

ООО «ЮШЕРУС»,
ИНН 2311325929, КПП 231101001,
юр. адрес: 350005, Краснодарский край, г.
Краснодар, ул. им. Александра Покрышкина, д.
4/10, оф. 181,
тел./факс (495) 369-56-03,
e-mail: administration@yusherus.com

Куда: ООО «ЯНДЕКС»
Кому: РУКОВОДИТЕЛЮ

ПРЕТЕНЗИЯ

Исх. № 120 от 14 августа 2023 г.

г. Краснодар

ООО «ЮШЕРУС», в лице генерального директора Шляховой Ю.Г., настоящим письмом сообщает о грубом нарушении Законов Российской Федерации маркетплейсом Яндекс.Маркет.

ID магазина на Яндекс.Маркет: 2611769

Заказ № 265070726

Арбитр Яндекс.Маркет вынес решение о ПОЛНОМ возврате денег покупателю за отказ от вышеуказанного заказа.

На момент отказа покупателя от данного заказа заказ уже был отправлен и оплачен нами. Более того, заказ уже прибыл в пункт доставки!

Клиент настаивал на отказе от практически доставленного заказа.

Мы занимаемся дистанционной продажей товаров, клиент об этом знает.

Возврат товара надлежащего качества, приобретенного дистанционным способом, имеет свои особенности и возможен при соблюдении следующих условий.

В силу п. 2 ст. 497 Гражданского Кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ) договор розничной купли-продажи может быть заключен на основании ознакомления покупателя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других) или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора (дистанционный способ продажи товара).

ООО «ЮШЕРУС»,
ИНН 2311325929, КПП 231101001,
юр. адрес: 350005, Краснодарский край, г.
Краснодар, ул. им. Александра Покрышкина, д.
4/10, оф. 181,
тел./факс (495) 369-56-03,
e-mail: administration@yusherus.com

Согласно пп. 3 и 4 ст. 497 ГК РФ, если иное не предусмотрено законом, иными правовыми актами или договором, договор розничной купли-продажи, заключенный дистанционным способом продажи товара, считается исполненным с момента доставки товара в место, указанное в таком договоре, а если место передачи товара таким договором не определено, с момента доставки товара по месту жительства покупателя-гражданина или месту нахождения покупателя - юридического лица. Если иное не предусмотрено законом, до передачи товара покупатель вправе отказаться от исполнения данного договора при условии возмещения продавцу необходимых расходов, понесенных в связи с совершением действий по исполнению договора.

В соответствии п. 4 ст. 26.1 Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 "О защите прав потребителей", покупатель вправе отказаться от товара, приобретенного дистанционным способом в любое время до его передачи, а после передачи товара — в течение 7 дней,

В случае, если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара.

Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.

Потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.

ООО «ЮШЕРУС»,
ИНН 2311325929, КПП 231101001,
юр. адрес: 350005, Краснодарский край, г.
Краснодар, ул. им. Александра Покрышкина, д.
4/10, оф. 181,
тел./факс (495) 369-56-03,
e-mail: administration@yusherus.com

При отказе потребителя от товара продавец должен возвратить ему денежную сумму, уплаченную потребителем по договору, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара, не позднее чем через десять дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования.

Таким образом, при условии сохранности товарного вида и потребительских свойств приобретенного дистанционным способом товара надлежащего качества потребитель вправе отказаться от такого товара в течение семи дней, а продавец должен в течение десяти дней со дня предъявления потребителем такого требования возвратить уплаченную по договору денежную сумму за вычетом своих расходов на доставку возвращенного от потребителя товара.

Любые Постановления правительства могут лишь дополнять Федеральные законы. В законе же "О защите прав потребителей" в абзаце 5 статьи 26.1 четко определено: "При отказе потребителя от товара продавец должен возвратить ему денежную сумму, уплаченную потребителем по договору, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара, не позднее чем через десять дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования."

То есть, покупатель обязан оплатить доставку товара обратно на склад продавца.

Также, в преамбуле закона "О защите прав потребителей" указано: "Продавец - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи;"

В силу п. 2 ст. 497 Гражданского Кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ) договор розничной купли-продажи может быть заключен на основании ознакомления покупателя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств

ООО «ЮШЕРУС»,
ИНН 2311325929, КПП 231101001,
юр. адрес: 350005, Краснодарский край, г.
Краснодар, ул. им. Александра Покрышкина, д.
4/10, оф. 181,
тел./факс (495) 369-56-03,
e-mail: administration@yusherus.com

связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других) или иными способами, исключая возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора (дистанционный способ продажи товара).

Согласно пп. 3 и 4 ст. 497 ГК РФ, если иное не предусмотрено законом, иными правовыми актами или договором, договор розничной купли-продажи, заключенный дистанционным способом продажи товара, считается исполненным с момента доставки товара в место, указанное в таком договоре, а если место передачи товара таким договором не определено, с момента доставки товара по месту жительства покупателя-гражданина или месту нахождения покупателя - юридического лица. Если иное не предусмотрено законом, до передачи товара покупатель вправе отказаться от исполнения данного договора при условии возмещения продавцу необходимых расходов, понесенных в связи с совершением действий по исполнению договора.

Никакое Постановление правительства не может противоречить Федеральному Закону.

Согласно же двух Федеральных законов "О защите прав потребителей" и Гражданского Кодекса Российской Федерации, покупатель обязан вернуть на склад продавца возвращаемый товар и обязан оплатить возврат (обратную доставку продавцу) этого товара в случае дистанционной продажи товара.

Мы никоим образом не отрицаем права покупателя вернуть товар. Он имеет на это право в соответствии с Законом. Но мы настаиваем, что Покупатель и/или Яндекс.Маркет, как представитель интересов покупателя перед нами как Продавцом, обязан выполнять ВСЕ требования Закона! В том числе по оплате возврата товара, от которого он отказался!

ООО «ЮШЕРУС»,
ИНН 2311325929, КПП 231101001,
юр. адрес: 350005, Краснодарский край, г.
Краснодар, ул. им. Александра Покрышкина, д.
4/10, оф. 181,
тел./факс (495) 369-56-03,
e-mail: administration@yusherus.com

А также Покупатель, в силу п. 4 ст. 497 ГК РФ, обязан компенсировать Продавцу ВСЕ фактически понесённые Продавцом расходы на момент расторжения Покупателем договора Купли-продажи.

Вы, уважаемые, владельцы маркетплейса, не забывайте, что законы предназначены для защиты интересов ВСЕХ лиц, участвующих в сделках. В том числе, эти законы защищают и продавцов, от недобросовестных покупателей.

В том числе, эти законы защищают и от произвола с ВАШЕЙ стороны.

Покупатели, из-за того, что ваш маркетплейс не предусмотрел техническую возможность для Продавца сделать перерасчёт возвращаемых денег за возврат товара Покупателем, ошибочно полагают, что они освобождены от ЛЮБОЙ ответственности перед продавцом за ЛЮБЫЕ свои капризы и недобросовестность.

А мы не можем этого допустить.

Мы работаем для извлечения прибыли в результате законной предпринимательской деятельности, а не для получения убытков.

Яндекс.Маркету следует чётко следовать Закону. До мельчайших деталей.

В противном случае, уже Яндекс.Маркет будет нарушать Закон и нести за это ответственность.

В соответствии с вышеизложенным и учитывая то, что Яндекс.Маркет взял на себя ответственность, в лице арбитра спора принявшего соответствующее решение, нарушить ГК РФ и ФЗ «О защите прав потребителей» мы

ТРЕБУЕМ:

ООО «ЮШЕРУС»,
ИНН 2311325929, КПП 231101001,
юр. адрес: 350005, Краснодарский край, г.
Краснодар, ул. им. Александра Покрышкина, д.
4/10, оф. 181,
тел./факс (495) 369-56-03,
e-mail: administration@yusherus.com

Выплатить нам компенсацию затрат на доставку товара по данному заказу к месту проживания Покупателя и обратно, на склад Продавца, так, как это должен был сделать Покупатель в соответствии с законодательством РФ.

Расчёты затрат (подтверждающие документы приведены в приложении – Акты сверки с нашим поставщиком):

- Резерв на обработку заказа – 150 рублей
- Резерв на доставку заказа – 300 рублей
- Резерв на упаковку заказа – 35 рублей
- Дополнительное списание на доставку заказа обратно из-за отмены – 89,39 рублей

Итого, покупатель (а в связи с вышеизложенным, Яндекс.Маркет) обязан нам компенсировать $150+300+35+89,39=574,39$ рублей.

Полное наименование организации	Общество с ограниченной ответственностью "ЮШЕРУС"
Юридический адрес организации	350005, Краснодарский край, г. Краснодар, ул. им. Александра Покрышкина, д. 4/10, оф. 181.
ИНН организации	2311325929
КПП организации	231101001
Расчётный счёт:	40702810903570000095
Банк:	КРАСНОДАРСКИЙ РФ АО «РОССЕЛЬХОЗБАНК»
БИК:	040349536
Корреспондентский счёт:	30101810700000000536

Генеральный директор
ООО «ЮШЕРУС»



М.П.

Шляхова Ю. Г.

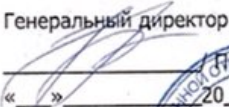
Акт сверки

взаимных расчетов за период с 01.08.2023 года по 09.08.2023 года
по оферте размещенной по адресу <https://p5s.ru/offer/ds/amg/>
между ООО «АМГ» и Общество с ограниченной ответственностью "ЮШЕРУС".

Мы, нижеподписавшиеся, ООО «АМГ», действующие на основании Устава, с одной стороны и Общество с ограниченной ответственностью "ЮШЕРУС", действующие на основании Устава, с другой стороны, составили настоящий Акт сверки в том, что состояние взаимных расчетов по данным учета следующее:

По данным ООО «АМГ», руб.				По данным Общество с ограниченной ответственностью "ЮШЕРУС", руб.			
Дата	Наименование операции, документы	Дебет	Кредит	Дата	Наименование операции, документы	Дебет	Кредит
Сальдо начальное			4 404,88	Сальдо начальное			
2023-08-05	Дополнительное списание на доставку => Дополнительное списание на доставку туда и обратно DropShipping заказа 1402064, т.к. зарезервированных изначально средств оказалось недостаточно.	89,39					
2023-08-05	Начисление за возврат после частичной доставки или отказа от DS-заказа => Возврат стоимости товара после отказа от DropShipping заказа 1402064		1 337,23				
Обороты за период		89,39	1 337,23	Обороты за период			
Сальдо конечное			5 652,72	Сальдо конечное			

По данным ООО «АМГ» на 09.08.2023 года задолженность в пользу Общество с ограниченной ответственностью "ЮШЕРУС" составляет 5 652,72 (пять тысяч шестьсот пятьдесят два рубля 72 коп.).

ООО «АМГ»	Общество с ограниченной ответственностью "ЮШЕРУС"
ИНН 7734368129 Юр. адрес: РФ, 115280, г. Москва, ул. Автозаводская, дом 16к2с8	ИНН 2311325929 Юр. адрес: 350005, Краснодарский край, г. Краснодар, ул. им. Александра Покрышкина, д. 4/10, оф. 181.
Генеральный директор  « » 20__ г. М.п.	Генеральный директор _____/Шляхова Ю.Г./ « » 20__ г. М.п.



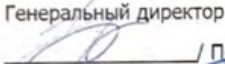
Акт сверки

взаимных расчетов за период с 20.07.2023 года по 21.07.2023 года
по оферте размещённой по адресу <https://p5s.ru/offer/ds/amg/>
мужду ООО «АМГ» и Общество с ограниченной ответственностью "ЮШЕРУС".

Мы, нижеподписавшиеся, ООО «АМГ», действующие на основании Устава, с одной стороны и Общество с ограниченной ответственностью "ЮШЕРУС", действующие на основании Устава, с другой стороны, составили настоящий Акт сверки в том, что состояние взаимных расчетов по данным учета следующее:

По данным ООО «АМГ», руб.				По данным Общество с ограниченной ответственностью "ЮШЕРУС", руб.			
Дата	Наименование операции, документы	Дебет	Кредит	Дата	Наименование операции, документы	Дебет	Кредит
Сальдо начальное			3 565,11	Сальдо начальное			
2023-07-21	Резерв на товар => Резервирование средств на товар по DropShipping заказу 1402064	1 337,23					
2023-07-21	Резерв на обработку заказа => Резервирование средств на обработку DropShipping заказа 1402064	150,00					
2023-07-21	Резерв на доставку => Резервирование средств на доставку DropShipping заказа 1402064	300,00					
2023-07-21	Резерв на упаковку => Резерв на упаковку 1402064	35,00					
Обороты за период		1 822,23	0,00	Обороты за период			
Сальдо конечное			1 742,88	Сальдо конечное			

По данным ООО «АМГ» на 21.07.2023 года задолженность в пользу Общество с ограниченной ответственностью "ЮШЕРУС" составляет 1 742,88 (одна тысяча семьсот сорок два рубля 88 коп.).

ООО «АМГ»	Общество с ограниченной ответственностью "ЮШЕРУС"
ИНН 7734368129 Юр. адрес: РФ, 115280, г. Москва, ул. Автозаводская, дом 16к2с8	ИНН 2311325929 Юр. адрес: 350005, Краснодарский край, г. Краснодар, ул. им. Александра Покрышкина, д. 4/10, оф. 181.
Генеральный директор  / Проворова З.С./ « » 20__ г.	Генеральный директор _____/Шляхова Ю.Г./ « » 20__ г.
М.П.	М.П.

