

Кому: ООО «РВБ» (Wildberries) или ООО «Интернет Решения» (Ozon) — сторона договора из вашей оферты
ИНН ..., ОГРН ...
Адрес: юридический адрес из оферты
E-mail для претензий: адрес из раздела оферты о спорах

От: ИП Фамилия И. О. / ООО «Название»
ИНН ..., ОГРН/ОГРНИП ...
ID продавца в личном кабинете: ...
Адрес: ..., телефон, e-mail для ответа: ...

ПРЕТЕНЗИЯ

о возврате необоснованно удержанных денежных средств (штрафа)

Между продавцом (далее — Продавец) и ООО «...» (далее — Маркетплейс) заключён договор путём акцепта оферты название оферты дата (далее — Договор). Продавец размещает товары на площадке Wildberries / Ozon, Маркетплейс принимает оплату от покупателей и перечисляет её Продавцу за вычетом вознаграждения и расходов, предусмотренных Договором.

В отчёте № ... за период с ... по ... Маркетплейс удержал из причитающихся Продавцу сумм ... (сумма прописью) руб. с назначением «штраф за несоответствие габаритов» / «компенсация за утерю» / «штраф за нарушение правил» — как в отчёте по поставке/отправлению № ...

Продавец с удержанием не согласен по следующим причинам: габариты товара в карточке соответствуют фактическим, что подтверждается фото с замером и документами производителя / товар передан на склад по акту без замечаний / нарушение, указанное в отчёте, Продавец не совершал. Документы, подтверждающие основание удержания (акт замера, фото, видео, акт о расхождении), Маркетплейс Продавцу не предоставил, на обращение № ... от ... ответил формально.

Согласно ст. 309, 310 ГК РФ обязательства должны исполняться надлежащим образом в соответствии с условиями договора, односторонний отказ от их исполнения и одностороннее изменение условий не допускаются. Неустойка (штраф) может быть взыскана только при доказанном нарушении обязательства (ст. 330 ГК РФ); при отсутствии вины должник не отвечает за нарушение (ст. 401 ГК РФ). Денежные средства, удержанные без установленного Договором основания, являются неосновательным обогащением и подлежат возврату (ст. 1102 ГК РФ) вместе с процентами за пользование чужими денежными средствами (п. 2 ст. 1107, ст. 395 ГК РФ).

На основании изложенного **требую:**

- Вернуть удержанные ... руб. — перечислить на расчётный счёт Продавца или зачесть в ближайшую выплату в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня получения претензии.
- Предоставить документы, на основании которых произведено удержание: акт замера, фото и видео с весогабаритного оборудования, акт о расхождении.

Если требование не будет выполнено в указанный срок, Продавец обратится в арбитражный суд с иском о взыскании суммы удержания, процентов по ст. 395 ГК РФ, расходов на госпошлину и юридическую помощь. Досудебный порядок по ч. 5 ст. 4 АПК РФ настоящей претензией соблюден.

Приложения:

1. Выписка из отчёта № ... со строкой удержания.
2. Скриншот карточки товара артикул ... с указанными габаритами.
3. Фото товара в упаковке с замером, документы производителя / фулфилмента.
4. Переписка с поддержкой Маркетплейса обращение № ...
5. Документ о полномочиях подписанта (для ООО — приказ о назначении директора или доверенность).

«__» _____ 2026 г.

ИП / Генеральный директор _____ / Фамилия И. О. /