

Директору «ООО «Вайлдберриз»
Бакальчук Татьяне Владимировне
Юридический адрес 142715, Московская
область, Ленинский район, деревня
Мильково, владение 1
Пиняевой Людмилы Васильевны

досудебная претензия.

Настоящим, сообщаем Вам, что в связи с невыполнением Вашей организацией обязанности по возврату денежных средств за ранее заказанный и отмененный заказ на товар, а также отсутствие ожидаемой реакции, а именно, - возврата денежных средств на обращения №11531624 от 28.10.2020 и №11387032 от 21.10.2020, мной была составлена досудебная претензия.

Согласно положениям ст. 309, 310, 314 Гражданского кодекса Российской Федерации обязательства сторон договорных правоотношений должны исполняться надлежащим образом в соответствии с требованиями законодательства и условиями договора. Обязательство должно исполняться точно в срок, установленный соглашением сторон.

При этом российским законодательством не допускается односторонний отказ от исполнения обязательства, а также изменение его условий в одностороннем порядке.

Предлагаю Вам в добровольном порядке в срок до «16» ноября 2020 г. погасить возникшую задолженность в сумме 1211-00 (одна тысяча двести одиннадцать) рублей ноль копеек.

В случае неисполнения Ваших обязательств в выше обозначенный срок при отсутствии конструктивных предложений с Вашей стороны по урегулированию ситуации, я буду вынуждена обратиться в судебные органы о взыскании задолженности в принудительном порядке, помимо этого мной будет произведено обращение в правоохранительные органы РФ (МВД РФ/ГП РФ) и контролирующие органы РФ (Роспотребнадзор и Роскомнадзор).

Настоятельно рекомендую принять участие в мирном урегулировании данного вопроса, что позволит обеим сторонам сэкономить время и деньги.

Проект обращения в судебные/правоохранительные/контролирующие органы прилагаю ниже.

Проект обращения судебные/правоохранительные/контролирующие органы:

11.10.2020 года я сделала заказ в интернет-магазине «Wildberries» (<https://wildberries.ru/>) (реквизиты магазина приложены в Приложении 6 заявления) следующих товаров:

- 1) 100179170919 Smolicek Колготки детские/Ажурные/для школы
- 2) 100179170918 Лукоморье Колготки ажурные для школы Лилия
- 3) 100179170917 Pe. Chitto Колготки детские хлопковые школьные для девочки (размеры от 7 до 14 лет)
- 4) 100179170920 Infinity Lingerie Колготки

На общую сумму 1211.00 (одна тысяча двести одиннадцать) рублей 00 копеек и оплатила его сразу в личном кабинете банковской картой MasterCard 5368****0120, фото чека в Приложении 1.

После оплаты и оформления заказа я обнаружила, что пункт доставки выбран неверно. Так как функционал интернет-магазине «Wildberries» не позволяет редактировать пункт доставки после оформления заказа, я тут же, 11.10.2020, отменила заказ. Отмена заказа подтверждена магазином, о чем свидетельствует информация на странице «Финансы», «История операций» личного кабинета. «11.10.2020 Возврат денег -1211» (Приложения 2) и страницы «Покупки», «История покупок» личного кабинета (Приложение 3).

Банк ВТБ (ПАО), являющийся эмитентом банковской карты MasterCard 5368****0120, 15.10.2020 обработал данную операцию покупки и списал заблокированные при покупке денежные средства, о чем свидетельствует выписка банка, представленная в Приложении 7.

Так как правила магазина утверждают, что

- При возврате товара, оплаченного онлайн, денежные средства возвращаются покупателю на карту, с которой производилась оплата

А также:

- При возврате товара оплаченного онлайн, деньги возвращаются на карту, с которой производилась оплата. Перечисление производится в день возврата товара. После этого в разделе «Финансы» в «Истории операций» появится операция «Возврат денег». Срок зачисления денег на счет Клиента зависит от банка, в котором он открыт. В среднем у банка это занимает 1-5 рабочих дней.

- При возврате денежных средств на реквизиты, перечисление производится в срок до 10 дней.

Денежные средства должны быть возвращены на банковскую карту в течении 10 дней. Возврата данной суммы не последовало.

21.10.2020 в личном кабинете интернет-магазина «Wildberries» было составлено обращение №11387032:

«Добрый день! Прошло 10 суток, возврат так и не поступил, проверьте, пожалуйста у себя. По чеку Смена №32 Чек №710 от 11.10.2020 15:36 был выполнен возврат(отмена) в приложении WD. В меню истории операций данный возврат зафиксирован как: 11.10.2020 Возврат денег -1211 Однако операция оплаты по чеку №710 в банке была подтверждена(НЕ ОТМЕНЕНА), а возврата не последовало. Уточните, пожалуйста по проблеме? Чек Смена №32 Чек №710 от 11.10.2020 15:36: 1) 100179170919 Smolicek Колготки детские/Ажурные/для школы Сумма 353.00 2) 100179170918 Лукоморье Колготки ажурные для школы Лилия Сумма 273.00 3) 100179170917 Pe. Chitto Колготки детские хлопковые школьные для девочки (размеры от 7 до 14 лет) Сумма 301.00 4) 100179170920 Infinity Lingerie Колготки Сумма 284.00»

На что 23.10.2020 от службы поддержки был получен ответ:

«Здравствуйте. Заявка на возврат оформлена, в ближайшие дни денежные средства будут перечислены на источник оплаты, срок зачисления будет зависеть от регламента банка. Приносим извинения за задержку. Благодарим за обращение.»

28.10.2020 в личном кабинете интернет-магазина «Wildberries» было составлено повторное 11531624 с уточнение подтверждения возврата денежных средств или RRN банковской выписки:

«Добрый день! Прошло 10 суток, возврат так и не поступил, руководствуясь ст. 20 Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 "О защите прав потребителей", прошу предоставить подтверждение возврата денежных средств (чек возврата или платежное поручение), в противном случае мы будем вынуждены обратиться в Роспотребнадзор и оформить обращение в суд. Подробнее: По чеку Смена №32 Чек №710 от 11.10.2020 15:36 был выполнен возврат(отмена) в приложении WD, однако операция оплаты по чеку №710 в банке была подтверждена(НЕ ОТМЕНЕНА), а возврата не последовало. Чек Смена №32 Чек №710 от 11.10.2020 15:36: 1) 100179170919 Smolicek Колготки детские/Ажурные/для школы Сумма 353.00 2) 100179170918 Лукоморье Колготки ажурные для школы Лилия Сумма 273.00 3) 100179170917 Pe. Chitto Колготки детские хлопковые школьные для девочки (размеры от 7 до 14 лет) Сумма 301.00 4) 100179170920 Infinity Lingerie Колготки Сумма 284.00»

На что 29.10.2020 от службы поддержки был получен ответ:

«Здравствуйте. Приносим свои извинения за длительный возврат денежных средств. Для возврата данной суммы мы передали информацию нашим специалистам .В ближайшее время деньги будут отправлены в банк. Пожалуйста ожидайте. Благодарим за обращение.»

На сегодняшний день «9» ноября 2020. На банковский счет денежные средства не поступили, подтверждение возврата денежных средств в размере 1211.00 рублей от интернет-магазина «Wildberries» также не поступало.

поскольку деятельность интернет магазина регламентируется ФЗ «О защите прав потребителей», а конкретно:

1) Поскольку Интернет-магазин является дистанционным способом продажи, то в отношении такого способа продажи действуют особые правила. Эти правила регулируются статьей 26.1 ФЗ «О защите прав потребителей», а

также «Правилами продажи товаров дистанционным способом», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 г. №612.

Главное правило, которое действует в отношении товаров, купленных в интерне-магазине –это право отказаться от покупки и вернуть товар без объяснения причин в течение 7-и дней после доставки(а также в любое время до момента доставки). Именно так –без объяснения причин, т.е. не надо давать объяснения по поводу расцветки, фасона и т.п., как с товаром из обычного магазина

2) Отношения по договору-купли продажи товара, приобретённого гражданами-потребителями дистанционным способом, регулируются Гражданским кодексом РФ, Законом РФ от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее–Закон), Правилами продажи товара дистанционным способом, утвержденных постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 г. № 612 (далее –Правила).

Порядок и способы возврата суммы, уплаченной покупателем за товар, определены п.34 и п.35 вышеуказанных правил. В случае если возврат суммы, уплаченной покупателем в соответствии с договором, осуществляется одновременно с возвратом товара покупателем, возврат указанной суммы осуществляется продавцом с согласия покупателя одним из следующих способов: наличными денежными средствами по месту нахождения продавца; почтовым переводом; путем перечисления соответствующей суммы на банковский или иной счет покупателя, указанный покупателем.

Расходы на осуществление возврата суммы, уплаченной покупателем в соответствии с договором, несет продавец.

При отказе покупателя от товара продавец должен вернуть ему сумму, уплаченную покупателем в соответствии с договором, за исключением расходов продавца на доставку от покупателя возвращенного товара, не позднее 10 дней с даты предъявления покупателем соответствующего требования.

В результате всего я была обманута, а мошенники завладели моими денежными средствами (в качестве наложенного платежа за заказанный товар) отправленными добровольно в силу заблуждения относительно намерений фирмы-продавца товара.

На основании изложенных обстоятельств и факта причиненного ущерба прошу провести проверку по изложенным фактам и возбудить уголовное дело в отношении лиц причастных к обстоятельствам, изложенным в данном заявлении.

В связи с изложенным, прошу обязать ООО «Вайлдберриз» вернуть мне уплаченную сумму в размере 1211.00 (одна тысяча двести одиннадцать) рублей ноль копеек на карту MasterCard 5368**0120 с которой производилась оплата или на мой банковский счет, реквизиты которого указаны ниже, выплатить неустойку за каждый день просрочки.**

Реквизиты банковского счета:

Получатель: ПИНЯЕВА ЛЮДМИЛА ВАСИЛЬЕВНА

Номер счёта: 40817810740010690432

Банк получателя: ПАО СБЕРБАНК

БИК: 044525225

Корр. счёт: 30101810400000000225

ИНН: 7707083893

КПП: 773643002

SWIFT-код: SABRRUMM

Приложение 1.

Фото чека оплаты заказанного товара банковской картой MasterCard 5368****0120.

Кассовый чек						
Приход ООО «Вайлдберриз» 142715, Московская область, Ленинский район, деревня Мильково, владение 1 ИНН 7721546864 wildberries.ru				11.10.2020 15:36 Кассир АДМИНИСТРАТОР Смена №32 Чек №710		
.....						
№	Наименование	Цена, RUB	Цена, RUB	Кол.	Сумма, RUB	Сумма, RUB
1	100179170919 Smolicek Колготки детские/Ажурные/для школы НДС 10% Товар/Полный расчет ПОВЕРЕННЫЙ ИНН поставщика 5040125260	353.00	353.00	1	353.00	353.00
2	100179170918 Лукоморье Колготки ажурные для школы Лилия Без НДС Товар/Полный расчет ПОВЕРЕННЫЙ ИНН поставщика 5024045659	273.00	273.00	1	273.00	273.00
3	100179170917 Ре. Chitto Колготки детские хлопковые школьные для девочки (размеры от 7 до 14 лет) НДС 10% Товар/Полный расчет ПОВЕРЕННЫЙ ИНН поставщика 7722361376	301.00	301.00	1	301.00	301.00

4	100179170920 Infinity Lingerie Колготки НДС 10% Товар/Полный расчет ПОВЕРЕННЫЙ ИНН поставщика 7801506440	284.00	284.00	1	284.00	284.00
---	--	--------	--------	---	--------	--------

Итого 1 211.00

Электронными	1 211.00
Наличными	0.00
Зачет предоплаты (аванса)	0.00
Сумма НДС 10%	85.27
Стоимость товаров без НДС	273.00

Налогообложение	ОСН
РН ККТ	0004558805015124
№ ФД	63970
№ ФН	9282440300796597
ФПД	1150636962
Сайт ФНС	nalog.ru
Эл. адрес отправителя	payment@wildberries.ru



Срок возврата товара надлежащего качества составляет 21 день, за исключением товаров, возврат которых не предусмотрен действующим законодательством РФ.

Приложение 2.

Отражение отмены заказа на странице «Финансы», «История операций» личного кабинета.

11.10.2020 Возврат денег -1211



История покупок История операций

История операций

Дата	Операция	Сумма, Р	
05.11.2020	Списание за заказ	- 1 482	
21.10.2020	Возврат денег	- 934	
17.10.2020	Возврат денег	+ 934	Детали ▾
11.10.2020	Возврат денег	- 1 211	
14.06.2020	Возврат денег 536829****0120	- 272	
	Возврат денег	+ 272	Детали ▾
10.05.2020	Возврат денег 536829****0120	- 2 085	

Приложение 3.

Отражение отмены заказа на странице «Покупки», «История покупок» личного кабинета.

История покупок

428 ТОВАРОВ

Ищите, что покупали

Вид товара

- Все товары
- Цифровой контент
- Видео
- Забрать в магазине

Infinity Lingerie / Колготки

134-140 – размер

Заказ: 11 Октября

Отмена заказа

размеры:
74-80
86-92
98-104
110-116
122-128
134-140



Статус

284 P

353 P

273 P

301 P

@jalkasessiti

История покупок

428 ТОВАРОВ

Ищите, что покупали

Вид товара

- Все товары
- Цифровой контент
- Видео
- Забрать в магазине

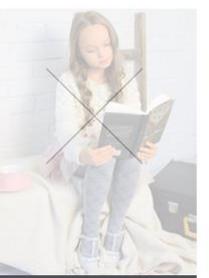


Smolicek / Колготки детские/Ажурные/д...

134-140 – размер

Заказ: 11 Октября

Отмена заказа



Статус

284 P

353 P

273 P

301 P

@jalkasessiti

История покупок

428 ТОВАРОВ

Ищите, что покупали

Вид товара

- Все товары
- Цифровой контент
- Видео
- Забрать в магазине



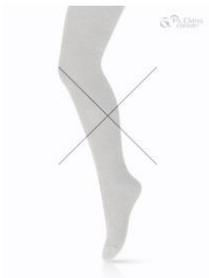
размеры:
74-80
86-92
98-104
110-116
122-128
134-140

Лукоморье / Колготки ажурные для школы...

134-140 – размер

Заказ: 11 Октября

Отмена заказа



Статус

284 P

353 P

273 P

301 P

@jalkasessiti

История покупок

428 ТОВАРОВ

Ищите, что покупали

Вид товара

- Все товары
- Цифровой контент
- Видео
- Забрать в магазине



размеры:
74-80
86-92
98-104
110-116
122-128
134-140



Pe. Chitto / Колготки детские хлопковые...

9-10 – размер

Заказ: 11 Октября

Отмена заказа

Статус

284 P

353 P

273 P

301 P

@jalkasessiti

Приложение 4.

Обращение и ответ службы поддержки Вайлдберриз в личном кабинете №11387032 от 21.10.2020.

Обращение

Раздел: Запрос подтверждения перечисления денег

Тема: Возврат денег

Дата: 21.10.2020

Сумма возврата: 1 211.00

Ваше обращение

Добрый день! Прошло 10 суток, возврат так и не поступил, проверьте, пожалуйста у себя. По чеку Смена №32 Чек №710 от 11.10.2020 15:36 был выполнен возврат(отмена) в приложении WD. В меню истории операций данный возврат зафиксирован как: 11.10.2020 Возврат денег -1211 Однако операция оплаты по чеку №710 в банке была подтверждена(НЕ ОТМЕНЕНА), а возврата не последовало. Уточните, пожалуйста по проблеме? Чек Смена №32 Чек №710 от 11.10.2020 15:36: 1) 100179170919 Smolicek Колготки детские/Ажурные/для школы Сумма 353.00 2) 100179170918 Лукоморье Колготки ажурные для школы Лилия Сумма 273.00 3) 100179170917 Pe. Chitto Колготки детские хлопковые школьные для девочки (размеры от 7 до 14 лет) Сумма 301.00 4) 100179170920 Infinity Lingerie Колготки Сумма 284.00

Ответ Wildberries

Дата ответа: 23.10.2020 17:22:09

Здравствуйте. Заявка на возврат оформлена, в ближайшие дни денежные средства будут перечислены на источник оплаты, срок зачисления будет зависеть от регламента банка. Приносим извинения за задержку. Благодарим за обращение.

Приложение 5.

Повторный запрос подтверждения возврата денежных средств и ответ службы поддержки Вайлдберриз в личном кабинете № 11531624 от 28.10.2020.

Обращение

Раздел: Запрос подтверждения перечисления денег

Тема: Возврат денег

Дата: 28.10.2020

Сумма возврата: 1211.00

Ваше обращение

Добрый день! Прошло 10 суток, возврат так и не поступил, руководствуясь ст. 20 Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 "О защите прав потребителей", прошу предоставить подтверждение возврата денежных средств (чек возврата или платежное поручение), в противном случае мы будем вынуждены обратиться в Роспотребнадзор и оформить обращение в суд. Подробнее: По чеку Смена №32 Чек №710 от 11.10.2020 15:36 был выполнен возврат(отмена) в приложении WD, однако операция оплаты по чеку №710 в банке была подтверждена(НЕ ОТМЕНЕНА), а возврата не последовало. Чек Смена №32 Чек №710 от 11.10.2020 15:36: 1) 100179170919 Smolicek Колготки детские/Ажурные/для школы Сумма 353.00 2) 100179170918 Лукоморье Колготки ажурные для школы Лилия Сумма 273.00 3) 100179170917 Pe. Chitto Колготки детские хлопковые школьные для девочки (размеры от 7 до 14 лет) Сумма 301.00 4) 100179170920 Infinity Lingerie Колготки Сумма 284.00

Ответ Wildberries

Дата ответа: 29.10.2020 13:12:22

Здравствуйтесь. Приносим свои извинения за длительный возврат денежных средств. Для возврата данной суммы мы передали информацию нашим специалистам. В ближайшее время деньги будут отправлены в банк. Пожалуйста ожидайте. Благодарим за обращение.

Приложение 6.

Реквизиты ООО «Вайлдберриз»

Полное наименование	Общество с ограниченной ответственностью «Вайлдберриз»
Генеральный директор	Бакальчук Татьяна Владимировна
Наименование банка	в Банк ВТБ (ПАО), г. Москва
Корреспондентский счет	30101810700000000187
БИК	044525187
Расчетный счет	40702810500110000939
ИНН	7721546864
КПП	997750001
ОГРН	1067746062449
Адрес для корреспонденции	115551, Москва, а/я 20, ООО «Вайлдберриз»
Юридический адрес	142715, Московская область, Ленинский район, деревня Мильково, владение 1

Приложение 7.

Банковская выписка, подтверждении списания денежных средств, оплаченных в личном кабинете интернет-магазина.

Контракт

Номер карты 536829*****0120
Период выписки 15.10.2020 - 15.10.2020
Доступный остаток 9 651,69 RUR

Информация о балансе карты

Баланс на начало периода	8 105,86 RUR	В обработке	0,00 RUR
Баланс на конец периода	22 594,00 RUR	Расходные операции	-3 511,86 RUR
Поступления	0,00 RUR	Комиссия банка	0,00 RUR

Операции по карте

Дата проведения операции	Дата обработки банком	Сумма операции в валюте операции	Сумма операции в валюте карты	Комиссия	Описание операции
12.10.2020	15.10.2020	-934,00 RUR	-934,00 RUR	0,00 RUR	Wildberries
12.10.2020	15.10.2020	-195,00 RUR	-195,00 RUR	0,00 RUR	Wildberries
12.10.2020	15.10.2020	-284,00 RUR	-284,00 RUR	0,00 RUR	Wildberries
12.10.2020	15.10.2020	-887,86 RUR	-887,86 RUR	0,00 RUR	PYATEROCHKA 11326
11.10.2020	15.10.2020	-1 211,00 RUR	-1 211,00 RUR	0,00 RUR	WildBerries