оферта Wildberries, как я сказала выше, называет мнимые и притворные сделки основанием для блокировки аккаунта

У продавца нет возможности объяснить площадке мотив. Алгоритм видит не спасение товара, а совпадение адресов доставки, карт и аккаунтов - ровно то, что площадки годами учились ловить. И ещё одна деталь, которую в чатах упускают: возврат от покупателя едет не поставщику, а на склад площадки. Товар, который вы выкупили и вернули как брак, не выходит из контура маркетплейса, он переезжает внутри него. Из всей схемы работает только одна половина - та, где вы получили заказ на своём пункте выдачи и заплатили за это полную цену с комиссией и логистикой

К риску блокировки добавляются ещё два. Налоговый: каждый выкуп - это реализация, и по разъяснениям ФНС при работе через маркетплейс в доход включается вся сумма, оплаченная покупателем. А расходы по фиктивной операции инспекция вправе снять по статье 54.1 Налогового кодекса. И доказательственный, самый дорогой: закольцованные продажи и возвраты размывают остаток, который придётся доказывать в споре о возврате или утрате товара. По пункту 2 статьи 10 Гражданского кодекса при злоупотреблении правом суд отказывает в защите полностью или частично

Судебная практика по самовыкупам показывает, где проходит граница, и это стоит знать каждому, кого обвинили в манипуляциях. В делах № А41-46701/2024 и № А41-51057/2024 суды встали на сторону продавцов: площадка не представила достоверных доказательств связи между ростом рейтинга и выкупами. А в деле № А41-44151/24 решение вынесено в пользу площадки, потому что она показала совпадения банковских карт и аффилированность аккаунтов покупателей. Вывод простой: обвинение площадки нужно проверять на доказательства, но если выкупы действительно были, доказательства у неё найдутся. Подробно об обвинениях в самовыкупах - в главе 10

Законная альтернатива схеме существует, и о ней ниже, в разделе о товаре

Что происходит с деньгами после блокировки

Блокировка кабинета на Wildberries запускает ту же цепочку из четырёх потерь, о которой я писала в главе 1: продажи остановлены, товар заморожен, начисления идут, выплаты удерживаются. Разберу, что из этого и на каком основании можно требовать

Выручка за реализованный товар. Отношения по оферте суды квалифицируют как комиссию, товар остаётся собственностью продавца, а выручка за реализованный товар принадлежит ему. Приостановление доступа к интерфейсу не превращает деньги продавца в деньги площадки. Площадка может ссылаться на проверку по пункту 5.9, но перечень оснований там закрытый, а сроки конкретные. Если выплату держат дольше 21 дня по основанию, связанному с проверкой на недобросовестное поведение, или применяют приостановку повторно, это выход за рамки условия, на которое ссылается сама площадка. Требование о выплате заявляется как договорная задолженность с процентами по статье 395 Гражданского кодекса от договорных дат выплат

Начисления за период блокировки. Хранение, подписки, сервисные платежи продолжают списываться, хотя пользоваться сервисом продавец не может. Их оспаривают как плату за услуги, которыми продавец не мог пользоваться: статьи 779 и 781 Гражданского кодекса - оплачиваются только фактически оказанные услуги, статья 328 - встречное исполнение, статья 1102 - уже удержанное возвращается как неосновательное обогащение. Простая проверка на здравый смысл, которая в суде превращается в правовую позицию: за что именно берут деньги? Если за хранение товара, который вы просили вывезти и не смогли, услуга не оказана в том виде, в котором её можно оплачивать

Штрафы, начисленные после блокировки. Если площадка начисляет штрафы за то, что продавец не мог предотвратить из-за закрытого кабинета, - например, за неотгруженные заказы, которые невозможно было обработать, - эти штрафы спорны по той же логике. А если блокировке предшествовал взлом и штрафы возникли из действий посторонних, их возвращают как неосновательное обогащение. Тот самый случай с 3,5 миллиона рублей, о котором я рассказывала в главе 1

Встречные требования площадки. Блокировка часто сопровождается тем, что площадка выставляет продавцу долг: минусовой баланс, неоплаченные начисления. Здесь главное правило - не молчать. Неоспоренный расчёт суд считает признанным по части 3.1 статьи 70 АПК. И не подписывать соглашений о зачёте, пока не разобрались. Пример с аудитом, где площадка выставила счёт на 3,65 миллиона, а после разбора первички сама оказалась должна около 3,6 миллиона, показывает, насколько расчёт площадки может расходиться с реальностью. Тот аудит был на Ozon, но логика зачёта встречных требований по статье 410 Гражданского кодекса одинакова для любой площадки

Что происходит с товаром

С этим вопросом к нам приходят. Одно из обращений в СеллерПрав звучало так: кабинет на Wildberries заблокировали, товар после блокировки со склада не возвращают, а блокировка случилась ещё до атак на склады. Товар лежит на чужом складе, доступа к кабинету нет, и вопрос «чей теперь товар и кто за него отвечает» перестаёт быть теоретическим. Разберём, на что здесь опираться

Товар на складе Wildberries остаётся вашим, и на этом строятся все требования. По статье 996 Гражданского кодекса вещи, поступившие к комиссионеру от комитента, остаются собственностью комитента. По статье 998 комиссионер отвечает за утрату, недостачу или повреждение находящегося у него имущества комитента

Отношения по товару на складе держатся на двух конструкциях - хранение и комиссия, и обе дают продавцу прямое право требовать вещь назад. По статье 900 хранитель обязан возвратить ту самую вещь, которая была передана на хранение, в том состоянии, в каком она была принята. По статье 904 хранитель обязан возвратить вещь по первому требованию поклажедателя, даже если срок хранения ещё не окончился. Право не зависит от того, удобно ли это складу сейчас. По статье 1000 комитент обязан принять от комиссионера всё исполненное по поручению, а значит и нереализованный товар, - обязанность принять зеркальна обязанности передать

Самая важная норма для заблокированного продавца - пункт 1 статьи 405 Гражданского кодекса. Если площадка просрочила возврат, последствия случайной невозможности исполнения ложатся на неё. Переводя на язык селлера: после вашего письменного требования о возврате и просрочки площадки риск того, что с товаром что-то случится, переходит на площадку. Для товара, лежащего на складе, который может сгореть или пострадать при атаке, это не теоретический вопрос. Об утрате товара при пожарах и атаках подробно - в книге первой этой серии

Как вернуть товар вместо схем

Письменное требование о возврате не вытаскивает товар физически в тот же день. Зато оно переворачивает ответственность: если после требования площадка тянет с возвратом и в это время с товаром что-то происходит, отвечает уже она. Сравню два пути, которые обычно обсуждают продавцы

Выкуп своего товара даёт физический результат, партиями по мере доставки. Но стоит полную розничную цену плюс комиссию, логистику и налог с оборота, грозит блокировкой аккаунта и приостановкой выплат, создаёт налоговый риск по статье 54.1 Налогового кодекса, оставляет риск гибели остального товара на продавце и разрушает доказательственную базу по остаткам

Письменное требование стоит как отправка письма, санкций не влечёт, потому что это реализация права, операций в учёте не создаёт, с даты просрочки переносит риск гибели на площадку по пункту 1 статьи 405 и создаёт доказательственную базу: письмо, дата, отказ

Порядок действий такой

1. Заявите письменное требование о возврате по статьям 900 и 904 Гражданского кодекса: заявка в кабинете, если он доступен, плюс письмо на юридический адрес площадки с перечнем складов и артикулов

2. Зафиксируйте отказ или молчание: сохраните в PDF статус заявки, переписку и даты. Именно отказ, а не эмоция в чате, становится фактом, на котором держится требование

3. Снимите остатки на дату требования: выгрузите отчёт об остатках и детализацию хранения по каждому складу. Это фиксирует объём, который был у площадки в момент отказа

4. Заявите возражения по отчётам в договорный срок, письменно и по каждой позиции

5. Подтвердите себестоимость документами: закупочные накладные и платёжки по спорным партиям. Без них требование есть, а размера у него нет

6. Направьте претензию с расчётом и зафиксируйте дату просрочки возврата

С пунктом 4 будьте внимательны. Статья 999 Гражданского кодекса даёт 30 дней на возражения по отчёту, но договор вправе установить иной срок. В редакции оферты Wildberries с 20 июля 2026 года на замечания к еженедельному отчёту даётся 14 календарных дней со дня, следующего за окончанием отчётного периода. Этот срок горит по каждому отчёту, пока вы обсуждаете вывоз

Если товар со склада не возвращают долго, у Wildberries есть ещё один механизм. По пункту 11.3.1 оферты товар признаётся утраченным, если по истечении 60 дней с момента предъявления продавцом требования о возврате площадка его не возвратила, то есть не доставила на выбранный продавцом пункт выдачи. Исключение - если площадка сообщила о необходимости инвентаризации до истечения этого срока. По пункту 11.3.8 компенсация выплачивается в течение 30 рабочих дней после истечения срока по пункту 11.3.1. Подробно о возврате товара при скрытых карточках и заблокированном вывозе - в главе 8

Порядок действий при блокировке кабинета Wildberries

Соберу всё в последовательность. Она пересекается с чек-листом главы 2, но здесь я расставляю акценты именно под Wildberries

Первое. Зафиксировать состояние кабинета нотариально по статье 103 Основ законодательства о нотариате: остатки товара, суммы к выплате, статусы, дату и текст уведомления о блокировке. Скриншоты суды отклоняют как редактируемые

Второе. Скачать из раздела «Оферты» действующую редакцию и редакцию на дату блокировки, записать номер редакции, который виден только в кабинете

Третье. Письменно запросить основание: какой пункт оферты применён и какие конкретно обстоятельства послужили поводом. Для блокировок после 1 октября 2026 года сослаться на статью 13 закона № 289-ФЗ, которая обязывает назвать нарушенное положение

Четвёртое. Подать заявку на вывоз товара и сохранить подтверждение подачи. С этой даты хранение перестаёт быть добровольным, а просрочка обработки становится нарушением площадки

Пятое. Отдельно считать все начисления после даты блокировки: хранение, подписки, сервисные платежи. Это ядро будущего требования

Шестое. Не подписывать соглашения о зачёте и не признавать долг в переписке, пока не разобрались в основании

Седьмое. Направить претензию с расчётом: разблокировать доступ, выплатить удержанную выручку, исключить начисления за период блокировки. Расчёт с привязкой к строкам отчётов, а не оценочно

Восьмое. Не молчать при встречном требовании. Если площадка выставила счёт или подала иск, отсутствие возражений трактуется как признание

Что изменила оферта Wildberries с 1 октября 2026 года

Вместе с законом № 289-ФЗ Wildberries переписал свою оферту, и для заблокированного продавца несколько изменений принципиальны. Я сравнивала текст оферты, действующей с 1 октября 2026 года (файл на сайте площадки от 24 сентября с пометкой «Вступает в силу с 01 октября 2026 года»), с редакцией № 101, которая действовала с 1 сентября

Первое - уведомление. Площадка обязана уведомлять о блокировке карточки или кабинета не позднее чем за три календарных дня (пункт 9.11.15), так же как о штрафе (пункт 9.2.4). Это повторяет статью 13 закона. Если кабинет закрыли без такого уведомления и речь не идёт о случаях, требующих немедленных мер, это нарушение не только закона, но и собственной оферты площадки

Второе - снятие блокировки. Площадка обязана снять блокировку в течение 48 часов с момента уведомления о решении (подпункты 9.11.6 и 9.11.14). Это важно фиксировать: дату уведомления о решении и дату фактического восстановления доступа. Каждые сутки сверх 48 часов - это время, за которое начисления спорны вдвойне

Третье - срок ответа на претензию. По подпункту 1 пункта 8.9 на претензию, связанную с начислением штрафов, блокировкой карточки товара, блокировкой личного кабинета продавца, снижением рейтинга продавца или карточки и изменением положения карточки в поисковой выдаче, Wildberries обязан ответить в течение 15 календарных дней со дня её подачи, и перечень этот закрытый. По остальным претензиям срок 30 дней со дня получения. Обратите внимание: 15 дней - срок площадки, а не ваш. Срока на подачу претензии продавцом в пункте 8.9 нет вообще, требование ограничено исковой давностью. В чатах встречается пересказ, будто претензию по штрафу продавец теряет через 15 дней, - по тексту это не так

Четвёртое - канал. Претензия подаётся через Портал, раздел «Поддержка», категория «Досудебные претензии». Фраза о том, что ответ можно дать по электронной почте, из оферты убрана. По переписанному пункту 8.1 любая переписка сторон, включая уведомления, претензии и первичные документы, идёт исключительно через Портал и признаётся обменом юридически значимыми сообщениями. Претензия, поданная мимо этого канала, не запускает срок ответа и не закрывает досудебный порядок. В прежних редакциях порядок был другим, и спор о блокировке, начавшейся до 1 октября 2026 года, может упереться в вопрос, какая редакция его определяет. Поэтому рекомендация этой серии книг одна: претензию к Wildberries направляйте и через Портал, и заказным письмом с описью вложения на адрес стороны договора из ЕГРЮЛ

Из четвёртого пункта вытекают два практических вывода. Во-первых, ваши ответы поддержке на Портале теперь тоже доказательства, и писать их нужно аккуратно: всё, что вы признали в переписке, может быть использовано против вас. Во-вторых, возникает очевидная проблема для заблокированного кабинета: если единственный канал - Портал, а доступа к Порталу нет, подать претензию по правилам оферты нельзя. В такой ситуации я советую фиксировать недоступность Портала (снимок экрана с датой и временем, при возможности - нотариальный осмотр) и направлять претензию заказным письмом с описью вложения на юридический адрес из ЕГРЮЛ. По статье 165.1 Гражданского кодекса такое сообщение считается доставленным, даже если адресат его не получил по зависящим от него обстоятельствам. А довод о том, что продавец не воспользовался Порталом, разбивается фактом закрытого доступа к нему. Как суд оценит такую претензию при закрытом кабинете в конкретном деле, практика ещё только складывается, поэтому фиксировать недоступность нужно особенно тщательно

Структура и реквизиты претензии к Wildberries, а также история с Порталом, который не принимает претензию, подробно разобраны в книге «Суд с маркетплейсом». Здесь достаточно помнить обязательные реквизиты: наименование заявителя, общая сумма требований в

рублях, обоснование этой суммы, дата и подпись, приложения и номера ранее поданных обращений по спорной ситуации. Без них документ оставляют без рассмотрения

Как составить запрос основания блокировки

Покажу, из чего состоит первое письмо площадке после блокировки. Это не претензия с денежными требованиями, а запрос, цель которого - получить документ с основанием. Его можно направить сразу, не дожидаясь, пока вы посчитаете все суммы

В шапке - полное наименование площадки и её адрес из ЕГРЮЛ, ваше наименование, ИНН, ОГРН или ОГРНИП, идентификатор продавца, контакты

В описательной части - факты без оценок. Дата и время, когда пришло уведомление, его текст дословно или со ссылкой на приложенный снимок. Дата и время, когда фактически закрылся доступ. Что именно перестало работать: вход в кабинет, выплаты, поставки, карточки. Номера обращений в поддержку, если они были, и что в них ответили

В запросной части - три просьбы. Назвать пункт оферты, на основании которого применено ограничение. Указать конкретные обстоятельства, которые послужили поводом: какие действия продавца, по каким артикулам или операциям, в какие даты. Сообщить, что продавцу нужно сделать для снятия ограничения и в какой срок. Для блокировок после 1 октября 2026 года - сослаться на статью 13 закона № 289-ФЗ и пункт 9.11.15 оферты, которые обязывают площадку направить мотивированное уведомление с указанием нарушенного положения

В конце - отдельной строкой: продавец просит обеспечить возврат товара со складов по перечню в приложении и сохраняет за собой право на требования о выплате выручки и возврате начислений за период ограничения. Эта строка ничего не стоит, но не даст площадке потом сказать, что вы были согласны с положением дел

Приложения - снимок уведомления, перечень товара по складам, номера прежних обращений. Подпись, дата

Хороший запрос короткий. Его задача - не убедить площадку, а получить от неё ответ, который станет документом. Если ответа нет в срок, это тоже результат: досудебный порядок пройден, молчание зафиксировано

Вопросы, которые задают о блокировке на Wildberries

Может ли Wildberries заблокировать кабинет за выкуп собственного товара? Да. Оферта называет совершение мнимых или притворных сделок с использованием портала основанием для блокировки аккаунта продавца (пункт 9.11.13). Выкуп своего товара ради вывоза со склада подпадает под эту квалификацию, даже если мотив продавца был добросовестным

Сколько ждать ответа на претензию о блокировке? По редакции оферты с 1 октября 2026 года - 15 календарных дней со дня подачи через Портал (подпункт 1 пункта 8.9). Для блокировок до этой даты применяется редакция, действовавшая на дату блокировки

Можно ли требовать деньги за проданный товар, если кабинет не разблокировали? Да. Требование о выплате выручки за реализованный товар живёт независимо от судьбы доступа. Оно заявляется как договорная задолженность с процентами по статье 395 Гражданского кодекса

Обязан ли я платить за хранение, пока кабинет закрыт? Если вы не могли распорядиться товаром и вывезти его, плата за хранение оспаривается как плата за неоказанную услугу. Опорная точка - дата заявки или письменного требования о вывозе: после неё хранение перестаёт быть добровольным

Что делать, если блокировка случилась после взлома? Собрать логи входов, переписку с поддержкой о взломе, обращение в правоохранительные органы. Продавец отвечает за свои действия, а не за действия третьих лиц, но доказывать это придётся документами

Дальше - Ozon. Его механика подробнее и строже, а практика по нему, как ни странно, даёт продавцу больше точных ориентиров

Глава 4. Блокировка кабинета на Ozon

Если у вас Wildberries, эту главу можно прочитать для сравнения, но работать нужно по предыдущей. Здесь всё целиком про Ozon: его договор для продавцов, балльную систему, регламент вывоза товара и судебную практику. Механика у площадок разная, и приёмы, которые работают на одной, на другой могут оказаться бесполезными

Ozon в каком-то смысле честнее Wildberries: его договор подробнее описывает, за что и как площадка ограничивает продавца. Но эта подробность работает в обе стороны. Чем точнее прописаны сроки и процедуры, тем строже суды спрашивают с продавца, который их пропустил. По Ozon у нас в СеллерПрав разобрано 29 постановлений кассации, и картина в них одинаковая: выигрывает не тот, кого несправедливее заблокировали, а тот, кто уложился в договорные сроки и принёс документы

Одна оговорка перед началом. Номера пунктов в этой главе взяты из редакций договора, которые цитировали суды в 2025 и 2026 годах. В претензию их нельзя переносить механически: Ozon меняет и текст, и нумерацию. Правильный порядок - скачать редакцию, действовавшую на дату блокировки, найти норму по содержанию и только потом ставить в документ её номер

Два инструмента в договоре Ozon

Договор для продавцов даёт Ozon два разных инструмента, и они часто смешиваются в голове у продавца

Первый - приостановление оказания услуг. Это временная мера. Площадка уведомляет о причинах через кабинет, а плата за услуги, прямо затронутые приостановлением, по условиям договора не взимается. При снижении рейтинга продавца до критических показателей договор предусматривает приостановление услуг с уведомлением о причинах и дате возобновления в течение одного рабочего дня

Второй - односторонний отказ от договора. Пункт 1.7.1 разрешает любой стороне отказаться от договора во внесудебном порядке, а подпункт «б» пункта 1.7.4 прямо называет основанием нарушение продавцом платёжных обязательств. После расторжения кабинет удаляется без восстановления по пункту 1.5 раздела «Личный кабинет»

Разница между ними огромная. Приостановление - это пауза, после которой работа продолжается, и за время паузы площадка не вправе брать плату за прямо затронутые услуги. Расторжение - это конец отношений, после которого остаётся только спор о деньгах и товаре, а на вывоз остатков даётся короткий срок

За что Ozon блокирует кабинет

Прямой ответ: за нарушение конкретного пункта договора, и в подавляющем большинстве случаев это либо деньги, либо товар, либо документы. «Внутренние правила» и «решение площадки» без ссылки на пункт - всего лишь формулировка поддержки. Разберу основания по порядку, вместе с тем, насколько каждое поддаётся оспариванию

Задолженность перед площадкой, отрицательный баланс, неоплаченный счёт. Основание - подпункт «б» пункта 1.7.4 договора, отказ по пункту 1.7.1. Сначала ограничивается функционал, затем приходит уведомление о расторжении. Счёт по разделу «Взаиморасчёты» оплачивается в семь календарных дней. Оспаривается частично: спорится не право площадки, а сам размер долга. Именно здесь аудит часто показывает, что долг завышен или его нет вовсе

Накопление штрафных баллов до порога 1200. Основание - правила площадки, раздел о нарушениях. Оспаривается, но пооперационно: каждое начисление отдельно, о балльной системе подробно ниже

Контрафакт, чужой товарный знак, претензия правообладателя. Основание - пункт 1.3 раздела «Карточка товара» и товарные политики. Сначала блокируются карточки, при повторности - кабинет. Снятие возможно только по обращению правообладателя, его письменному согласию, решению суда или по итогам проверки площадки. Оспаривается тяжело: нужна безупречная по датам цепочка прав. Этой теме посвящена глава 11

Запрещённый или ограниченный в обороте товар, поддельные документы, угрозы покупателю. Это критические нарушения: максимальные баллы, блокировка кабинета и расторжение договора, товар снимается с продажи. Оспаривается практически никак, спор смещается на деньги и товар

Непредоставление документов на товар по запросу площадки. Основание - заверения и гарантии продавца, пункт 4 договора. Блокируются карточки и ограничиваются функции до загрузки документов. Это основание снимается устранением, а не спором: загрузили документы - ограничение уходит. О документах - главы 6 и 7

Несанкционированный доступ третьих лиц к кабинету. Основание - заверения продавца о доступе только уполномоченных лиц. Доступ ограничивается до выяснения, а после 1 октября 2026 года это прямое основание по статье 13 закона № 289-ФЗ. Оспаривается, причём вместе с начисленными за этот период штрафами

Снижение рейтинга продавца до критических показателей. Основание - условие договора о приостановлении оказания услуг. Спорится расчёт показателя и период

Балльная система и порог 1200

Самый «тихий» путь к блокировке на Ozon - накопление штрафных баллов. Система двухуровневая. Первый уровень денежный: удержание из выплаты, которое видно в начислениях. Второй уровень балльный: штрафные баллы, которые не стоят денег напрямую, но копятся и в критической массе приводят к ограничению функций кабинета, блокировке и расторжению договора. Обзоры описывают пять уровней баллов - 200, 400, 600, 800 и 1200 - со сроками действия от двух месяцев до года, где 1200 баллов - порог полной блокировки. Есть сгораемые и несгораемые баллы

Порог 1200 работает на двух уровнях, и это продавцы с несколькими магазинами часто упускают. Баллы, начисленные на конкретный кабинет, ведут к блокировке этого магазина. Баллы, начисленные на контрагента, ведут к расторжению договора со всеми кабинетами. То есть нарушения в одном магазине могут стоить всех

На обжалование начисления даётся семь календарных дней от уведомления. Механику продавцы описывают как двухступенчатую: первые дни отведены на то, чтобы приложить доказательства прямо в ответе на уведомление, оставшиеся - на создание обращения в поддержку, если сразу ответить не успели. Дни календарные, а не рабочие, и праздники с выходными здесь работают против продавца

Практический вывод: балльную блокировку предотвращают, а не оспаривают. Когда кабинет уже закрыт за 1200 баллов, оспаривать приходится каждое начисление, по которому срок давно истёк. Поэтому продавцу на Ozon нужна привычка: каждое уведомление о нарушении - в тот же день разбор, в течение недели - ответ с доказательствами. Подробно о штрафах Ozon и о том, как их оспаривать, - в книге «Куда уходят деньги селлера»

Отдельно про склад на FBS и realFBS. Блокировка склада переводит его в статус «Не активен», отгрузка невозможна, заказы отменяются автоматически. Каждая отмена бьёт по показателям качества и разгоняет новые баллы. Это одна из немногих ситуаций, когда одна блокировка сама порождает следующую. Если склад заблокирован, первым делом выясните, за что, и устраните причину как можно быстрее, параллельно фиксируя автоматические отмены, чтобы потом оспаривать баллы за них как следствие действий площадки

Хранение при закрытом кабинете

Главный денежный спор при блокировке на Ozon - хранение. Товар лежит на складе, продать его нельзя, а плата за размещение идёт. Ответ на вопрос, платить ли за это, такой: за услугу, которой нельзя воспользоваться, платить не должны, но это надо доказать. Первая половина фразы в суде не работает без второй

Требование складывается из пяти опор. Товар остаётся вашим по статье 996 Гражданского кодекса, а за его утрату комиссионер отвечает по статье 998. Размещение - возмездная услуга по главе 39, и по статьям 779 и 781 оплачивается оказанная услуга, а размещение для продажи при невозможности продажи теряет полезный результат. Статья 328 о встречном исполнении: заблокировав доступ, площадка перестаёт предоставлять именно то, за что берёт плату. Уже удержанное образует неосновательное обогащение по статье 1102 с трёхлетним сроком давности. И пятая опора - специфика именно Ozon: договор сам содержит норму о том, что в период приостановления оказания услуг плата за услуги, прямо затронутые приостановлением, не взимается. Если услуги приостановлены, а плата за размещение продолжает начисляться, нарушается собственный договор площадки

В аудите, о котором я рассказывала в главе 1, именно эти начисления дали 3 432 148 рублей - крупнейшую позицию, а просрочка обработки заявок на вывоз добавила 1 250 000 рублей. Блок с заявками доказывается легче всего: у каждой заявки есть номер и дата

Почему продавцы проигрывают споры о хранении

Не потому, что конструкция неверная, а потому, что в дело приносят возмущение вместо документов и приходят туда после пропущенных договорных сроков. Разберу два дела, которые я считаю обязательными для каждого продавца на Ozon

Дело № А40-30727/2025 почти дословно совпадает с типовой ситуацией блокировки. Продавец на FBO требовал признать отсутствующей задолженность 481 692,92 рубля за размещение, обязать разблокировать функционал кабинета и взыскать 510 278,90 рубля убытков: 454 450 рублей на подготовку товара к вывозу, 6 911,90 рубля логистики и 48 917 рублей за 202 утилизированные единицы. Отказ во всех трёх инстанциях. Блокировка признана правомерной по подпункту «б» пункта 1.7.4 договора - за нарушение платёжных обязательств

Причины отказа - инструкция от обратного. Первая: молчание после уведомления об изменении условий. Площадка уведомила через кабинет 6 мая 2024 года, продавец не направил запрос о расторжении в семь календарных дней по пункту 1.5 и продолжил работать. Суд прочитал это как согласие с новыми тарифами. Вторая: подписанные без возражений отчётные документы. УПД за июнь - ноябрь 2024 года подписаны, мотивированный протокол разногласий по пункту 3.6 не направлен, суммы стали согласованными. Третья: скриншот вместо выгрузки. Довод о том, что тарифы не для его габаритов, суд не принял, назвав скриншот фрагментарной информацией. Четвёртая: невозможность вывоза не доказана. Пятая: претензия ушла только в чат поддержки, хотя официальная коммуникация по пункту 2.16 идёт через кабинет и электронную почту

Суд сформулировал это так: истец по прошествии отведённого срока не направил Ozon юридически значимых сообщений, способных исключить действие новых условий. Постановление Арбитражного суда Московского округа от 07.11.2025

Второе дело - № А40-248534/2024. Продавец взыскивал 4 749 411 рублей неосновательного обогащения за платное хранение и в первой инстанции выиграл: суд поверил доводу об эстоппеле, поскольку поддержка письменно ответила, что размещение остаётся бесплатным. Апелляция отменила решение полностью. Уведомление в кабинете было, запроса о расторжении в семь дней не поступило, УПД и корректировочные счета подписаны, протокола разногласий нет

Вывод из этого дела, на мой взгляд, стоит дороже всей остальной главы. Заверение поддержки в чате не переживает документ, подписанный без возражений. Эстоппель - усилитель позиции, а не её опора. Опора - протокол разногласий и возражение, отправленные в срок и по официальному каналу

И обратная сторона, чтобы не казалось, что у продавца нет шансов. В деле № А40-48474/2025 списание, оформленное как «оплата услуг по обработке карточки товара», вернули с процентами. Суд признал, что проверка и блокировка карточек велись в одностороннем порядке, без задания продавца и без самостоятельного полезного результата, значит услуги по статье 779 не было, а списанное - неосновательное обогащение. А в деле № А40-97239/24 по конструкции договорной задолженности взыскано 3 667 477 рублей процентов на выручку, перечисленную с просрочкой. Подробный разбор всех 29 постановлений по Ozon - в книге «Суд с маркетплейсом»

Что отвечает поддержка и чем это крыть

Ответы поддержки Ozon на блокировку однотипны, и почти каждый из них разбирается на конкретную норму или документ. Я собрала самые частые в шпаргалку для переписки

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.