Библиотека селлера

КНИГА 3



Wildberries и Ozon в арбитраже

Суд с маркетплейсом

От претензии до решения

Галина Мелега

юрист по спорам с маркетплейсами

СеллерПрав

Галина Мелега

Суд с маркетплейсом. От претензии до решения

«Автор»
2026

Мелега Г.

Суд с маркетплейсом. От претензии до решения / Г. Мелега — «Автор», 2026

Когда судиться с Wildberries или Ozon имеет смысл, а когда нет. Какие доказательства собрать из кабинета, пока они не изменились, куда и как направить претензию, какой суд рассматривает спор и сколько стоит пошлина. Книга разбирает реальную практику: 31 решение и 30 постановлений кассации по Wildberries, 29 постановлений по Ozon, и показывает, на чём продавцы проигрывают ещё до суда. Для продавцов на ИП и ООО, которые хотят понять процесс, шансы, сроки и расходы до того, как подавать иск

© Мелега Г., 2026
© Автор, 2026

Содержание

Глава 1. Когда суд имеет смысл, а когда нет 6
Суд оценивает доказанность, а не правоту 7
Где у продавца сильная позиция 8
Цена иска: оценка, а не обещание 9
Сценарии в рублях вместо обещаний 10
Семь ошибок, на которых проигрывают до заседания 11
Когда суд не нужен 12
Что сделать до разговора с юристом 13
Пять вопросов, по которым я оцениваю перспективы 14
Сколько это длится 15
Как устроена оплата юриста в таких делах 16
Вопросы, которые мне задают в начале 17
Коротко о главе 18
Глава 2. Доказательства, которые собирают до суда 19
Почему обычный скриншот проигрывает 20
Нотариальный осмотр кабинета 21
Что именно фиксировать 21
Порядок действий 21
Когда это оправдано 21
Если без скриншота не обойтись: каким он должен быть 23
Выгрузка без подписи: доказательство или нет 24
Цепочка вместо одного документа 25
Что выгружать и чем слаб каждый документ 25
Свою же историю сверить до подачи 26
Если данные уже пропали из кабинета 27
Ход первый: письменный запрос 27
Ход второй: фиксация того, что осталось 27
Ход третий: истребование через суд 27
Как посчитать сумму, если разреза больше нет 28
Чек-лист фиксации под разные споры 29
Вопросы, которые мне задают чаще всего 30
Коротко о главе 31
Глава 3. Переписка с поддержкой и отчёты: какие сроки идут уже сейчас 32
Помогает ли заваливать поддержку обращениями 33
Почему чат поддержки не претензия 34
Что даёт каждый канал 34
Первый счётчик: возражения по отчёту 35
Что сейчас в оферте Wildberries 35
Урок, который мы получили на чужой редакции 35
Почему спорить с самим сроком бесполезно 36
Что означает принятый отчёт для будущего спора 36
Как оформить возражение на отчёт 37
Как делают часто и как работает 37
Компенсация строкой в отчёте 37
Если срок уже прошёл 39

Второй счётчик: исковая давность 40
Акт сверки: оружие в обе стороны 41
Что нельзя подписывать и нажимать 42
Чек-лист: сроки, которые нельзя пропустить 43
Коротко о главе 44
Глава 4. Досудебная претензия: зачем она и из чего состоит 45
Чью претензию вы пишете 46
Зачем претензия юридически 47
Что претензия делает и чего не делает 48
Семь блоков правильной претензии 49
Блок 1. Шапка и реквизиты сторон 49
Блок 2. Факты со ссылками на первичку 49
Блок 3. Правовое основание под каждый эпизод 49
Блок 4. Расчёт суммы 50
Блок 5. Требование с суммой и сроком 50
Блок 6. Приложения 51
Блок 7. Подпись и способ направления 51
Каркас претензии по неосновательным удержаниям 52
Из-за чего претензию не засчитывают 53
Претензия и расчёт для суда 54
Если ответа нет или пришёл отказ 55
Вопросы и ответы 56
Коротко о главе 57
Глава 5. Куда направлять претензию Wildberries и Ozon 58
Два слоя: договор и процесс 59
Кому адресовать: бренду или юридическому лицу 60
Если договор начинался до августа 2024 года 60
Что говорят сами оферты о канале 61
Почта: как отправить, чтобы засчитали 62
Электронные каналы: когда они засчитываются 63
Сравнение каналов 63
ЭДО как сильный канал 63
Чего делать не надо 63
Яндекс Маркет: одно требование - одно письмо 64
Конец ознакомительного фрагмента. 65

Галина Мелега
Суд с маркетплейсом. От претензии до решения

Глава 1. Когда суд имеет смысл, а когда нет

Ко мне редко приходят с вопросом «как подать иск». Чаще приходят с обидой: площадка удержала, не выплатила, потеряла товар, поддержка отвечает шаблоном, и продавец хочет справедливости. Это понятное чувство, но суд работает с другим материалом. Он не оценивает, кто прав по-человечески. Он проверяет, что доказано, на какую сумму и какими документами

Эту книгу я начинаю не с процедуры, а с вопроса, который стоит задать себе до первой строчки претензии: стоит ли вообще идти в суд именно с моим спором. Иногда ответ «да, и чем быстрее, тем лучше». Иногда «да, но не на ту сумму, о которой вы думаете». А иногда честный ответ «нет», и его лучше услышать до того, как потрачены деньги на пошлину и представителя

Суд оценивает доказанность, а не правоту

Есть мысль, которую я повторяю почти каждому клиенту: продавец может быть полностью прав по существу и проиграть на форме. Типовые ошибки, на которых селлеры теряют дела, касаются доказательств и процедуры, законность удержания тут ни при чём

Когда мы в СеллерПрав в июле 2026 года разобрали 31 решение Арбитражного суда Московской области по искам продавцов к ООО «РВБ», главный вывод оказался неприятно простым: исход решает не правота, а первичка, подтверждающая размер требования. В одной и той же категории, утрате товара, разброс взысканных сумм шёл от 6 000 000 рублей (дело А41-98055) до 4 560 рублей (дело А41-49791). Площадка в обоих случаях потеряла товар. Разница была в том, чем продавец подтвердил, сколько этот товар стоил

Второй вывод из того же разбора: молчание или неявка Wildberries в заседание не равны признанию долга. Часть 3.1 статьи 70 АПК РФ действительно позволяет считать признанными обстоятельства, которые сторона прямо не оспорила, но суды всё равно отказывали продавцам, у которых не было первичных документов, даже при пассивном ответчике. Рассчитывать на то, что площадка «не придёт и всё проиграет», нельзя

Осенью мы разобрали ещё 30 постановлений кассации, Арбитражного суда Московского округа, по спорам с WB. Вывод оттуда я считаю самым важным для любого, кто собирается судиться с площадкой: иск к WB выигрывается против процедуры площадки, а не своими замерами. В деле, построенном на пороке процедуры (А41-42827/2025), продавец получил 81 % заявленного. По искам, построенным на собственной аналитике продавца, медиана взысканного оказалась около 4 %, потому что суд берёт расчёт ответчика как единственный достоверный, если расчёт истца проверить нельзя

Где у продавца сильная позиция

По нашему разбору практики WB, самые выигрышные категории такие

удержания за услуги, которые площадка фактически не оказала. Например, логистика по отменённым заказам взыскивалась полностью через статьи 779 и 781 ГК РФ об оплате только оказанных услуг, статью 328 ГК РФ о встречном исполнении и статью 1102 ГК РФ о неосновательном обогащении

утрата товара на складе. Wildberries здесь выступает комиссионером, и по статье 998 ГК РФ отвечает за утрату имущества комитента. Но размер требования режется формулой оферты (цена минус комиссия, НДС и наценка), поэтому без документов о себестоимости итог будет скромным

споры, где у площадки слабая собственная процедура. По габаритам продавцы выигрывали, когда у WB был только машинный замер или не было идентификации товара по штрихкоду

Самая рискованная категория, по тем же решениям, это невыплата выручки. Суды отказывали, если продавец не провёл сверку сальдо. Отдельно запомните историю иска на 56 млн рублей: он был построен на теории «нет УПД, значит удержание незаконно» и проиграл. Первичным документом в отношениях с площадкой суд считает отчёт о реализации по статье 1008 ГК РФ, а не УПД

С Ozon картина ещё строже. Из 19 продавцовых дел в разобранных нами 29 постановлениях кассации 15 продавцы проиграли во всех трёх инстанциях. Главные причины: молчание в сроки, которые установлены офертой (суды считают такое молчание согласием), и неправильно выбранная рамка требования, когда продавец просит «убытки» вместо договорной задолженности. Подробно об этом в главе 7

Цена иска: оценка, а не обещание

Почти каждый спор начинается с цифры. Продавец сам или с помощью аудита посчитал, сколько ему должна площадка, и эта цифра попадает в претензию. Здесь нужно различать два расчёта

Расчёт для претензии часто делается методом оценки: например, вся логистика за период, умноженная на долю завышения объёма товара. Для претензии это нормально, площадка получает понятное требование и может на него ответить. Для суда такой метод не годится. Кассация Московского округа прямо исходит из того, что при недостоверном расчёте продавца берётся расчёт площадки. Поэтому перед подачей иска сумму пересчитывают построчно, по формуле площадки, по каждому эпизоду

И здесь цифра может упасть в разы. У нас был случай с габаритами на WB: ориентир по претензии был около 2,2 млн рублей, а после построчной проверки твёрдая сумма для иска составила 497 тысяч. Тариф оказался нелинейным, а часть периода площадка считала по карточке самого продавца. Клиентка восприняла снижение как обман и расторгла договор на судебное сопровождение. Объяснения про практику, надёжность меньшей суммы и более дешёвую пошлину прозвучали уже после оплаты, и доверия они не вернули

С тех пор у нас правило: цифра претензии называется «ориентиром», а не ценой иска. Твёрдая сумма определяется построчной проверкой перед подачей и может оказаться существенно ниже. Если вам называют цену будущего иска до того, как кто-то проверил ваши отчёты построчно, относитесь к ней как к верхней границе, а не к прогнозу

Сценарии в рублях вместо обещаний

Второе правило, которое мы вынесли из собственных дел: клиенту в каждом судебном деле нужны сценарии исхода в деньгах, а не одно ободряющее «шансы хорошие». Сценарий учитывает формулу оферты, НДС и то, какая доля госпошлины ляжет на продавца при частичной победе

Пример из нашей практики. Иск на 6,56 млн рублей, госпошлина по нему 160-190 тысяч рублей. Реалистичный итог по нашей оценке был в диапазоне 1-1,8 млн рублей. Если клиент ждёт 6,56 млн, а получает 1,5 млн, он разочарован, хотя это хороший результат. Если клиент заранее видит три сценария и понимает, что нужно сделать, чтобы выйти на верхний, он принимает решение с открытыми глазами

Отсюда и моя позиция в работе: не поддакивать клиенту, но и не спорить ради спора. Если продавец возражает против моей оценки, я проверяю его довод цифрами. Бывает, что прав он, и тогда я это признаю. Бывает, что его черновик для суда вредит делу, и тогда я объясняю, какая фраза что даст ответчику

Важная деталь: все эти сценарии и вилки остаются во внутренней записке. В суд идёт один расчёт на полную позицию истца. Почему так, расскажу в главе 8

Семь ошибок, на которых проигрывают до заседания

Я собрала их в отдельный материал на сайте, здесь коротко, потому что каждая дальше разобрана подробно

Скриншот вместо надлежащей фиксации. Суд вправе критически оценить изображение, которое технически можно изменить. Как фиксировать кабинет правильно, в главе 2

Таблица Excel вместо первичных документов. Сводная таблица удобна для работы, но доказательством не является. В одном из разобранных дел по габаритам продавец принёс Excel вместо отчётов о продажах и проиграл 155 700 рублей из-за формы доказательств

Требование без документов о себестоимости. Самая дорогая ошибка при утрате товара: в разобранной практике из требования на 13 076 194 рубля взыскали 571 566 рублей, остальное не было подтверждено документами о закупке

Расчёт без привязки к идентификаторам операций. В деле о невыплате расчёт на 142 592 рубля признали непроверяемым именно поэтому

Молчание вместо своевременных возражений. Не оспорил отчёт или расчёт вовремя, и суд может посчитать его признанным

Подпись под соглашением без проверки. Соглашение об урегулировании или акт сверки нередко содержат отказ от дальнейших претензий по событию

Иск не тому ответчику. Например, в спорах об интеллектуальной собственности компенсацию требуют с площадки, хотя она информационный посредник и по статье 1253.1 ГК РФ освобождается от ответственности, если по заявлению заблокировала карточки. Требование о компенсации предъявляется нарушителю

Когда суд не нужен

Не каждый спор перспективен, и говорить об этом лучше до подписания договора с юристом, чем после. Часть удержаний площадка подтверждает своими документами, и тогда спорить не о чем. Часть подтверждается частично, и тогда обсуждается реалистичная сумма. Гарантий результата в судебном споре не даёт никто, кто работает добросовестно

По моему опыту, суд не стоит начинать в таких ситуациях

удержание подтверждено документами площадки, а у вас нет ничего, кроме ощущения, что списали лишнее

спор держится на вашей собственной аналитике, а у площадки есть своя процедура с фотофиксацией и документами (по габаритам WB продавцы проигрывали, когда у площадки были три фото со штрихкодом и обмер до первой продажи)

вы уже подписали соглашение или подтвердили в кабинете документ с отказом от претензий по этому событию

по отчётам Ozon вы пропустили сроки, установленные офертой, и молчали, а суды считают такое молчание согласием (подробнее в главе 7)

сумма спора меньше расходов, которые вы готовы нести, а возможность переложить их на ответчика зависит от исхода

И обратная сторона. Суд имеет смысл, когда есть порок процедуры площадки, когда удержание сделано за услугу, которая не оказывалась, когда товар утрачен на складе и у вас есть документы о его закупке, когда деньги задержаны и можно добавить проценты по статье 395 ГК РФ. В таких делах продавцы выигрывают регулярно

Что сделать до разговора с юристом

Прежде чем решать, идти ли в суд, соберите материал, по которому вообще можно что-то оценить. Вот минимальный набор, который я прошу у каждого продавца

еженедельные отчёты о реализации за спорный период в исходном формате

отчёты по хранению и по возвратам, если спор касается этих начислений

переписку с поддержкой по спорной ситуации с номерами обращений

документы о закупке товара, если речь об утрате или порче

редакцию оферты, действовавшую на дату спорного события

По этим материалам видно, какая часть удержаний подтверждается документами площадки, а какая нет. Именно из этого складывается сумма требования, а не из впечатления от кабинета. Первичную оценку такого пакета мы в СеллерПрав делаем бесплатно, и в ней я всегда называю не только сильные места, но и слабые

Пять вопросов, по которым я оцениваю перспективы

Когда продавец приносит документы, я прохожу по одним и тем же вопросам. Их можно задать себе и самостоятельно, до разговора с юристом

1. Что именно спорно и есть ли у площадки основание? Не «списали много», а конкретная строка отчёта: удержание за логистику по отменённому заказу, штраф за габариты, компенсация за утрату, невыплата за конкретный период. По каждой строке смотрю, на какой пункт оферты площадка опирается и подтверждается ли он её же документами

2. Пропущены ли сроки? Сроки на возражения по отчётам, сроки оферты Ozon на возражения по актам и УПД, сроки исковой давности по ранним удержаниям. Пропущенный срок не всегда убивает спор, но меняет его цену и рамку (главы 3 и 15)

3. Чем подтверждается размер? Отчёты о реализации в исходном виде, документы о закупке, акты приёмки, выписка по счёту. Если размер нечем подтвердить, кроме собственной таблицы, итог будет близок к расчёту площадки

4. В чём порок процедуры площадки? Один обмер вместо двух, публикация результата позже срока, отсутствие уведомления, условие оферты, внесённое после спорного периода, утилизация без согласованного акта. Порок процедуры это то, на чём в практике продавцы получают большую часть требования

5. Сходится ли экономика? Сумма, которую можно доказать, минус пошлина, расходы на представителя и время. Плюс риск, что при частичной победе часть пошлины останется на вас. Иногда честный ответ: спор правый, но экономически неоправданный

Если по первым четырём вопросам ответы хорошие, а пятый сходится, суд имеет смысл. Если нет, лучше потратить силы на то, чтобы не допустить таких потерь дальше: возражать по отчётам вовремя, вести архив оферт, фиксировать кабинет

Сколько это длится

Продавцы часто спрашивают о сроках, и здесь полезно видеть всю цепочку целиком

подготовка: выгрузка отчётов, построчный расчёт, сбор первички. От нескольких дней до нескольких недель, в зависимости от периода и порядка в документах

претензия и ожидание: тридцать календарных дней со дня направления, а безопаснее считать и от вручения (глава 6). По штрафам и блокировкам на WB с 1 октября 2026 года площадка отвечает за пятнадцать дней (глава 8)

первая инстанция: в упрощённом порядке до двух месяцев со дня поступления иска, по общим правилам дольше (глава 11)

апелляция, если её подаст любая из сторон: по упрощённым делам срок на жалобу до пятнадцати дней, дальше рассмотрение

исполнение: получение листа и предъявление в банк или к приставам (глава 18)

Групповое дело по закону рассматривается до восьми месяцев только в первой инстанции (глава 17). Поэтому для взыскания своих денег индивидуальный иск обычно быстрее

Как устроена оплата юриста в таких делах

Цены в книге я не называю, но устройство оплаты стоит понимать заранее. Модель, которую я считаю честной: фиксированная часть за работу и гонорар успеха от суммы, фактически поступившей на ваш счёт. Фиксированная часть платится этапами, например при подписании договора и при подаче иска. Гонорар успеха только после реального взыскания, поэтому интерес юриста совпадает с вашим. Судебные расходы, прежде всего госпошлина, оплачиваются отдельно и при выигрыше взыскиваются с площадки. Расходы на представителя мы заявляем в иске сразу, чтобы они попали в то же решение (глава 16)

Вопросы, которые мне задают в начале

Можно ли выиграть у Wildberries или Ozon? Да. В разобранной практике продавцы взыскивали и миллионы, и полностью заявленные суммы. Но выигрывали те, у кого была первичка и правильная рамка требования, а не те, кто был прав «по-человечески»

Площадка большая, у неё сильные юристы. Есть ли смысл? В разобранных делах площадки часто ограничивались типовым отзывом и текстом оферты. Они выигрывали не силой юристов, а тем, что бремя доказывания лежало на продавце, а у продавца не было документов. Это управляемая часть спора

Я уже получил частичную компенсацию. Можно ли требовать остальное? Частичная выплата не означает согласия с суммой, если вы ничего не подписали с отказом от претензий (главы 3 и 9)

Что нужно, чтобы понять перспективы? Отчёты о реализации, отчёты по хранению и возвратам, переписка с поддержкой, документы о закупке, если речь об утрате. По ним видно, какие удержания подтверждаются документами площадки, а какие нет

Кто будет ответчиком? Ответчик определяется по документам конкретного продавца: договоры и расчёты могут идти через разные юридические лица группы. Неверно указанный ответчик типовая причина потери времени, подробно в главе 10

Коротко о главе

Суд с маркетплейсом выигрывается доказательствами размера, а не правотой. Сумма претензии это оценка, твёрдая цена иска появляется после построчной проверки. Продавцу нужен честный прогноз в нескольких сценариях, а не одно обещание. Дальше разберём, что собрать до суда, пока данные в кабинете ещё не изменились

Глава 2. Доказательства, которые собирают до суда

Личный кабинет продавца выглядит как надёжное хранилище: зашёл, открыл, всё видно. Но это живой интерфейс. Остатки пересчитываются с каждой продажей и поставкой, статусы товара обновляются, отчёты за период перестраиваются. Спор же всегда идёт о состоянии на конкретную дату, и к моменту суда этой картины в кабинете чаще всего уже нет. Восстановить её задним числом нечем

Поэтому доказательства собирают не тогда, когда решили судиться, а в момент, когда спор только возник. В этой главе разберём, что именно сохранять, как сделать так, чтобы суд это принял, и почему переписка с поддержкой весит меньше, чем кажется

Почему обычный скриншот проигрывает

В арбитражном процессе суд оценивает доказательства на достоверность по статье 71 АПК РФ. Скриншот это картинка, и цифру на картинке можно поменять за минуту. Суд это знает, поэтому относится к скриншоту с осторожностью. Если вторая сторона заявит, что изображение недостоверно, его доказательственная сила резко падает

Особенно болезненно это в спорах с площадками, где всё держится на цифрах: сколько было остатков, какое удержание списали, в какой день заблокировали кабинет. Продавец уверен, что «вот же, всё видно на скриншоте», а суд отвечает, что видно изображение, а не факт

Нотариальный осмотр кабинета

Самый надёжный способ зафиксировать кабинет даёт нотариат. По статье 102 Основ законодательства РФ о нотариате нотариус обеспечивает доказательства, необходимые в случае возникновения дела в суде, если есть основания полагать, что представить их потом будет невозможно или затруднительно. Порядок осмотра установлен статьёй 103

Нотариус заходит в личный кабинет вместе с вами, фиксирует адрес страницы, дату и точное время, осматривает содержимое и составляет протокол осмотра с приложением распечаток. Разница со скриншотом принципиальная: скриншот сделали вы, сторона, заинтересованная в исходе, а протокол составило лицо, которому закон доверяет удостоверять факты. Оспорить такой протокол можно только через признание его недействительным, а это почти нереально, если осмотр проведён по правилам

Тонкость, о которую спотыкаются чаще всего, связана со сроками. Нотариальное обеспечение доказательств рассчитано преимущественно на ситуацию до возбуждения дела. Когда спор уже в суде, обеспечением доказательств занимается сам суд, и возможности нотариуса ограничены. Значит, фиксировать нужно на раннем этапе, а не когда уже готовится иск

Что именно фиксировать

Не «весь кабинет вообще», а конкретные страницы под конкретный спор

остатки по складам на дату, чтобы доказать наличие товара при утрате или блокировке

начисления и удержания, чтобы зафиксировать факт и основание списания

отчёты о реализации, это первичка по агентским отношениям (статья 1008 ГК РФ)

переписку с поддержкой, чтобы показать обращение и ответ площадки по спору

действующую редакцию оферты, потому что площадка публикует только текущую версию, а прошлую потом не доказать

Порядок действий

Определите перечень страниц под ваш спор: то, что относится к конкретному удержанию, блокировке или утрате

Обратитесь к нотариусу до подачи иска и объясните, что нужен осмотр доказательства, страниц личного кабинета, по статье 103 Основ о нотариате

Проведите осмотр под протокол

Параллельно выгрузите отчёты в исходном формате (xlsx в оригинале) и сохраните файлы неизменными как дополнение к протоколу

Приложите протокол к претензии и к иску

Когда это оправдано

Нотариальный осмотр платный, стоимость зависит от объёма страниц. Когда речь о десятках и сотнях тысяч рублей удержаний, протокол на несколько тысяч рублей защищает требование, которое иначе может рассыпаться из-за формальности. Если спор мелкий и площадка данные не оспаривает, можно обойтись выгрузкой отчётов. Но там, где на кону крупная сумма, кабинет заблокирован или данные вот-вот изменятся, фиксация становится способом не потерять дело на ровном месте

И честная оговорка: протокол доказывает содержание страницы на дату, но спор сам по себе не решает. Он подтверждает факт, а исход зависит от правовой позиции, документов о себестоимости и расчёта

Если без скриншота не обойтись: каким он должен быть

Нотариус нужен не в каждом споре, и в реальной работе снимки экрана всё равно попадают в дело: переписка с поддержкой, карточка предложения, виджет аналитики. Значит, снимки нужно делать так, чтобы к ним было трудно придраться. Мы в СеллерПрав готовим снимки для суда по таким правилам

снимается весь экран целиком через Print Screen, а не фотография монитора с телефона и не вырезанный кусок окна

внизу экрана видны дата и время по часам компьютера

видна полная адресная строка браузера и название сайта

файл не сжимается и не обрезается

на снимок не попадают чужие окна, всплывающие подсказки, панель закладок с названиями других проектов

на распечатке или в приложении к документу указываются дата и время изготовления снимка, фамилия, должность и подпись того, кто его подаёт

Почему так строго. Снимок без адреса, времени и автора оппонент оспаривает как недопустимый, и в одном из наших дел площадка прямо настаивала, что «скриншоты из кабинета не подтверждают» заявленных обстоятельств. Когда на снимке видно, откуда он, когда сделан и кто за него отвечает, такой довод теряет силу

Есть свежий пример того, как снимки решают исход. В деле А41-78204/2026 продавец требовал с ООО «РВБ» 896 209 рублей по программе сотрудничества (индивидуальным условиям) за период с 01.11.2025 по 31.01.2026. Арбитражный суд Московской области в мотивированном решении от 05.10.2026 в иске отказал. Среди мотивов суда: копия соглашения не подписана сторонами, значит, оно не заключено, а если подписано электронной подписью, нужен файл подписи или её отображение на каждой странице, и ещё нет детального арифметически обоснованного расчёта. По итогам этого дела в похожих исках мы прикладываем снимки всего экрана с карточкой предложения в статусе «Завершён», а не таблицы-распечатки, и снимок виджета аналитики, где площадка сама показывает действие программы и суммы. Подробно это дело разобрано в главе 13

Выгрузка без подписи: доказательство или нет

Частый вопрос продавцов: в разделе финансов лежит обычный Excel без подписи, суд его примет? Отсутствие подписи не лишает документ доказательственной силы. Суд оценивает каждое доказательство по статье 71 АПК РФ отдельно и во взаимосвязи с другими, а не по наличию штампа. Письменными доказательствами по статье 75 АПК РФ считаются документы и материалы, содержащие сведения об обстоятельствах дела, и часть 3 той же статьи прямо допускает документы, полученные через интернет

Главный довод в пользу выгрузки: файл сформирован системой самой площадки, то есть стороной, которая по договору ведёт учёт и отчитывается перед продавцом. Это не таблица, которую продавец нарисовал у себя. Если площадка считает цифры недостоверными, ей придётся объяснить, почему её собственная система выдала другие данные, и представить свои

Выгрузку усиливает следующее

файл сохранён в исходном виде и не пересобран вручную

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

записано, из какого раздела кабинета и на какую дату выгружен файл

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

Отчёт о реализации здесь особенный документ. По статье 999 ГК РФ комиссионер по исполнении поручения обязан представить отчёт, а возражения по нему заявляются в тридцатидневный срок, если договором не установлено иное. Это одновременно сила отчёта и ловушка для продавца: молчание в этот срок толкуется как согласие с цифрами. О сроках подробно в главе 3

Цепочка вместо одного документа

Дело выигрывается не одним документом, а плотностью. Один файл без подписи легко объявить недостоверным. Тот же файл рядом с документами приёмки, начислениями за хранение, отсутствием движения по артикулу и письменным запросом, на который площадка не ответила, оспорить гораздо труднее. Поэтому доказательства я собираю цепочкой: по одному артикулу и одной партии, а потом тиражирую на весь перечень

Как выглядит цепочка в споре о товаре, который был на складе и пропал

Поставка: номер, дата, склад назначения, состав коробов и их штрихкоды

Приёмка: документы о принятии на этот склад, количество принятого, расхождения, если были

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

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

Итог: товар принят, хранился, за хранение платили, после события движения нет

Каждое звено по отдельности оспоримо. Собранные вместе, они дают ту совокупность доказательств, о которой говорит статья 71 АПК РФ

Почему поставка и приёмка сильнее текущих остатков. Остаток это расчётная величина в системе площадки, он пересчитывается автоматически. Приёмка это зафиксированный факт: короб с конкретным штрихкодом принят на конкретный склад в конкретный день, и задним числом его не пересчитать

Что выгружать и чем слаб каждый документ

Детализация платного хранения по складам показывает, что товар находился на складе в конкретные дни. Слабость: привязка идёт к периоду начисления, а не к дате события, поэтому нужен помесячный ряд

Еженедельный отчёт о реализации показывает движение и деньги, в том числе отсутствие продаж после события. Слабость: складской разрез бывает неполным

История поставок показывает, какая партия, когда и куда направлена. Слабость: это намерение и отправка, а не факт приёмки

Акты приёмки и штрихкоды коробов показывают, что склад принял конкретные короба. Слабость: не доказывают, что товар оставался там до события, нужна связка с хранением

Электронные УПД подтверждают номенклатуру и стоимость партии. Слабость: нет складской привязки

Нотариальный протокол показывает, что отображалось в кабинете на дату. Слабость: платный и делается до суда

Выгружать нужно сразу. Летом 2026 года разбивка остатков по складам исчезла из кабинета WB за несколько дней без предупреждения. Файл, скачанный сегодня, останется у вас навсегда, а доступ к разделу может не остаться

Свою же историю сверить до подачи

Есть ошибка, которую делают даже аккуратные продавцы и даже юристы. В претензию и иск попадают позиции, которые площадка уже вернула или выдала продавцу. Осенью 2026 года в одном из наших дел об утрате товара WB аудит делался без раздела возвратов, потому что он был недоступен. При сверке перед иском через данные о возвратах нашлись 6 единиц примерно на 400 тысяч рублей, которые уже были выданы продавцу, и клиент это подтвердил. По ещё одной единице клиент утверждал, что ничего не получал, но в его же обращении в поддержку было написано, что товар забрали из пункта выдачи

Площадка принесёт в суд свою историю выдачи, а приложенную переписку суд прочитает целиком. Одна опровергнутая позиция подрывает доверие ко всему расчёту. Поэтому до иска, а лучше до претензии, я сверяю каждый штрихкод требования с историей возвратов за весь период и просматриваю глазами все снимки обращений, которые пойдут в приложения: что там написал сам продавец, что ответила площадка, совпадают ли даты. Если позиция оказалась выданной, её исключают из требования одной фразой с указанием штрихкода и даты выдачи, а пошлину пересчитывают

Если данные уже пропали из кабинета

Отсутствие данных на экране не означает, что данных нет вообще. Они есть у площадки, потому что именно она ведёт складской учёт и формирует отчёты. Поэтому я действую в три хода

Ход первый: письменный запрос

Площадке направляется запрос на детализацию остатков по конкретному складу на дату события, документы приёмки по перечню поставок и акт сверки расчётов. Запрос подаётся через кабинет и дублируется на юридический адрес, подтверждение отправки сохраняется. Смысл не только в том, чтобы получить документы. Важно зафиксировать, что продавец их запрашивал, а площадка не дала

Ход второй: фиксация того, что осталось

Пока разделы открываются, состояние кабинета фиксируется нотариально. Фиксируется и сам факт отсутствия: раздела с разбивкой больше нет, склад помечен как не работающий. Потом этот протокол объясняет суду, почему продавец не может представить данные сам

Ход третий: истребование через суд

Если доказательство находится у другой стороны и получить его самостоятельно нельзя, заявляется ходатайство об истребовании по статье 66 АПК РФ. В нём указываются сам документ, обстоятельства, которые он подтверждает, причины, по которым его нельзя получить самому, и где он находится. Неисполнение определения об истребовании влечёт судебный штраф по части 9 статьи 66 АПК РФ, и штраф не снимает обязанности документ представить

Честно об ограничениях: истребование это инструмент, а не автоматический результат. Суд оценивает, обоснованно ли ходатайство и относится ли доказательство к делу (статьи 67 и 68 АПК РФ). Поэтому запрос формулируется узко: перечень артикулов, номера поставок, даты. Общая просьба «предоставить все данные по складу» обычно не работает

Как посчитать сумму, если разреза больше нет

Считать нужно по последним доступным отчётам и по себестоимости, а не по цене на витрине

берётся последняя дата, на которую нужный разрез ещё отображался и был выгружен

фиксируется остаток по каждому артикулу на эту дату

прибавляются поставки после этой даты, подтверждённые приёмкой

вычитаются продажи и перемещения за период до события, они видны в отчётах о реализации

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

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

Чек-лист фиксации под разные споры

Набор доказательств зависит от того, о чём спор. Ниже то, что я прошу собрать в первую очередь

Удержание за услугу, которая не оказывалась (например, логистика по отменённым заказам). Строки отчёта о реализации с этим удержанием, идентификаторы заказов, данные об отмене, переписка с поддержкой по этим заказам с номерами обращений

Утрата или порча товара. История поставок, акты приёмки и штрихкоды коробов, детализация хранения помесячно, отчёты о реализации до и после события, документы о закупке (договоры с поставщиками, УПД, платёжные поручения, при импорте таможенная декларация), редакция оферты на дату события

Невыплата выручки. Все еженедельные отчёты за период, выписка по расчётному счёту с поступлениями от площадки, сверка сальдо, акт сверки, если площадка его выдала. Иски по невыплате суды отклоняли именно без сверки сальдо, поэтому это первое, что нужно сделать

Индивидуальные условия, программы сотрудничества. Редакция оферты на дату акцепта, снимки всего экрана карточки предложения со статусом, снимок виджета аналитики площадки, детальный расчёт по отчётам

Блокировка кабинета или карточек. Нотариальный протокол состояния кабинета на дату, уведомления площадки, переписка, остатки на складах, отчёты о продажах до блокировки

Для любого спора добавьте две вещи: редакцию оферты на дату события в PDF и перечень всех своих обращений в поддержку с номерами и датами

Вопросы, которые мне задают чаще всего

Нужно ли заверять у нотариуса файл, который я уже скачал? Сам скачанный файл заверять не нужно, он приобщается как письменное доказательство. Нотариальный осмотр нужен для другого: зафиксировать, что именно отображалось в кабинете на конкретную дату. Это делают до суда, пока данные ещё видны на экране

Что будет, если площадка не отдаст документы суду? Неисполнение определения об истребовании влечёт штраф, и он не освобождает от обязанности документ представить. Кроме того, по части 3.1 статьи 70 АПК РФ обстоятельства, на которые ссылается сторона, считаются признанными, если другая сторона прямо их не оспорила. Но рассчитывать только на это нельзя: как показал наш разбор практики, суды отказывали продавцам без первички даже при пассивной площадке

Можно ли принести в суд свою сводную таблицу? Как расчёт, показывающий арифметику, можно. Как доказательство, заменяющее отчёты, нельзя. Таблица без первички это мнение, а не доказательство

Сколько стоит нотариальный осмотр? Стоимость определяет нотариус, она зависит от объёма страниц. В крупном споре это несопоставимо с суммой требования

Коротко о главе

Кабинет меняется, спор идёт о дате в прошлом. Фиксировать нужно сразу: нотариально, если сумма крупная или кабинет под угрозой, и выгрузками в исходном формате всегда. Снимки экрана делаются целиком, с адресом, датой и подписью того, кто их подаёт. Доказательства собираются цепочкой, а до подачи свой расчёт сверяется с историей возвратов и с собственной перепиской. В следующей главе о том, почему переписка с поддержкой почти ничего не стоит юридически и какие сроки идут уже сейчас, пока вы пишете в чат

Глава 3. Переписка с поддержкой и отчёты: какие сроки идут уже сейчас

Самая частая картина, с которой ко мне приходят: продавец полгода переписывался с поддержкой, отправил десятки обращений, получил десятки шаблонных ответов и теперь готов идти в суд. Он уверен, что эта переписка и есть его доказательство и его досудебный порядок. К сожалению, юридически взять из неё обычно почти нечего, а пока шла переписка, истекли сроки, которые закрыли часть спора без всякого суда

В этой главе о двух вещах. Первая: почему чат поддержки не заменяет претензию. Вторая: какие сроки идут независимо от ваших обращений и что делать, чтобы они не съели ваши деньги

Помогает ли заваливать поддержку обращениями

Летом 2026 года в одном из чатов продавцов разошлась идея писать в поддержку массово, всем сразу, вдруг заметят. Ответ в той же ветке был короче вопроса: писали, поддержка в любой спорной ситуации молчит. Дальше предложили её «заваливать»

Логика понятна: товар нужно распродать срочно, а инструмент влияния в руках один, окно чата. Но этот инструмент не создаёт ни обязанности ответить по существу, ни срока, ни доказательства. Он создаёт нагрузку на очередь обращений, и всё. Двадцатое сообщение в чат с тремя восклицательными знаками читается так же, как первое, если его вообще читают

Почему чат поддержки не претензия

Обращение в поддержку и претензия отличаются не тоном, а правовой природой. Верховный Суд РФ высказался про электронные каналы прямо. По пункту 13 постановления Пленума от 22.06.2021 № 18 направление обращения через интернет подтверждает соблюдение досудебного порядка только в трёх случаях: если такой порядок установлен нормативным актом, явно предусмотрен договором или стал обычной деловой практикой сторон

Чат поддержки в оферте назван каналом обращений по работе сервиса, а не каналом претензий, и суд читает переписку в нём как переписку. Есть и практическая проблема: она лежит внутри кабинета, который площадка может закрыть, и тогда доказательство исчезает вместе с доступом

При этом в том же постановлении есть норма в пользу продавца. Пункт 11 говорит, что к обращению применяются правила статьи 165.1 ГК РФ. Значит, претензия, отправленная по адресу юридического лица из ЕГРЮЛ, считается доставленной, даже если адресат её не получил или не прочитал по зависящим от него обстоятельствам. Молчание площадки в этой конструкции перестаёт быть её защитой

У самих площадок есть отдельные правила для претензий. Wildberries описывает досудебную претензию как отдельный тип обращения по пункту 8.9 оферты и 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. У Ozon претензионный порядок закреплён в стандартных условиях договора, а срок рассмотрения претензии в разных редакциях отличается. Подробно о каналах в главе 5

Что даёт каждый канал

Обычный чат поддержки даёт номер обращения и хронологию, это фон для позиции. Досудебный порядок он не подтверждает и исковую давность не приостанавливает

Обращение с типом «досудебная претензия» по правилам площадки даёт канал, названный самой площадкой, с фиксацией даты. Но его оставят без рассмотрения, если не хватает обязательных реквизитов

Электронная почта из действующей редакции оферты даёт быструю отправку и подтверждение даты и работает при условиях пункта 13 постановления № 18

Заказное письмо с описью вложения на адрес из ЕГРЮЛ даёт то, что суд подшивает в дело: доставку подтверждает статья 165.1 ГК РФ даже без вручения. Минус в том, что это дольше и стоит денег

Рабочая комбинация простая: обращение по правилам площадки плюс заказное письмо с описью в тот же день. Первый канал даёт скорость и внутренний номер, второй даёт доказательство для суда

Первый счётчик: возражения по отчёту

Отношения продавца и площадки строятся по модели комиссии или агентирования: площадка действует от своего имени, но за счёт продавца, и по исполнении поручения обязана отчитаться. К агентскому договору правила о комиссии применяются по статье 1011 ГК РФ, если агент действует от своего имени

Статья 999 ГК РФ говорит: комитент, имеющий возражения по отчёту, должен сообщить о них в течение тридцати дней со дня получения отчёта, если соглашением сторон не установлен иной срок. Иначе отчёт считается принятым. Здесь три опорные точки. Закон по умолчанию даёт 30 дней. Слова «если соглашением сторон не установлен иной срок» разрешают договору сдвинуть срок, и оферта этим пользуется. Последствие молчания в законе то же, что в оферте: отчёт считается принятым

Что сейчас в оферте Wildberries

По сверке продавцов и юристов в профильных чатах 17-18 августа 2026 года и по обзорам сервисов для продавцов, в редакции оферты WB от 13.07.2026, которая применяется к выплатам с 20 июля 2026 года, сроки по пунктам 5.6 и 5.7 изменились так

раньше продавец мог направить мотивированные замечания к еженедельному отчёту в течение 21 календарного дня с момента размещения отчёта

теперь в течение 14 календарных дней со дня, следующего за окончанием отчётного периода

если замечания не поступили, отчёт считается утверждённым обеими сторонами

срок вывода денег после востребования вырос с 5 до 7 рабочих дней

Номера пунктов и редакций я привожу по этим сверкам. Перед любым возражением откройте свою редакцию в кабинете и найдите текст дословно

Смена точки отсчёта бьёт сильнее, чем сокращение срока. Отчёт за неделю появляется не в понедельник утром, а спустя несколько дней. Каждый день между концом периода и публикацией отчёта уже вычтен из ваших 14. Пример без привязки к датам: период закончился в воскресенье, первый день срока понедельник, четырнадцатый день воскресенье через две недели. Если отчёт появился в среду или четверг, на изучение и возражение остаётся 10-11 дней, а с выходными ещё меньше. Если срок кончается в выходной, по статье 193 ГК РФ днём окончания считается ближайший рабочий день, но рассчитывать на это лучше как на запас

Урок, который мы получили на чужой редакции

Сроки отличаются не только между редакциями, но и между договорами для разных стран. В одном из наших дел по кабинету продавца из Беларуси я поначалу решила, что в оферте WB для Беларуси автоматического утверждения отчёта при молчании нет. Это было неверно: пункт 5.6 всех редакций 2026 года для этого договора давал 7 календарных дней на мотивированные замечания, после чего отчёт «считается утвержденным обеими Сторонами». Ошибку я нашла, когда скачала все редакции и прогнала по их тексту поиск по словам «мотивированные замечания» и «считается утвержденным». К тому времени срок по части отчётов был пропущен

С тех пор правило у нас жёсткое. В любом новом кабинете первым делом скачивается редакция оферты на дату каждого спорного отчёта, и в ней дословно находятся три вещи: срок на замечания, момент, с которого он считается, и последствие молчания. По каждому отчёту

считается дата истечения, и продавец сразу получает список «в срок, просрочено, ещё можно успеть»

Почему спорить с самим сроком бесполезно

Иногда продавцы спрашивают, законно ли, что оферта даёт 14 дней, если в ГК написано 30. Статья 999 сама разрешает иной срок по соглашению сторон, а оферта и есть такое соглашение, к которому продавец присоединился. Спорить со сроком как с незаконным бесперспективно. Работать нужно с его соблюдением и с правильной формой возражения

Что означает принятый отчёт для будущего спора

Принятый отчёт означает, что цифры в нём по умолчанию считаются согласованными, и доказывать их неверность придётся вам, причём с более высокой планкой. Дверь в суд это не закрывает: утверждение отчёта не лишает права на иск. Но меняются переговорная позиция и распределение бремени доказывания

Полезная мысль, которую я однажды встретила у коллеги в профессиональном чате: претензия продавца это самостоятельное волеизъявление с собственным расчётом, и отчёт агента её не перебивает. Если вы письменно и в срок заявили несогласие с суммой, площадка не может ссылаться на «утверждённый обеими сторонами» отчёт как на ваше согласие. Поэтому форма и срок возражения важнее его объёма

Разделяйте два вопроса. «Согласился ли продавец с отчётом» решается сроком и наличием письменного возражения. «Прав ли продавец по существу» решается расчётом и первичкой. Молчание автоматически проигрывает первый вопрос и тянет за собой второй

Как оформить возражение на отчёт

Возражение подаётся письменно, через раздел «Поддержка» личного кабинета, с прямой формулировкой несогласия и привязкой к конкретному отчёту. Затем тот же текст дублируется претензией на юридический адрес площадки. Разговор с оператором и фраза «а почему так мало» возражением не являются

Первый абзац обращения начинается с формулы: «Настоящим возражаю относительно Отчёта о реализации №, от, за период с, по», где подставляются реальные номер, дата и период вашего отчёта. Дальше обязательно

идентификация отчёта: номер, дата, отчётный период. Без этого поддержка отвечает общей фразой, а в споре непонятно, к какому документу относится возражение

конкретная строка или показатель: удержание, штраф, сумма компенсации, стоимость логистики. «Не согласен со всем отчётом» звучит слабо, «не согласен с суммой удержания по такой-то позиции в таком-то размере» звучит предметно

ваш расчёт: какая сумма должна быть и из чего она складывается

требование: скорректировать отчёт, доплатить разницу, представить расчёт площадки по спорной строке

фиксация: номер обращения, дата, снимок отправленного текста с системным временем, ответ поддержки рядом

Если для полного расчёта не хватает данных, возражайте по тому, что видно сейчас, с оговоркой о праве дополнить расчёт после получения расчёта площадки. Срок важнее полноты

Дубль претензией нужен по двум причинам. Обращение в кабинете проходит через интерфейс площадки, и в споре вам придётся доказывать, что и когда вы туда отправили. А претензия на юридический адрес заказным письмом с описью вложения одновременно фиксирует дату и закрывает досудебный порядок по части 5 статьи 4 АПК РФ. Один текст, два канала, одна дата

Как делают часто и как работает

Пишут в чат «почему такое удержание?». Работает обращение с формулой возражения, номером отчёта, строкой и своей суммой

Считают срок с того дня, когда отчёт появился в кабинете. Работает отсчёт со дня, следующего за окончанием отчётного периода

Ждут полного расчёта площадки, чтобы возразить сразу по всему. Работает возражение в срок по тому, что видно, с оговоркой о праве дополнить

Пользуются одним каналом. Работает кабинет плюс претензия на юридический адрес в ту же дату

Молчат, потому что «всё равно проведут как хотят». Работает возражение, чтобы сумма в споре не считалась согласованной вами

Компенсация строкой в отчёте

Отдельный опасный случай: площадка выплачивает компенсацию за утраченный товар не отдельным соглашением, а строкой в еженедельном отчёте. Если промолчать в срок, отчёт будет считаться утверждённым вместе с суммой компенсации. Поэтому по такой строке действуют так: сверяют артикулы, количество и закупочную стоимость с собственным реестром, возражают в срок по этой строке, письменно оговаривают, что выплата принимается как

частичное возмещение, а не как согласие с размером. Деньги при этом возвращать не нужно. Спор об ответственности за утрату и полном размере убытков ведётся отдельной претензией

Если срок уже прошёл

Пропуск срока делает отчёт «утверждённым», но не делает законным начисление, у которого нет основания. Поэтому возражения мы подаём и после истечения срока. В одном из наших дел в рабочей записке сначала появился вывод, что неделя пропущена и подавать по ней нечего. Я этот вывод отменила: возражение подали с опозданием, а по всем прошлым отчётам за период больше года ушло одно сводное возражение

Как это оформляется. В тексте прямо указывается, что истечение срока на замечания по оферте не делает начисления, не имеющие основания, обоснованными, со ссылкой на статью 1102 ГК РФ о неосновательном обогащении. Старые отчёты закрываются одним сводным возражением по основаниям и суммам со ссылкой на претензию, а не сотней отдельных обращений: площадка ограничивает частоту создания обращений. Возражение фиксирует несогласие к суду, а площадка иногда пересчитывает и просроченное

Честно о том, что меняется после пропуска. Предстоит объяснить, почему возражение не подано в срок, и опровергнуть цифры документами, а не ссылкой на «неправильную методику». Если сорок отчётов вы принимали молча, а к сорок первому претензии появились через полгода, вопрос «почему» прозвучит обязательно. Общий срок исковой давности три года по статье 196 ГК РФ, и с истечением срока на замечания он никуда не девается

Второй счётчик: исковая давность

Исковая давность длинная, но и она идёт, пока вы пишете в чат. Здесь правильно отправленная претензия впервые начинает работать на продавца. По пункту 3 статьи 202 ГК РФ и пункту 16 постановления Пленума ВС РФ от 29.09.2015 № 43, если стороны прибегли к досудебному порядку, предусмотренному законом или договором, давность приостанавливается на срок этой процедуры, а если срок не установлен, на шесть месяцев со дня её начала. Переписка в чате такого эффекта не даёт

Многие надеются, что вежливый ответ поддержки в стиле «зафиксировали, разбираемся» продлит срок через признание долга по статье 203 ГК РФ. Пункт 20 того же постановления эту надежду закрывает: ответ на претензию без указания на признание долга сам по себе признанием не является. Признанием считаются другие действия: признание претензии, изменение договора уполномоченным лицом, из которого следует признание долга, акт сверки, подписанный уполномоченным лицом. Отсюда практический вывод: из площадки нужно получать не сочувствие, а документ

Акт сверки: оружие в обе стороны

Отчёт о реализации показывает, что площадка посчитала. Акт сверки показывает, что площадка признаёт. Подписанный уполномоченным лицом акт сверки прерывает исковую давность по статье 203 ГК РФ, после перерыва срок начинается заново. А по пункту 2 статьи 206 ГК РФ письменное признание долга после истечения давности запускает её течение заново, то есть подписанный площадкой акт способен оживить даже старое требование

Где его взять. Ozon формирует квартальный акт сверки в течение 14 рабочих дней после закрытия квартала, на проверку и подпись или возражения отводит 5 рабочих дней, а при отклонении требует подробно описать ошибку. В справочном центре Wildberries акт сверки в перечне документов не значится, его заменяют финансовые отчёты, история платежей и вкладка «Приход и расход». С 1 октября 2026 года часть 1 статьи 11 закона № 289-ФЗ даёт продавцу право запросить у оператора платформы акт сверки взаиморасчётов, а оператору отводит семь рабочих дней на выдачу

Симметрия при этом полная. Если вы подписали присланный акт, где сальдо посчитано цифрами площадки, вы своей рукой признали именно это сальдо. Поэтому акт либо проверяется построчно и подписывается, либо подписывается с разногласиями, либо отклоняется с конкретной причиной. Подписать «чтобы закрыть квартал» худший вариант. И проверяйте, кто подписывает: признание долга должно исходить от уполномоченного лица, директора или представителя по доверенности

Ещё одна деталь по Wildberries. Одно поступление на расчётный счёт почти никогда не соответствует одному отчёту, выплата может закрывать суммы из разных периодов. Поэтому сверяют не платёж с отчётом, а накопленный итог начислений за период с накопленной суммой поступлений. Иначе расхождения найдутся там, где их нет, и пропустятся там, где они есть

Что нельзя подписывать и нажимать

Принятие денег само по себе не согласие с суммой. Деньги начисляются на баланс в одностороннем порядке, вы ничего не подписываете. По пункту 20 постановления Пленума ВС РФ № 43 признание части долга, в том числе уплатой его части, не свидетельствует о признании долга в целом. Правило работает симметрично: частичная выплата не подтверждает весь долг, но и не гасит остаток

Опасна не выплата, а бумага рядом с ней. Красная линия проходит там, где появляются слова «в полном объёме», «претензий не имею», «отказываюсь от дальнейших требований». Такое согласие уже сделка, и она способна закрыть разницу между полученным и реальной стоимостью. То же с кнопками в кабинете: клик по согласию с компенсацией площадка читает так же, как молчание по отчёту. Разница лишь в том, что кнопку вы нажимаете сами

Если площадка приглашает на очную встречу, идите с письменным перечнем требований в двух экземплярах: один отдаёте, на втором просите отметку о принятии. Фиксируйте, кто что ответил и какой срок назвал. После встречи направьте краткое резюме через кабинет с просьбой подтвердить. Ничего с отказом от требований на месте не подписывайте, любой документ уносите читать

Чек-лист: сроки, которые нельзя пропустить

Откройте действующую редакцию оферты и найдите пункты о сроке на замечания к отчёту и о сроке выплаты. Запишите дату редакции и цифры

Для каждой недели посчитайте крайнюю дату возражения от дня, следующего за окончанием отчётного периода. Напоминание ставьте за 3-4 дня

Проверяйте отчёт в день публикации. Особое внимание строкам, которых раньше не было: компенсации, корректировки, удержания задним числом

Возражайте письменно через раздел «Поддержка» с номером отчёта, строкой, своей суммой и основанием

В ту же дату дублируйте текст претензией на юридический адрес заказным письмом с описью. Храните квитанцию и трек

Пропущенные отчёты не списывайте: сводное возражение со ссылкой на статью 1102 ГК РФ

На Ozon проверяйте квартальный акт сверки в отведённые 5 рабочих дней

Ничего не подписывайте и не подтверждайте в кабинете, пока не прочитали текст целиком

Коротко о главе

Чат поддержки создаёт хронологию, но не досудебный порядок и не доказательство. Пока идёт переписка, истекают сроки на возражения по отчётам, а молчание превращает цифры площадки в согласованные. Возражение подаётся письменно, с номером отчёта и своей суммой, и дублируется претензией на юридический адрес. Давность приостанавливает правильно направленная претензия, а прерывает документ с признанием долга, а не вежливый ответ. В следующей главе о самой претензии: зачем она нужна и из чего состоит

Глава 4. Досудебная претензия: зачем она и из чего состоит

Претензия продавца к площадке - процессуальный документ. Она открывает дорогу в арбитраж и задаёт границы будущего иска. Всё, чего нет в претензии, потом будет трудно добавить в иск. Всё, что написано в ней небрежно, площадка потом процитирует против вас

Чью претензию вы пишете

По запросу «досудебная претензия Wildberries» поисковик выдаёт в основном образцы для покупателя: не привезли товар, привезли брак, не вернули деньги. Продавцу эти шаблоны не подходят. Там другой заявитель, закон о защите прав потребителей, другая подсудность и другая логика требований

Претензия продавца это документ между двумя коммерсантами. С одной стороны ИП или юридическое лицо, с другой оператор площадки. Отношения строятся на договоре комиссии и хранения, спор денежный и рассматривается арбитражным судом. Никакой ссылки на закон о защите прав потребителей, никакого штрафа в пятьдесят процентов, никакой десятидневки на ответ. Вместо этого Гражданский кодекс в части комиссии, хранения и обязательств и тридцатидневный срок из АПК

Простой маркер: если в найденном образце есть фраза «в соответствии с законом РФ о защите прав потребителей», его писали не для продавца. Закрывайте и ищите дальше

Зачем претензия юридически

Это условие допуска к суду. Часть 5 статьи 4 АПК РФ говорит: споры о взыскании денежных средств по требованиям из договоров, других сделок и вследствие неосновательного обогащения могут быть переданы в арбитражный суд после принятия мер по досудебному урегулированию по истечении тридцати календарных дней со дня направления претензии, если иные срок и порядок не установлены законом или договором

Цена ошибки процессуальная. Если претензии нет, иск возвращают по пункту 5 части 1 статьи 129 АПК РФ. Если иск уже принят, его оставляют без рассмотрения по пункту 2 части 1 статьи 148 АПК РФ, и всё начинается заново, а время уходит

Оба маркетплейса дополнительно закрепляют претензионный порядок в офертах. У Wildberries претензия подаётся через раздел поддержки с категорией претензий, срок рассмотрения по инструкции площадки пятнадцать дней, на практике электронные обращения разбирают в среднем до двадцати дней. У Ozon претензия направляется почтой или курьерской службой с обязательным дублированием по электронной почте, срок на рассмотрение и ответ тридцать дней с даты получения. Это данные из условий площадок на дату публикации нашего материала, июль 2026 года, перед отправкой их нужно сверить со своей редакцией. Претензию к WB я в любом случае советую направлять двумя путями, через Портал и почтой на адрес из ЕГРЮЛ

Срок из АПК и срок из оферты живут параллельно. Тридцать календарных дней с даты направления это точка входа в суд, а внутренние сроки площадки определяют, когда ждать содержательного ответа. Подробно о сроках в главе 6

Что претензия делает и чего не делает

Претензия сама по себе деньги возвращает редко, и продавцы, которые ждут от неё чуда, обычно разочаровываются. Её функция другая: зафиксировать эпизоды, суммы и дату, после которой можно идти в суд, и сделать это так, чтобы через полгода вашу претензию не использовали против вас. Претензия на две страницы с реестром эпизодов, отчётами и расчётом процентов и претензия на пять строк «верните мои деньги» отличаются не вежливостью. Первая переживёт проверку на соблюдение досудебного порядка, вторая нет

Правильная претензия решает ещё одну задачу, о которой редко думают. Она вынуждает площадку сформулировать позицию до процесса. Формальный отказ со ссылками на пункты оферты потом разбирается по существу, а в суде ответчику уже сложно сменить версию

Семь блоков правильной претензии

Блок 1. Шапка и реквизиты сторон

Адресат это не бренд, а юридическое лицо оператора со своим ОГРН, ИНН и адресом из ЕГРЮЛ. Название площадки на витрине и наименование оператора в реестре могут не совпадать, поэтому реквизиты берутся из действующей редакции оферты и сверяются с выпиской. Претензия, отправленная «на Wildberries» без реквизитов, в суде выглядит как письмо неизвестно кому. Кто именно ваш контрагент, разберём в главе 10

О себе указываются организационно-правовая форма и полное наименование, ОГРН или ОГРНИП, ИНН, юридический адрес, идентификатор продавца в кабинете и контакты для ответа. Идентификатор кабинета критичен: без него площадка не свяжет письмо с вашим кабинетом, и претензия ляжет в общую очередь

Блок 2. Факты со ссылками на первичку

Этот блок решает исход. Каждое утверждение опирается на документ, а не на впечатление. Фраза «площадка постоянно что-то списывает» не работает. Работает фраза такого типа: «согласно детализации удержаний за период с 1 по 30 июня 2026 года по строкам с такими-то основаниями удержано 412 300 рублей 00 копеек». Это пример формулировки из нашего материала, а не реальное дело

Опорные документы у продавца всегда одни и те же

оферта в редакции на дату операции, с указанием даты редакции и нарушенного пункта

отчёт комиссионера, он же отчёт о реализации: главный финансовый документ отношений

отчёт о движении товара, который закрывает эпизоды утраты, недостачи и подмены

детализация удержаний, из которой основания списаний берутся дословно, без пересказа

номера и даты обращений в поддержку. Wildberries прямо требует указывать номера ранее поданных обращений по спорной ситуации, и это же показывает суду, что вы пытались решить вопрос штатно

Блок 3. Правовое основание под каждый эпизод

Частая ошибка: одна норма на всю претензию. Эпизоды разные, и норма под каждым своя

Отчёт не сходится с фактом или не расшифрован: статья 999 ГК РФ, право заявить возражения по отчёту

Товар утрачен, недостача или повреждение на складе: пункт 1 статьи 998 ГК РФ, комиссионер отвечает за утрату, недостачу или повреждение имущества комитента

Площадка не собрала доказательства и не сообщила о проблеме: пункт 2 статьи 998 ГК РФ, обязанность принять меры по охране прав комитента лежит на комиссионере

Списание без основания, услуга или подписка, которую не заказывали: статья 1102 ГК РФ, возврат неосновательного обогащения

Расходы на восстановление права, вывоз, экспертизу, повторную маркировку: статьи 15 и 393 ГК РФ, полное возмещение убытков, размер устанавливается с разумной степенью достоверности

Деньги удержаны или не выплачены, просрочка тянется: статья 395 и пункт 2 статьи 1107 ГК РФ, проценты по ключевой ставке за период неправомерного удержания

Пункт 1 статьи 1102 ГК РФ стоит процитировать дословно: лицо, которое без установленных законом, иными правовыми актами или сделкой оснований приобрело или сберегло имущество за счёт другого лица, обязано возвратить неосновательно приобретённое. Пункт 2 той же статьи добавляет: правила применяются независимо от того, явилось ли обогащение результатом поведения приобретателя, самого потерпевшего, третьих лиц или произошло помимо их воли. Значит, доводы «вы сами согласились с офертой» и «это автоматическая настройка сервиса» неосновательность списания не исправляют

Одно предупреждение о рамке требования. Для Ozon практика кассации показала, что требование в рамке «убытки по статьям 15 и 393 ГК РФ» проигрышное, а выигрышная рамка это договорная задолженность или возврат списанного по статье 1102 ГК РФ. Выбор рамки закладывается уже в претензии, подробно в главах 12 и 15

Блок 4. Расчёт суммы

Сумма собирается из слагаемых, а не появляется в требовании из воздуха

итого к возврату складывается из основного долга, убытков и процентов по статье 395 ГК РФ

основной долг это сумма неосновательных удержаний по реестру эпизодов

убытки это документально подтверждённые расходы: себестоимость утраченного товара, плата за вывоз, экспертиза, повторная маркировка, доставка

проценты считаются как сумма долга, умноженная на ключевую ставку Банка России, делённая на число дней в году и умноженная на дни просрочки

По процентам два уточнения. Ставка берётся та, что действовала в соответствующие периоды, поэтому при длинной просрочке расчёт разбивается на отрезки по датам изменения ставки. В конце июля 2026 года ключевая ставка была снижена до 14 процентов годовых, а перед расчётом ставки по периодам всегда сверяются с данными Банка России. И по пункту 2 статьи 1107 ГК РФ проценты на неосновательное обогащение начисляются с момента, когда приобретатель узнал или должен был узнать о неосновательности. Дата вашего первого обращения в поддержку по эпизоду и есть та точка, с которой площадка «должна была узнать». Подробно о процентах в главе 16

Построчный реестр эпизодов в текст претензии не вставляется. Он выносится в приложение с колонками: дата, номер операции, артикул, основание из детализации, сумма. В теле претензии остаётся итог по группе

Блок 5. Требование с суммой и сроком

Требования нумеруются, каждое с точной суммой в рублях и копейках. Размытое «прошу разобраться и вернуть удержанное» превращает документ в обращение, а обращение претензионный порядок не соблюдает. Здесь же указываются реквизиты счёта и срок исполнения. Срок удобно брать тридцать календарных дней со дня направления, чтобы он совпал со сроком из АПК, и прямо назвать последствие: обращение в арбитражный суд с отнесением на площадку госпошлины, процентов по дату фактического исполнения и расходов на представителя

Соотношение сумм в претензии и иске не должно пугать. Пункт 14 постановления Пленума ВС РФ от 22.06.2021 № 18 говорит прямо: несовпадение сумм основного долга, неустойки и процентов в обращении и в иске само по себе не свидетельствует о несоблюдении досудебного порядка. Проценты растут, это нормально. Неизменным должен остаться предмет требования

Блок 6. Приложения

Приложения нумеруются и описываются с количеством листов, потому что этот перечень потом переезжает в опись вложения к заказному письму и в приложения к иску. Минимальный комплект: отчёты комиссионера за спорный период, детализация удержаний, реестр эпизодов, отчёт о движении товара, закупочные документы, расчёт процентов, переписка с поддержкой с номерами обращений, выписка ЕГРЮЛ или ЕГРИП продавца, доверенность представителя, если подписывает не руководитель

Блок 7. Подпись и способ направления

Подписывает руководитель, предприниматель лично или представитель по доверенности, доверенность идёт в приложения. Направляется претензия тремя путями: раздел претензий в кабинете, заказное письмо с описью вложения и уведомлением на юридический адрес из ЕГРЮЛ, электронная почта из оферты. Квитанция, опись и отчёт об отслеживании хранятся: именно они, а не снимок чата, доказывают дату, от которой считаются тридцать дней. В конце претензии полезно перечислить, когда и каким способом она направлена

Каркас претензии по неосновательным удержаниям

Ниже скелет претензии по самому частому сюжету. Вместо скобок для заполнения я описываю словами, что ставится в каждое место

Шапка. Кому: полное наименование оператора площадки, его ОГРН, ИНН и юридический адрес из ЕГРЮЛ, адрес электронной почты из оферты. От кого: наименование ИП или ООО, ОГРНИП или ОГРН, ИНН, адрес, идентификатор продавца в кабинете, телефон и почта. Исходящий номер и дата

Заголовок. Досудебная претензия о возврате неосновательно удержанных денежных средств, возмещении убытков и уплате процентов

Раздел 1. Обстоятельства. Пункт о договоре: стороны заключили договор на основании публичной оферты, указывается её адрес и редакция, действовавшая на дату спорной операции, оператор действует как комиссионер и принимает товар на хранение и реализацию. Пункт об удержаниях: период, общая сумма и дословные основания из детализации, построчный перечень в приложении. Пункт о первичке: чем удержания не подтверждены, например операции отсутствуют в отчёте о реализации или не соответствуют отчёту о движении товара. Пункт об обращениях: номера и даты обращений в поддержку и что площадка ответила. Пункт о возражениях: когда заявлены возражения по отчётам за спорный период

Раздел 2. Правовое обоснование. Товар остаётся собственностью продавца (статья 996 ГК РФ), оператор отвечает за утрату, недостачу или повреждение (пункт 1 статьи 998 ГК РФ). Удержание без первичных документов является неосновательным обогащением (статья 1102 ГК РФ). Расходы на восстановление права возмещаются полностью (статьи 15 и 393 ГК РФ). На неосновательное денежное обогащение начисляются проценты (пункт 2 статьи 1107 и статья 395 ГК РФ)

Раздел 3. Расчёт. Основной долг со ссылкой на реестр эпизодов, убытки с составом и подтверждающими документами, проценты за период с разбивкой по ставкам. Итог цифрами и прописью

Раздел 4. Требования. В течение тридцати календарных дней со дня направления вернуть удержанное, возместить убытки, уплатить проценты по дату фактического исполнения, предоставить расшифровку оснований удержаний и акт сверки. Реквизиты для перечисления. Указание, что при неисполнении продавец обратится в арбитражный суд с иском о взыскании сумм, процентов, госпошлины и расходов на представителя

Раздел 5. Приложения с количеством листов, подпись, дата, перечень способов направления

Каркас универсальный. Под утрату товара меняются факты (на первый план выходит отчёт о движении товара) и правовое обоснование по статье 998. Под услуги без заказа усиливается довод по статье 1102. Под невыплату выручки добавляется условие оферты о сроке перечисления

Из-за чего претензию не засчитывают

Претензия ушла только в чат поддержки. Диалог в кабинете это обращение, а не обязательно претензия (пункт 13 постановления Пленума ВС РФ № 18). Дублируйте заказным письмом с описью: опись это единственный способ доказать, что в конверте была именно претензия, а не пустой лист

Нет суммы и её обоснования. Wildberries прямо включил в обязательные реквизиты общую сумму в рублях и её обоснование, без них претензию оставляют без рассмотрения

Предмет в претензии и в иске разный. Суммы расходиться могут, предмет нет. Если в претензии вы просили вернуть удержания, а в иск добавили утрату товара, по второму эпизоду досудебный порядок не соблюдён, и суд оставит его без рассмотрения. Все эпизоды заявляются на этапе претензии

Пропущены сроки на возражения по отчёту. Непрооспоренный отчёт площадка предъявит как принятый по каждой неделе (глава 3)

Иск подан раньше срока. Тридцать дней считаются со дня направления претензии. Иск на двадцать пятый день это оставление без рассмотрения и потерянное время

Претензия и расчёт для суда

Сумма в претензии и твёрдая цена иска могут разойтись не только из-за процентов. Претензионный расчёт часто делается методом оценки, а для суда сумму пересчитывают построчно, по формуле площадки, и она может оказаться ниже (подробно в главе 1). Поэтому я советую сразу закладывать в претензию построчный реестр хотя бы по главному основанию. Тогда разрыв между претензией и иском будет объясним, а продавец заранее увидит реальную цифру

Если ответа нет или пришёл отказ

Молчание площадки после срока это нормальный результат: досудебный порядок соблюдён, дорога в арбитраж открыта. Формальный отказ тоже полезен, он фиксирует позицию ответчика до процесса. Мешает другое: претензия на общих словах, на которую площадка отвечает такими же общими словами, и год переписки без движения. Разница между этими сценариями закладывается ещё на этапе сбора первички. Если непонятно даже само основание списания, начинать нужно не с претензии, а с запроса расшифровки

Вопросы и ответы

Обязательна ли претензия перед иском к маркетплейсу? Да, по части 5 статьи 4 АПК РФ, а оферты площадок дополнительно закрепляют претензионный порядок. Без направленной претензии и выдержанного срока иск вернут или оставят без рассмотрения

Можно ли отправить одну претензию на все эпизоды сразу? Можно и нужно, если эпизоды готовы. Главное, чтобы каждый эпизод был назван с суммой и основанием: в иск потом можно взять только то, что было в претензии

Нужно ли прикладывать к претензии все отчёты целиком? Отчёты за спорный период и детализацию удержаний да. Чем проще площадке связать вашу цифру с её собственными документами, тем труднее ей ответить шаблоном

Коротко о главе

Претензия продавца это документ коммерсанта по ГК и АПК, а не потребительский шаблон. Без неё иск вернут. Она состоит из семи блоков, и главный из них факты со ссылками на первичку. Каждому эпизоду своя норма, каждой сумме свой расчёт, все эпизоды заявляются сразу. В следующей главе о том, куда именно её направлять

Глава 5. Куда направлять претензию Wildberries и Ozon

Продавцы обычно спорят о содержании претензии: какую норму подтянуть, как посчитать сумму, какой выбрать тон. А разваливается спор часто на другом. Претензия оказывается адресована лицу, которое давно не сторона договора. Или уходит единственным каналом, который в суде не подтверждает ничего, кроме того, что вы умеете писать в чат

Это единственная часть процесса, где продавец может потерять всё по собственной технической ошибке, а не из-за слабости позиции. Тридцать дней ожидания после письма не тому юридическому лицу стоят столько же, сколько тридцать дней с правильным адресом, только результат разный

Два слоя: договор и процесс

Логика здесь двухслойная. Первый слой договорный: оферта площадки описывает, куда подавать претензию и в какой срок на неё отвечают. Второй слой процессуальный: часть 5 статьи 4 АПК РФ требует, чтобы к моменту подачи иска претензия была направлена, и суд должен увидеть доказательство направления. Канал, который закрывает первый слой, часто не закрывает второй, и наоборот. Поэтому рабочий вариант всегда двойной: канал из оферты плюс почта на адрес из ЕГРЮЛ

Кому адресовать: бренду или юридическому лицу

Название на сайте и наименование в ЕГРЮЛ это разные вещи, и в претензии значение имеет только второе. На дату нашего материала, 31 июля 2026 года, реквизиты площадок были такими

Wildberries: ООО «РВБ», ИНН 9714053621, ОГРН 1247700471919, адрес 142181, Московская область, городской округ Подольск, деревня Коледино, территория Индустриальный Парк Коледино, дом 6, строение 1

Ozon: ООО «Интернет Решения», ИНН 7704217370, ОГРН 1027739244741, адрес 123112, город Москва, Пресненская набережная, дом 10, помещение I, комната 6

Яндекс Маркет: ООО «Яндекс Маркет», ИНН 9704254424, ОГРН 1247700776850, адрес 119021, город Москва, улица Тимура Фрунзе, дом 11, корпус 2

Самая дорогая ошибка сейчас на Wildberries. Продавцы по инерции пишут «ООО Вайлдберриз», хотя договор давно перешёл к другому лицу. Официальная инструкция площадки говорит прямо: 5 августа 2024 года опубликована новая редакция оферты, где юридическим лицом Wildberries указано ООО «РВБ», и оно стало правопреемником ООО «Вайлдберриз» по договорам с продавцами

Проверяйте адресата на дату направления, а не по статье в интернете, включая эту книгу. Юридические лица площадок меняются и реорганизуются. ООО «РВБ» с апреля 2026 года находится в процессе реорганизации в форме присоединения к нему других компаний. Присоединение к лицу его не прекращает, но структура группы движется. Перед отправкой откройте действующую редакцию оферты и свежую выписку из ЕГРЮЛ. Это пять минут, а цена ошибки полгода процесса

Если договор начинался до августа 2024 года

Правопреемство означает, что права и обязанности перешли, и требование по старым операциям предъявляется правопреемнику. Но если спор касается периода до перехода, в претензии имеет смысл указать обоих: лицо, с которым договор заключался, и действующее лицо с пометкой о правопреемстве. Тогда у площадки не будет повода сказать, что обращение адресовано не ей

В суде мы идём дальше. В исках к ООО «РВБ» по договорам, заключённым до 05.08.2024, мы привлекаем ООО «Вайлдберриз» (ИНН 7721546864) третьим лицом, не заявляющим самостоятельных требований, по статье 51 АПК РФ. У прежнего оператора часть первички и переписки за прошлые периоды, решение может затронуть его права по передаче договоров, а ответчик любит ссылаться на правопреемство. Подробно в главе 10

Что говорят сами оферты о канале

Оферта Wildberries описывает канал конкретно: претензия направляется через портал в разделе «Поддержка», категория «Претензии», подкатегория «Досудебная претензия». В заключительных положениях оферты сторона обязана ответить на претензию в течение тридцати календарных дней со дня её получения, и ответ допускается по электронной почте. Если согласия нет, спор идёт в Арбитражный суд Московской области, а при подсудности суду общей юрисдикции в Савёловский районный суд города Москвы

Это описание редакций, действовавших до осени 2026 года. С 1 октября 2026 года Wildberries изменил претензионный порядок: единственный канал теперь Портал, категория «Досудебные претензии», фраза об ответе по электронной почте из оферты убрана, а сроки ответа разделены на 15 и 30 дней. Подробно эта редакция разобрана в главе 8. Для споров по прежним периодам важно помнить и старые правила. Поскольку порядок от редакции к редакции менялся, моя рекомендация одна для любого периода: претензию к WB направлять и через Портал, и заказным письмом с описью на адрес из ЕГРЮЛ

Обратите внимание на расхождение, которое мы видели в источниках площадки. Инструкция Wildberries о досудебном урегулировании называет срок рассмотрения пятнадцать дней, а заключительные положения оферты тридцать календарных дней со дня получения. Для продавца безопаснее ориентироваться на более длинный срок, а для входа в суд на тридцать дней по АПК, о чём в главе 6

Стандартные условия сотрудничества Ozon построены похоже. Споры сначала решаются переговорами и в претензионном порядке, срок рассмотрения претензии и ответа тридцать дней со дня получения. Претензия направляется почтой или курьерской службой с обязательным дублированием по электронной почте. Если спор не урегулирован в течение тридцати дней с момента направления первой претензии, он передаётся в Арбитражный суд города Москвы, если в договоре не указан иной суд

Отсюда важное следствие для экономики спора: иск подаётся не по вашему региону. Продавец из Иркутска судится с Wildberries в Московской области, а с Ozon в Москве. Это не мешает работать дистанционно, но закладывается в решение заранее

Почта: как отправить, чтобы засчитали

Когда договор не даёт однозначного электронного канала или когда спор дорогой, работает обычная почта. Пункт 12 постановления Пленума ВС РФ от 22.06.2021 № 18 допускает вручение лично, направление почтой или иными службами доставки, а если иное не предусмотрено законом или договором, обращение может быть направлено как заказным письмом, так и ценным письмом с описью вложения

Формально достаточно заказного письма. Практически я всегда отправляю ценным письмом с описью вложения и уведомлением о вручении. Заказное письмо доказывает, что вы отправили конверт. Опись доказывает, что в конверте была именно претензия с конкретным названием и количеством листов. Разница всплывает в тот момент, когда площадка в отзыве пишет, что получила пустой лист или другое письмо, и опровергнуть это нечем

Адрес берётся только из ЕГРЮЛ. По статье 165.1 ГК РФ сообщение считается доставленным и тогда, когда поступило адресату, но по зависящим от него обстоятельствам не было вручено или адресат с ним не ознакомился. Письмо, ушедшее на адрес из реестра и вернувшееся за истечением срока хранения, работает против площадки. Письмо на адрес склада или на адрес из интернета не работает вообще

Электронные каналы: когда они засчитываются

Электронный канал полноценен, ему только нужно основание. Пункт 13 того же постановления Пленума даёт три основания: порядок установлен нормативным актом, явно и недвусмысленно предусмотрен договором, или такой способ переписки является обычной сложившейся деловой практикой сторон и обмен корреспонденцией уже шёл именно так. Любое из трёх работает самостоятельно

Канал претензии, прямо названный в оферте, подпадает под второе условие, потому что оферта это договор. Обычный тикет в поддержку, где вы просили разобраться с удержанием, под него не подпадает

Сравнение каналов

Раздел претензий в кабинете закрывает досудебный порядок, когда прямо назван в оферте. Сохранить номер обращения, дату, полный текст, статус

Электронная почта из оферты закрывает, когда адрес указан в договоре или по нему уже шла деловая переписка. Сохранить отправленное письмо с вложением и отчёт о доставке

ЭДО с квалифицированной подписью закрывает, когда между сторонами настроен документооборот. Сохранить протокол передачи и извещение о получении

Чат поддержки и мессенджер сами по себе не закрывают, они доказывают обстоятельства и даты, но не претензию

Почта России ценным письмом с описью закрывает всегда, если адрес взят из ЕГРЮЛ. Сохранить квитанцию, опись, уведомление и отчёт об отслеживании

ЭДО как сильный канал

У продавцов, которые работают с маркированным товаром и поставками на распределительные центры, документооборот с площадкой часто уже настроен. По статье 6 закона № 63-ФЗ «Об электронной подписи» информация, подписанная квалифицированной электронной подписью, признаётся электронным документом, равнозначным бумажному с собственноручной подписью. Претензия, подписанная КЭП и отправленная по ЭДО, это полноценный документ, а система сама фиксирует дату передачи и получения

Чего делать не надо

отправлять претензию только письмом на общий адрес поддержки для покупателей, если этого адреса нет в вашей оферте

считать претензией сообщение в чате продавца с площадкой

брать реквизиты из чужих статей и шаблонов без сверки с ЕГРЮЛ и действующей офертой на дату отправки

Яндекс Маркет: одно требование - одно письмо

Реквизиты ООО «Яндекс Маркет» я привела выше, а канал и срок ответа берутся из договора так же, как у других площадок. Если в договоре срок не указан, работает общий тридцатидневный срок по части 5 статьи 4 АПК РФ, а суд определяет договорная подсудность из условий, поэтому подавать иск по адресу ответчика, не проверив этот пункт, нельзя

Особенность, которую я вижу в спорах с Маркетом, касается не адреса, а состава письма. При блокировке и списании баллов у продавца обычно три разных требования: выплата за уже доставленные заказы, возврат снятых баллов и снятие блокировки. У них разные основания, разные сроки и разные доказательства. Деньги за доставленные и оплаченные покупателями заказы площадка обязана перечислить, и на просрочку идут проценты по статье 395 ГК РФ. Баллы, снятые за прошлый период, возвращаются через статью 1102 ГК РФ: площадка должна показать, какое основание начисления отпало. Блокировка с 1 октября 2026 года идёт через жалобу по статье 14 закона № 289-ФЗ. Если сложить всё в одно письмо, требования гасят друг друга, и площадке проще ответить общей фразой. В трёх отдельных письмах каждое требование работает на своём основании

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.