

Инструкция селлера, чей товар мог пострадать 18 июля 2026 года

1. Не считать отказ в компенсации заранее решенным вопросом

Действующая с 07 июля 2026 года оферта № 98 действительно предусматривает, что Маркетплейс освобождается от ответственности, если неисполнение обязательств вызвано последствиями падения, запуска или воздействия БПЛА, вооружений, боеприпасов, обстрелов и взрывов.

Однако само наличие такого пункта не означает, что Маркетплейсу достаточно написать продавцу: «товар уничтожен вследствие БПЛА, компенсации не будет».

Для освобождения от ответственности Маркетплейс должен доказать:

1. Наличие обстоятельства непреодолимой силы.
2. Конкретный факт утраты или повреждения товара данного продавца.
3. Нахождение этого товара именно в поврежденной части склада.
4. Прямую причинную связь между атакой и утратой конкретных единиц товара.
5. Отсутствие иных причин утраты, включая несрабатывание систем пожаротушения, нарушение требований пожарной безопасности, неправильное хранение, недостаточную локализацию пожара, несвоевременную эвакуацию имущества и иные обстоятельства, находившиеся в сфере контроля Маркетплейса.
6. Принятие разумных мер для предотвращения и минимизации ущерба.

По статье 901 ГК РФ профессиональный хранитель отвечает за утрату, недостачу или повреждение принятого имущества, если не докажет наличие непреодолимой силы либо иных прямо предусмотренных законом обстоятельств. Сам факт чрезвычайного события не освобождает должника автоматически. Должны быть установлены чрезвычайность, непредотвратимость, внешний характер события и причинная связь с невозможностью исполнения конкретного обязательства.

2. Отдельно зафиксировать, что товар был передан до 7 июля 2026 года

Для продавцов, передавших товар до вступления оферты № 98 в силу, существует дополнительная правовая позиция.

На момент передачи товара на Маркетплейс условие о безусловном отнесении последствий БПЛА к форс-мажору в договоре отсутствовало. После принятия товара Маркетплейсом в одностороннем порядке изменил распределение рисков хранения.

При этом продавец не имел реальной возможности немедленно забрать товар. По самой оферте возврат осуществляется силами Маркетплейса до ПВЗ, стоимость доставки оплачивает продавец по действующим тарифам. **Если Маркетплейс не возвращает товар, он признается утраченным только через 60 дней после**

требования о возврате либо через 90 дней после сообщения о проведении инвентаризации.

Следовательно, продавцу нужно фиксировать не только дату поставки, но и отсутствие реальной возможности прекратить хранение товара до вступления спорного условия в силу. Это позволит заявить, что применение нового пункта к ранее переданному товару:

- фактически придает изменению обратную силу;
- существенно нарушает баланс интересов сторон;
- ограничивает ответственность Маркетплейса уже после принятия им имущества;
- было введено без предоставления продавцу реального и экономически доступного механизма выхода из отношений.

Статья 428 ГК РФ позволяет требовать изменения или неприменения условий договора присоединения, если они ограничивают ответственность подготовившей договор стороны или являются явно обременительными для присоединившейся стороны. Эти правила применяются и в предпринимательских отношениях при явном неравенстве переговорных возможностей.

Пленум ВАС РФ прямо разъяснял, что суд вправе не применять несправедливое условие, которое существенно нарушает баланс интересов, если слабая сторона не имела реальной возможности согласовать иные условия. При оценке учитываются вынужденность присоединения, возможность переговоров, наличие альтернатив и фактическая возможность прекратить договор.

Важно понимать: отсутствие этого пункта в прежней оферте само по себе не гарантирует взыскание. Маркетплейс и без договорного пункта мог сослаться на статью 401 и статью 901 ГК РФ. Поэтому спор необходимо строить одновременно по двум направлениям:

1. Оспаривать применение нового условия к ранее переданному товару.
2. Требовать доказывания конкретных обстоятельств утраты и принятых Маркетплейсом мер безопасности.

3. Немедленно выгрузить документы из личного кабинета

Необходимо сохранить документы до того, как данные об остатках, перемещениях и статусах товара изменятся.

Нужно выгрузить и сохранить:

- отчет об остатках на складах по состоянию на 17 и 18 июля 2026 года;
- детализацию остатков по конкретному складу;
- историю поставок и перемещений;
- акты приемки;
- УПД, накладные и транспортные документы;
- номера поставок, коробов, паллет, баркоды и идентификаторы товаров;
- отчеты о продажах за последние периоды;
- данные о товарах, находившихся в пути между складами;
- сведения о возвратах и заказах покупателей;

- карточки товара с артикулами продавца и Маркетплейса;
 - сведения о текущей розничной цене;
 - уведомления Маркетплейса об атаке, пожаре, блокировке склада, приостановлении продаж или изменении статуса товара.

Следует сделать не только скриншоты, но и запись экрана с последовательным открытием разделов личного кабинета. На записи должны быть видны дата, адрес страницы, наименование продавца, склад, артикул и количество товара.

При значительном размере ущерба желательно провести нотариальный осмотр личного кабинета и относящихся к событию сообщений.

4. Подготовить расчет стоимости товара

По каждому артикулу нужно составить отдельную таблицу:

Сведения	Что указать
Артикул продавца	Наименование и идентификатор
Артикул Маркетплейса	Номенклатура Маркетплейса
Склад	Котовск, Электросталь либо иной склад
Дата поставки	Особенно важно указать поставки до 07.07.2026
Количество	Остаток до происшествия
Закупочная или производственная стоимость	На одну единицу и общая сумма
Расходы на доставку	До склада Маркетплейса
Упаковка и маркировка	Документально подтвержденные расходы
Таможенные платежи	Для импортного товара
Розничная цена	Дополнительный показатель, не единственное основание расчета
Общий реальный ущерб	По каждой позиции

Необходимо собрать:

- договоры с поставщиками и производителями;
- УПД и товарные накладные;
- счета и платежные поручения;
- документы по импорту;
- производственные калькуляции;
- документы о расходах на упаковку, маркировку и доставку;
- документы об остатках товара в бухгалтерском и складском учете.

Статьи 15 и 393 ГК РФ позволяют требовать возмещения реального ущерба, то есть стоимости утраченного имущества и расходов, необходимых для восстановления нарушенного права.

5. Сегодня направить в Маркетплейс предварительное требование

Не нужно ждать официального отчета об утрате.

Через личный кабинет следует направить обращение в поддержку, а также отдельную досудебную претензию через раздел:

«Поддержка» → «Претензии» → «Досудебная претензия».

Именно такой порядок установлен пунктом 8.9 оферты. Срок ответа Маркетплейса составляет 30 календарных дней.

Пример текста первичного обращения:

«В связи с атакой БПЛА и пожаром, произошедшими 18 июля 2026 года на логистическом объекте Маркетплейса, прошу незамедлительно сообщить, находился ли товар продавца на пострадавшем объекте, в какой части складского комплекса он размещался, каково его фактическое состояние и проводилась ли инвентаризация.

Прошу обеспечить сохранность всех документов и электронных данных, относящихся к товару продавца, включая сведения WMS, историю сканирования и перемещения товара, видеозаписи, данные систем пожарной сигнализации и пожаротушения, акты инвентаризации, акты МЧС, документы правоохранительных органов, внутренние акты о причинах и последствиях происшествия.

Прошу не производить окончательное списание товара, изменение его количества, указание нулевой компенсации, утилизацию сохранившегося товара либо иные необратимые действия без предоставления продавцу детализированного акта с указанием конкретных артикулов, количества, места хранения и характера повреждений.

Продавец не признает автоматическое освобождение Маркетплейса от ответственности на основании пункта 11.3.4.1 оферты. Наличие обстоятельства непреодолимой силы, причинная связь между ним и утратой конкретного товара, а также принятие Маркетплейсом всех разумных мер по предотвращению и минимизации ущерба подлежат документальному подтверждению.

Товар по поставкам № был передан Маркетплейсу до 7 июля 2026 года, то есть до вступления в силу редакции оферты, впервые включившей последствия воздействия БПЛА в перечень обстоятельств непреодолимой силы. Продавец возражает против применения указанного условия к ранее переданному товару, поскольку после принятия товара Маркетплейсом продавец не имел реальной возможности незамедлительно и без несоразмерных расходов изъять его со склада.

Прошу провести инвентаризацию, предоставить полный перечень сохранившегося, поврежденного и утраченного товара, обеспечить возврат пригодного товара и выплатить компенсацию за утраченный и не подлежащий дальнейшей реализации товар.»

Обращение нужно сохранить в PDF, сделать скриншот его отправки и записать номер обращения.

Дополнительно претензию можно продублировать заказным письмом с описью вложения по юридическому адресу Маркетплейса, указанному в актуальной выписке ЕГРЮЛ. Однако направление через Портал обязательно, поскольку оферта признает основным именно этот способ переписки.

6. Не соглашаться с отчетами и не нажимать кнопки без проверки

Необходимо ежедневно проверять:

- отчеты о продажах;
- ежедневные отчеты;
- разделы компенсаций;
- баланс;
- отчеты об остатках;
- отчеты о возвратах и перемещениях;
- уведомления поддержки.

Если товар будет указан как утраченный, поврежденный, утилизированный либо не подлежащий компенсации, нужно сразу направить мотивированные возражения.

На возражения по обычному отчету о продажах оферта предоставляет 21 календарный день. При отсутствии замечаний отчет считается согласованным.

На возражения против акта возврата предоставлено только 3 рабочих дня.

Особенно опасно нажимать кнопки, содержащие формулировки:

- «Согласиться с отчетом»;
- «Принять компенсацию»;
- «Претензий не имею»;
- «Согласен с размером ущерба»;
- «Подтвердить окончательный расчет».

В действующей оферте на примере пожара под Санкт-Петербургом предусмотрено, что нажатие кнопки «Согласиться с отчетом» означает заключение соглашения о размере ущерба и подтверждение отсутствия иных претензий к Маркетплейсу. Если Маркетплейс предложит аналогичную механику по событиям 18 июля, принимать такой отчет до проверки количества товара и суммы компенсации нельзя.

7. Подать заявку на возврат товара, который продолжает числиться на складе

Если после происшествия товар продолжает отображаться в остатках и функционал возврата доступен, следует:

1. Сначала зафиксировать остатки, стоимость возврата и доступный функционал.
2. Подать заявку на возврат товара с пострадавшего склада.

3. Сохранить подтверждение подачи заявки.
4. Зафиксировать предложенный тариф и предполагаемый срок возврата.
5. В претензии указать, что заявка подана для возврата сохранившегося товара и не означает согласия с возложением на продавца расходов, вызванных происшествием.

Это важно, поскольку по пункту 11.3.1 оферты 60-дневный срок признания товара утраченным начинается исчисляться с момента предъявления требования о возврате. Если Маркетплейс заявит о проведении инвентаризации, предельный срок увеличивается до 90 дней.

Если заявка недоступна, система выдает ошибку либо стоимость возврата является несоразмерной, нужно сделать запись экрана и указать это в претензии. Такое доказательство подтверждает отсутствие у продавца реальной возможности забрать ранее переданный товар после изменения оферты.

8. Потребовать прекращения начисления платы

В претензии необходимо отдельно потребовать:

- не начислять хранение за утраченный или фактически недоступный товар;
- не начислять логистику и перемещения, которые фактически не выполнялись;
- не списывать стоимость возврата товара, уничтоженного или поврежденного на складе;
- не применять штрафы за отмененные заказы и непоставленный покупателям товар;
- отменить удержания, возникшие после происшествия;
- не учитывать последствия происшествия при расчете рейтингов продавца.

Каждое новое удержание необходимо отдельно оспаривать в отчете и досудебной претензии.

9. Обратиться в правоохранительные органы

Необходимо выяснить номер зарегистрированного материала проверки или уголовного дела по факту атаки и повреждения складского комплекса.

Селлер, которому причинен имущественный ущерб, вправе подать заявление о признании потерпевшим и приложить документы, подтверждающие принадлежность товара, его нахождение на складе и размер ущерба. Юридическое лицо может быть признано потерпевшим при причинении вреда его имуществу.

Также можно предъявить гражданский иск в рамках уголовного дела, если имеются основания считать, что имущественный вред непосредственно причинен преступлением.

Это не заменяет требования к Маркетплейсу. Цель участия в уголовном деле состоит прежде всего в получении доступа к официальным сведениям:

- осмотру места происшествия;
- заключениям пожарно-технических экспертиз;

- актам МЧС;
- сведениям о непосредственном месте попадания;
- данным о распространении пожара;
- информации о поврежденных зонах склада.

10. После получения перечня утраченного товара направить окончательную претензию

Окончательная претензия должна содержать:

1. Перечень поставок и даты передачи товара.
2. Указание на передачу товара до 7 июля 2026 года, если это применимо.
3. Детализированный перечень утраченного и поврежденного товара.
4. Расчет стоимости каждой позиции.
5. Перечень подтверждающих документов.
6. Возражения против применения пункта 11.3.4.1 оферты.
7. Требование представить доказательства форс-мажора и причинной связи.
8. Требование выплатить стоимость утраченного товара.
9. Требование компенсировать документально подтвержденные прямые расходы.
10. Требование отменить связанные с происшествием удержания.
11. Требование вернуть сохранившийся товар без возложения на продавца дополнительных расходов.
12. Указание на последующее обращение в Арбитражный суд Московской области.

По оферте досудебная претензия рассматривается в течение 30 календарных дней, а спор между предпринимателем и Маркетплейсом передается в Арбитражный суд Московской области.

Ваша позиция на сегодня:

Маркетплейс принял товар на хранение до 7 июля 2026 года на условиях, не предусматривавших специального освобождения от ответственности за любые последствия воздействия БПЛА. После принятия имущества Маркетплейс в одностороннем порядке существенно изменил распределение рисков, не предоставив продавцу реальной, своевременной и экономически доступной возможности забрать товар. Поэтому применение нового условия к ранее переданному товару нарушает баланс интересов сторон и должно быть признано недопустимым по статьям 10, 425 и 428 ГК РФ. Независимо от применимой редакции договора Маркетплейс обязан доказать наличие всех признаков непреодолимой силы, прямую причинную связь между атакой и утратой конкретного товара, а также принятие всех разумных мер по обеспечению сохранности имущества и минимизации ущерба.

Поэтому применение нового условия к ранее переданному товару может быть признано нарушающим баланс интересов сторон с учетом статей 10, 425 и 428 ГК РФ