

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.

<b>Кассовый чек</b>						
Приход ООО «Вайлдберриз» 142715, Московская область, Ленинский район, деревня Мильково, владение 1 ИНН 7721546864 <a href="http://wildberries.ru">wildberries.ru</a>				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	<a href="http://nalog.ru">nalog.ru</a>
Эл. адрес отправителя	<a href="mailto:payment@wildberries.ru">payment@wildberries.ru</a>

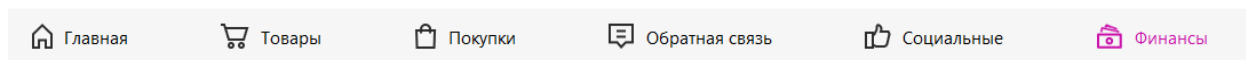


Срок возврата товара надлежащего качества составляет 21 день, за исключением товаров, возврат которых не предусмотрен действующим законодательством РФ.

## 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	<b>Списание за заказ</b>	- 1 482	
21.10.2020	<b>Возврат денег</b>	- 934	
17.10.2020	<b>Возврат денег</b>	+ 934	<a href="#">Детали</a> ▾
11.10.2020	<b>Возврат денег</b>	- 1 211	
14.06.2020	<b>Возврат денег 536829****0120</b>	- 272	
	<b>Возврат денег</b>	+ 272	<a href="#">Детали</a> ▾
10.05.2020	<b>Возврат денег 536829****0120</b>	- 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

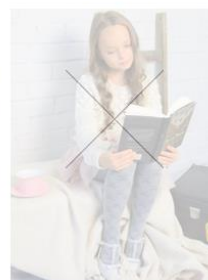
Infinity Lingerie / Колготки

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

@jalkarecetti

#### 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

@jalkarecetti

#### 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

@jalkarecetti

#### 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

@jalkarecetti

## 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

Здравствуйтесь. 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