

Основы ведения спора с Вайлдберриз. Разбор популярных кейсов: штрафы, утеря товара, самовыкупы.

Подготовлено командой юристов
объединения «Правовая помощь»

Содержание

- ❑ Проблемы ведения спора с Вайлдберриз
- ❑ Штрафы и удержания Вайлберриз: Как оспорить?
- ❑ Обвинения в самовыкупах: Способы защиты



Проблемы ведения спора с Wildberries

- **Оферта Вайлдберриз периодически претерпевает изменения.** Необходимо регулярно проводить анализ изменений. При составлении претензий или исковых заявлений необходимо применять нужную редакцию.
- **Вайлдберриз – агрегатор платформы =>** все отчеты и документы, устанавливающие определенные юридические факты исходят от него. При возникновении проблем у многих продавцов отсутствуют релевантные доказательства.
- **У Вайлдберриз отсутствует заинтересованность в досудебном урегулировании споров.** Многие продавцы не хотят начинать судебный процесс, по сути отдавая деньги маркетплейсу.

Что у нас с Вайлдберриз вообще за правоотношения?

Если говорить максимально кратко, то между Продавцом и Wildberries возникают отношения по агентскому договору, где маркетплейс это Агент, а Продавец – принципал. Также важно учитывать что это оферта, а следовательно договор присоединения.

Исходя из существа Оферты, основной нормой применимой к ней является ст. 1005 ГК РФ (Агентский договор) это вывод многократно подтвержден судебной практикой. Поэтому мы должны понимать что Агент по действующему законодательству всегда обязан действовать в пользу Принципала. Таким образом занимая позицию «Карателя» Wildberries вступает в противоречие с самим типом правоотношений возникающих с Продавцом.

Возвращаясь же в разговору о «договоре присоединения», основная мысль в том, что основании ст. 428 ГК РФ акцептант не имеет возможности повлиять на условия оферты, в связи с чем **признается слабой стороной договора**, однако, он имеет право обжаловать несправедливые условия договора и защищать свои права. Данная позиция подтверждается Постановлением Пленума Высшего Арбитражного суда от 14.03.2014 № 16 «О свободе договора и ее пределах», а также Постановлением № 23-П от 02.06.2022 года Конституционного суда Российской Федерации. В совокупности это дает преимущество продавцу в суде при распределении бремени доказывания и позволяет исходить из концепции «Не я доказываю вину Wildberries, а Wildberries доказывает свою невиновность».

Подводя итоги упомяну, что сам принцип ведения спора с Wildberries глобально основан на ст. 15 ГК РФ, где указано что лицо, чьи права нарушены, имеет право требовать полного возмещения причиненных ему убытков и ст. 393 ГК РФ, где указано при ненадлежащем исполнении обязательств лицо, причинившее убытки другому лицу, обязано возместить их последнему в полном объеме.

Алгоритм действий для успешного спора с маркетплейсом

- **Важно вести внутренний учет.** Фиксировать данные о штрафах или иных фактах, например, поставки товаров, их количество на складах. Отслеживать и сохранять себе данные.
- Для начала стоит всегда обратиться к службу поддержки с обращением о том, что вы не согласны с чем-либо. Пишем грамотно, обоснованно.
- Если вопрос не решен в течение 5-7 дней, есть смысл начинать составлять досудебную претензию. Претензия это шаг в направлении иска в суд. Поэтому рекомендую сформировать претензию с указанием всех оснований по которым возник спор и аргументацией.
- Если по истечении 30 дней с момента получения Вайлдберриз претензии не поступит ответ, то можно приступить к судебному процессу обратившись в суд. Согласно оферте - это всегда Арбитражный суд Московской области.

Почему важно оспаривать Отчет с которым вы не согласны?

- Согласно условиям Оферты, на полученный Вами (размещённый для Вас) от Wildberries отчет, Вы можете предоставить мотивированные замечания в разумный срок (в соответствии с п. 3 ст. 1008 ГК РФ в течение 30 дней со дня получения отчета, если соглашением сторон не установлен иной срок. Поэтому с целью соблюдения п. 4.4. Оферты Wildberries, Вам необходимо через личный кабинет написать в поддержку о том, что Вы не согласны с полученным Отчетом, указав кратко причины своего несогласия. В противном случае отчет считается принятым). Соответственно, по истечении 30 дней с момента получения Отчета, доказать, что вы не приняли отчет и не согласилась с ним будет несколько сложнее.
- Это действие ни в коем случае не заменяет собой досудебную претензию, и Вы можете описать причины своего несогласия своим языком, без указания правовых оснований, но именно этот шаг позволит в дальнейшем, если поддержка Wildberries Вам не поможет, упростить спор с маркетплейсом в

Пример возражения на Отчет:

«Здравствуйте. Выражаю замечания и несогласия, в частности детализации суммы удержаний/штрафов согласно отчета/документа

(укажите номер отчёта/документа без ошибок)

Замечания по отчётам/документам мотивированы отсутствием предоставления по ним детальных расчётов сумм удержаний/штрафов, пояснений с доказательствами правомерности и причастности к выявленным нарушениям для удержаний/штрафов, а также какими методами/алгоритмами производились выявления каких-либо нарушений для удержаний/штрафов.

(изложите своими словами суть своих замечаний и несогласия с отчётами/документами, например, если отчёт/документ не скачивается (такое бывает), то дополнительно так и указывайте, что отчёт(ы)/документ(ы) невозможно скачать и зафиксируйте на видео)

Таким образом, прошу дать разъяснения и представить доказательства с предоставлением сверки детальных расчётов по удержаниям/штрафам в указанных отчётах/документах, а также по всем иным отчётам/документам в которых содержатся какие-либо пока не выявленные мной ввиду большого объёма данных удержания/штрафы, либо в кратчайший срок прошу аннулировать/сторнировать какие-либо неправомерные удержания/штрафы, в противном случае будет подана Досудебная Претензия, однако надеюсь на урегулирование всех разногласий в рамках настоящего обращения.

Мотивированные замечания предоставлены (указать дату).

С уважением, ИП ____, ОГРНИП ____ или ООО "____", ИНН ____.»



Наиболее популярные штрафы
Как оспорить?

Штраф за занижение фактических габаритов упаковки

Занижение фактических габаритов – это указание в карточке товаров размеров, которые не соответствуют действительности меньше, чем они есть на самом деле.

Вайлдберриз не предоставляет отчеты с разъяснением причин того или иного удержания, но в соответствии со ст. 1008 ГК РФ, он обязан это делать. Категорическое нежелание или невозможность раскрыть основания для наложения штрафа стали причиной того что большинство продавцов выигрывают дела по отмене это штрафа в суде.

Штраф за занижение фактических габаритов упаковки

Продавцам перед совершением поставки следует:

1. зафиксировать на цифровые устройства габариты товара ----->
2. Ввести корректные данные в карточку товара, проверить их
3. Отслеживать наличие установленных габаритов в карточке (случаются сбои, габариты слетают)



Штраф за невыполнение планов продаж (более не начисляется)

Вайлдберриз план продаж для продавцов, чей недельный объем продаж на площадкe превышает 100 000 рублей. Для нарастивших недельную выручку на 10% Вайлдберриз снижает свою комиссию на 5% за этот период и возвращает ее в виде бонуса, для тех, кто не справился с заданным темпом роста, комиссия увеличивается на 5%, ее удерживают при следующей выплате. Отказаться от данной программы нельзя.

Своими действиями Вайлдберриз навязывает контрагенту невыгодные условия (экономически необоснованные и прямо не предусмотренные законодательством Российской Федерации). Подобными действиями Вайлдберриз принуждает продавцов искусственно увеличивать продажи.

Перевод долга (более не начисляется)

У некоторых продавцов возникла ситуация, когда в личном кабинете высветился долг, который перевели с другого лица. При этом продавец абсолютно не в курсе данного долга, ничего не знает о продавце. Однако Вайлдберриз требует выплатить долг именно продавца.

Данные действия однозначно незаконны и никак не могут быть осуществлены в одностороннем порядке.

В силу ст. 391 ГК РФ о переводе долга договариваются кредитор и новый должник. Согласие старого должника не нужно. Необходимо либо письмо, либо соглашение от нового должника, иначе Вайлдберриз не могут перенести долг.

Утеря товаров

Большое количество сбоев происходит у продавцов при поставке товаров на склады: не отображаются данные о количестве товара в пути, прибывшие на склад товары не отображаются на сайте, товар приходит не в полном объеме или товар оказывается перемешанным, если продавец поставлял несколько видов товара.

Что нужно делать продавцам?

- Фиксировать количество поставляемого товара;
- Иметь документы, подтверждающие право собственности на товар (или иные факты, подтверждающие наличие товара, например, чеки о закупке сырья, если продавец сам производит)

Сбои цен и скидок, которые устанавливает продавец

Известны случаи, когда продавцы устанавливали одни цены и скидки на товары, а через определенное время товары продавались со скидкой более 90% или невыгодно менялась цена. Соответственно по очень низким ценам продавцам мгновенно поступало несколько тысяч заказов, которые они были не силах поставить. После отмены заказов Вайлдберриз начислял штрафы или выплачивал мизерное вознаграждение за поставленные заказы, которое не окупало даже издержки на логистику. Похожие сбои происходят и с данными в еженедельными отчетами.

Что нужно делать продавцам?

- Проверять правильность введенных данных перед выгрузкой их на платформу;
- Фиксировать любые расхождения для наличия в дальнейшем доказательственной базы.

Переход на новый баланс (не штраф, но тоже потеря денег)

В августе Wildberries сообщила, что начала подключать продавцов к новому финтех-сервису, который позволит продавцам получать выплаты за проданные товары «в режиме реального времени».

Результаты этого мы увидели в октябре 2022 года, когда возникли такие эффекты «нового баланса» как удержания денег на суммы свыше 200 000 рублей, долгосрочные блокировки вывода денег на расчетный счет и ослучаи ухода баланса счета в минус, объяснить которые не могли не то что продавцы, но и сам Wildberries.

По итогу судебная практика по проблеме не возникла ввиду того, что к 14 ноября Wildberries и само поняло, что перегнуло палку и начало принимать заявки на переход к «Старому балансу». У нашей компании было два таких кейса, в обоих случаях был произведен перерасчет после обращений и претензий, поэтому поделиться опытом судебного оспаривания расчетов и удержаний по новому балансу, увы возможности нет. Если у вас произошли потери в тот период от перехода на новый баланс, попробуйте также решить вопрос через обращение. Если вы уже это делали, но вам отказали, либо после претензий деньги все равно остались потеряны на стороне Wildberries (не произведен перерасчет) – обращайтесь разберем ваш случай, по мере необходимости выйдем в суд.



Обвинения в фиктивных сделках
Способы защиты

Положение Оферты (от 26.12.22) о фиктивных сделках и манипуляции рейтингом

5.3.1. Продавец обязуется не совершать действия или сделки, направленные на манипулирование рейтингами товара и продавца, или инициировать такие сделки, в том числе совместно с другими лицами приобретать Товары посредством сайта Вайлдберриз у себя самого с целью влияния на рейтинг или побуждать других лиц приобретать товары Продавца на сайте с последующей передачей таких товаров Продавцу и их повторным выставлением на продажу, а также совершать иные фиктивные сделки.

В случае выявления нарушения настоящего пункта, Вайлдберриз имеет право удержать с Продавца возникшие убытки, а также взыскать и удержать сверх убытков **штраф в сумме 30% от стоимости товаров**, реализованных Продавцом посредством сайта Вайлдберриз с целью манипулирования рейтингами.

Что с ним не так?

Чтобы удержать с продавца денежные средства, должно быть **основание**. Таким основанием может стать манипуляция с рейтингом (*самовыкупы*) или мошенничество. Этот пункт действительно появился в оферте Вайлдберриз.

Однако **доказать факт** самовыкупа **сложно**.

Можем ли мы отвечать за действия третьего лица (например, конкурента), который решил заказывать у нас товары? - НЕТ. Более того, согласно оферте, мы обязаны поставлять такие товары. Причин для отказа от выполнения своих обязательств у продавцов нет.

Таким образом, блокировка за наличие платежей с повторяющихся банковских карт — не является поводом для удержания.

Штрафуя по данному основанию ВБ должен иметь доказательства (не просто факт, того, что были произведены покупки в большом количестве). В каком виде они могут быть представлены? Совершенно непонятно, так как на сегодняшний день все, кто был оштрафован, не получили никаких доказательств.

Что делать?

1. **Ни в коем случае не подтверждать факт совершения самовыкупа;**
2. Обратиться в службу поддержки создав обращение через ЛК;
3. Направить досудебную претензию;
4. Попытаться выйти на обсуждение вопроса при визите в Центральный офис Wildberries оффлайн по адресу:
г. Москва, ул. Ленинская Слобода, д.26, стр.3. (малоэффективно, но говорят есть успешные случаи решения проблемы и отмены штрафа)
4. Обратиться в суд, если предыдущие варианты не помогли в решении проблемы.

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

С вами был ведущий юрист «Правовой
Помощи»,

Тарасенко Александр Юрьевич

Наши контакты:

Сайт: pravopom.com/np

E-mail: info@pravopom.com

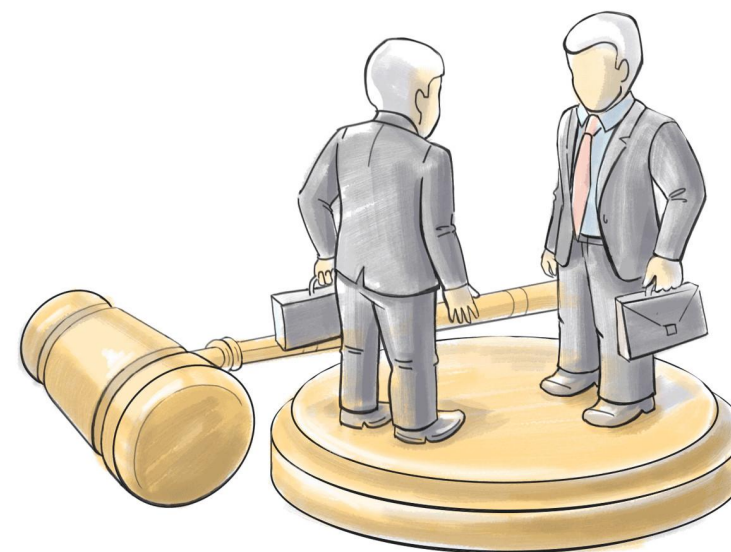
Канал tg: t.me/pravopom_WB

Телефон: +74951396320

Мобильный и мессенджеры: +79037776320

Личное сообщение в WhatsApp: <https://wa.me/79037776320>

Личное сообщение в Telegram: [@pravopom_com](https://t.me/@pravopom_com)



**ПРОМОКОД НА СКИДКУ
20%:**

MARPLA