

Директору «ООО «Вайлдберриз»»
Бакальчук Татьяне Владимировне
Юридический адрес 142715, Московская область,
Ленинский район, деревня Мильково, владение 1
От Мелединой Елены Леонидовны
603136 г. Нижний Новгород, д.54, кв.20
9108768744
lem8j@ya.ru

Досудебная претензия

Настоящим, сообщаем Вам, что в связи с невыполнением Вашей организацией обязанности по возврату денежных средств за ранее заказанный и возвращенный Вам товар, 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 «26» апреля 2020 г. погасить возникшую задолженность в сумме 17949 рублей.

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:**

27.03.2020 года я сделала заказ в интернет-магазине «Wildberries» (<https://lk.wildberries.ru/>) (реквизиты магазина приложены в конце заявления) следующих товаров: Пальто, Lanicka артикул: 10683394 цвет: графит Размер: 104; пальто, Lanicka артикул: 10683394 цвет: графит размер: 108; парка, Baileena артикул: 11293310 цвет: черный размер: 52. На общую сумму 17949 рублей. (Заказ № 8606121951). Приложение 1.

29.03.2020 мой заказ был доставлен в пункт самовывоза. На пункте самовывоза я оплатила товар (чек приложен в Приложение 2) банковской картой Visa Classic **** 6286 держателем которой я являюсь.

30.03.2020 после примерки у себя на дому я вернула все товары в пункт самовывоза т. к вещи не подошли по размеру. Все вещи приняли на возврат в магазин, претензий по внешнему виду и комплектации не было. Деньги мне вернули в полном размере (чек приложен в Приложение 3) но не на карту, а на мой баланс в моём личном кабинете на сайте магазина. На сайте магазина в моём личном кабинете в разделе «покупки» отобразился статус заказа «возврат». Денежные средства в размере 17949 рублей отобразились на балансе в моём личном кабинете на сайте магазина.

Я решила воспользоваться опцией в личном кабинете «вернуть деньги» (Приложение 4). Ознакомилась с информацией на сайте магазина: *«Вернуть денежные средства с Вашего баланса просто. Для этого Вам нужно оформить заявку. Введите желаемую сумму и укажите банковские реквизиты, на которые необходимо перевести денежные средства.» «Срок перечисления денежных средств осуществляется в срок до 10 календарных дней. Срок зачисления денежных средств на расчетный счет Клиента зависит от внутреннего регламента банка-получателя.»* При оформлении заявки на возврат денежных средств я ввела сумму 17949 и указала банковские реквизиты перевода на счёт карты MIR **** 5192 держателем которой являюсь.

Деньги с баланса в моём личном кабинете на сайте магазина были списаны. В личном кабинете на сайте магазина в разделе «история операций» отобразилось: *дата 30.03.2020, расход 17949, операция «списание при утверждении заявки».* (Приложение 4).

6.04.2020 года от специалиста магазина через приложение в социальной сети «Контакт» получила сообщение: *«У Вас оформлен возврат денежных средств в размере 17 949 рублей на реквизиты. Перевод в банк до 10 календарных дней. Дальнейшее зачисление зависит от регламента банка. Ожидайте»* (Приложение 5).

9.04.2020 мне перевели деньги на баланс в мой личный кабинет на сайте магазина, а не на счёт карты MIR **** 5192 как было мной указано при оформлении заявки на возврат денежных средств. В личном кабинете на

сайте магазина в разделе «история операций» отобразилось: *дата 9.04.2020, расход 17949, операция «остаток на конец периода», баланс 17949*).

Написала сообщение специалисту магазина в социальной сети «Контакт» в котором содержалось:

«...Сегодня, 9 04. 2020 (11-ый день с момента подачи заявки на перевод денежных средств на расчётный счёт) мне перевели денежные средства на баланс в личном кабинете, а не на расчётный счёт как было указано в заявке...прошу вернуть мне уплаченную сумму в размере 17949 рублей на мой банковский счёт на реквизиты, указанные при оформлении заявки».

На моё обращение через приложение в социальной сети «Контакт» был дан ответ специалиста магазина:

«Заявка была отклонена по причине не корректного создания. На данный момент заявка переоформлена, ДС будут возвращены на карту, с которой была оплата». На сайте магазина в моём личном кабинете в разделе «финансы» на балансе отразилось «0», в разделе «история операций» отобразилось: *дата 09.04.2020, расход 17949, операция «списание при утверждении заявки»* (Приложение 6)

10.04.2020 года я зашла в мой личный кабинет на сайте магазина, в разделе «история операций» отобразилось: *дата 10.04.2020, расход 17949, операция «списание при утверждении заявки»* (Приложение 7)

11.04 2020 года на сайте магазина в моём личном кабинете в разделе «история операций» не отразилось: *дата 10.04.2020, расход 17949, операция «списание при утверждении заявки»* (Приложение 8)

На сегодняшний день «13» апреля 2020. На мой расчетный счет денежные средства не поступили.

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 интернет-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.

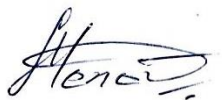
Расходы на осуществление возврата суммы, уплаченной покупателем в соответствии с договором, несет продавец.

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 17949 рублей (семнадцать тысяч девятьсот сорок девять рублей) на мой банковский счёт карты MIR ** 5192, указанные при оформлении запроса на заявку от 30.04.2020 или на карту Visa Classic **** 6286 , с которой производилась оплата, выплатить неустойку за каждый день просрочки.**

 (Меленина Е.А.)

13 апреля 2020 года

Приложение 1.

Пальто, Lanicka артикул: 10683394 цвет: графит Размер: 104; пальто, Lanicka артикул: 10683394 цвет: графит размер: 108; парка, Baileena артикул: 11293310 цвет: черный размер: 52. На общую сумму 17949 рублей. (Заказ № 8606121951).

Заказ № 8606121951						
№	Товар	Статус	Кол-во	Цена, ☐	Сумма, ☐	Способ оплаты
1	 Пальто, Lanicka Артикул: 10683394 Цвет: графит Размер: 104 Оставить отзыв к товару	Возврат 30.03.2020	1	6 300	6 300	
2	 Пальто, Lanicka Артикул: 10683394 Цвет: графит Размер: 108 Оставить отзыв к товару	Возврат 30.03.2020	1	6 300	6 300	
3	 Парка, Baileena Артикул: 11293310 Цвет: черный Размер: 52 Оставить отзыв к товару	Возврат 30.03.2020	1	5 349	5 349	

Приложение 2.

Фото чека оплаты заказанного товара банковской картой Visa Classic ••• 6286.

09.04.2020

https://t1.wb.ru/1102959744/a85b93cc00477c2a82d4ba959ba7c85

Кассовый чек

Приход
ООО «Вайлдберриз»
52 - Нижегородская область, 603057,
Нижний Новгород г, Бекетова ул, 6В,
помещ П6
ИНН 7721546864
wildberries.ru

29.03.2020 20:25
Кассир Норенкова Екатерина Евгеньевна
Смена №277
Чек №10

№	Наименование	Цена	Кол.	Сумма,
1	1011353299, Baileena, Парка Без НДС	5 349.00	1	5 349.00
2	953483874, Lanicka, Пальто Без НДС	6 300.00	1	6 300.00
3	1016962079, Lanicka, Пальто Без НДС	6 300.00	1	6 300.00

https://t1.wb.ru/1102959744/a85b93cc00477c2a82d4ba959ba7c85

1/2

09.04.2020

https://t1.wb.ru/1102959744/a85b93cc00477c2a82d4ba959ba7c85

Итого

17 949.00

Электронными	17 949.00
Наличными	0.00
Зачет предоплаты (аванса)	0.00
Стоимость товаров без НДС	17 949.00

Налогообложение
РН ККТ
№ ФД
№ ФН
ФГИД
Сайт ФНС
Эл. адрес отправителя

ОСН
0003402759019681
6546
9285000100110292
2676291637
nalog.ru
payment@wildberries.ru



https://t1.wb.ru/1102959744/a85b93cc00477c2a82d4ba959ba7c85

2/2

Приложение 3.

Оформление возврата денежных средств за возвращенный товар и поступление денежных средств в личный кабинет пользователя интернет магазина

Дата	Приход, ₴	Расход, ₴	Способ оплаты	Операция
02.03.2020				Остаток на начало периода
29.03.2020	121			Оплата покупателя онлайн
29.03.2020		17 949		Продажа
29.03.2020	17 949			Оплата
30.03.2020	21 141			Оплата покупателя онлайн
30.03.2020	17 949			Возврат товара
30.03.2020		17 949		Списание при утверждении заявки
31.03.2020		121		Продажа
п.п. итог		21 141		Получено

Приложение 4.

Оформление возврата денежных средств с личного кабинета пользователя интернет магазина на счет банковской карты.

Главный Непроход

Безопасная доставка

Персональные скидки

Частые вопросы

WILDBERRIES

БЕЗОПАСНАЯ ДОСТАВКА

Поиск

Адрес

Доставка

Профиль

Корзина

ЖЕНСКИЕ

Мужские

Дети

Стиль

АКСЕССУАРЫ

PREMIUM

БАЖИ

КАНАТОВАРЫ

ВОДОПЛАВ

СПОРТ

КРАСКИ

ИНТЕРЬЕР

ПОСВЕТЫ

ЗДОРОВЬЕ

ЭЛЕКТРОНИКА

Бытовая техника

Для ремонта

Дом

Автомобили

Ювелирные изделия

Подарки

Тренды

Бренды

Весна 2020

Акции

Анализаторы

Главная

Товары

Покупки

Обратная связь

Социальные

Финансы

Профиль

Баланс

Подарочные сертификаты

Здесь вы можете вернуть денежные средства для дальнейшей оплаты товаров и услуг в нашем интернет магазине.

ИСТОРИЯ ОПЕРАЦИЙ

В истории операций вы можете увидеть все финансовые операции, проводимые в интернет магазине.

БАЛАНС

Ваш баланс

Пополнить баланс

ЛИЧНЫЕ СРЕДСТВА

Денежные средства, за исключением подарочных сертификатов и подарочной карты

Возврат денег

ПОДАРОЧНЫЕ СРЕДСТВА

Средства, полученные после активации сертификата и подарочной карты

Возврат денег

БОНУСЫ

Средства, полученные за покупку определенных товаров

Возврат денег

Возврат денежных средств на счет, с которого производилась оплата товара

Подключите эту функцию и, если вы вернете товар, который был оплачен с помощью онлайн-оплаты, денежные средства будут автоматически возвращены на тот счет, с которого производилась его оплата

Подключить

Возврат денежных средств

Вернуть денежные средства с Вашего баланса просто. Для этого Вам нужно оформить заявку. Введите желаемую сумму и укажите банковские реквизиты, на которые необходимо перевести денежные средства. Срок перечисления денежных средств осуществляется в срок до 10 календарных дней. Срок зачисления денежных средств на расчетный счет Клиента зависит от внутреннего регламента банка-получателя.

Сумма

Сумма возврата не может превышать доступный остаток. Средства, полученные в подарок, возврату не подлежат.

Выберите или добавьте реквизиты на которые необходимо сделать возврат денежных средств.

Сбербанк

*****3986

✕

В случае введения некорректных реквизитов, денежные средства не будут перечислены в указанные сроки.

Не выбраны реквизиты

ДОБАВИТЬ РЕКВИЗИТЫ

Уважаемые Клиенты! Обращаем Ваше внимание на то, что в связи с ограничениями стандартов безопасности платежных шлюзов PCI DSS, возникают трудности с возвратами денежных средств на банковские счета, начинающиеся на 302****. Ограничения связаны с передачей номера карты для совершения транзакции.

Дата	Приход, ☐	Расход, ☐	Способ оплаты	Операция
03.02.2020				Остаток на начало периода
12.02.2020		562		Продажа
12.02.2020	562			Оплата
29.03.2020	121			Оплата покупателя онлайн
29.03.2020		17 949		Продажа
29.03.2020	17 949			Оплата
30.03.2020	21 141			Оплата покупателя онлайн
30.03.2020	17 949			Возврат товара
31.03.2020		121		Продажа
01.04.2020		21 141		Продажа
02.04.2020	16 452			Возврат товара
06.04.2020		10		Возврат ДС
07.04.2020		13 598		Продажа
07.04.2020	4 889			Возврат товара
07.04.2020	10 433			Возврат товара
07.04.2020		3 185		Предоплата за заказ
09.04.2020		3 185		Возврат ДС
10.04.2020		17 949		Списание при утверждении заявки
10.04.2020		11 635		Возврат ДС
10.04.2020				Остаток на конец периода

1

Экспорт в CSV



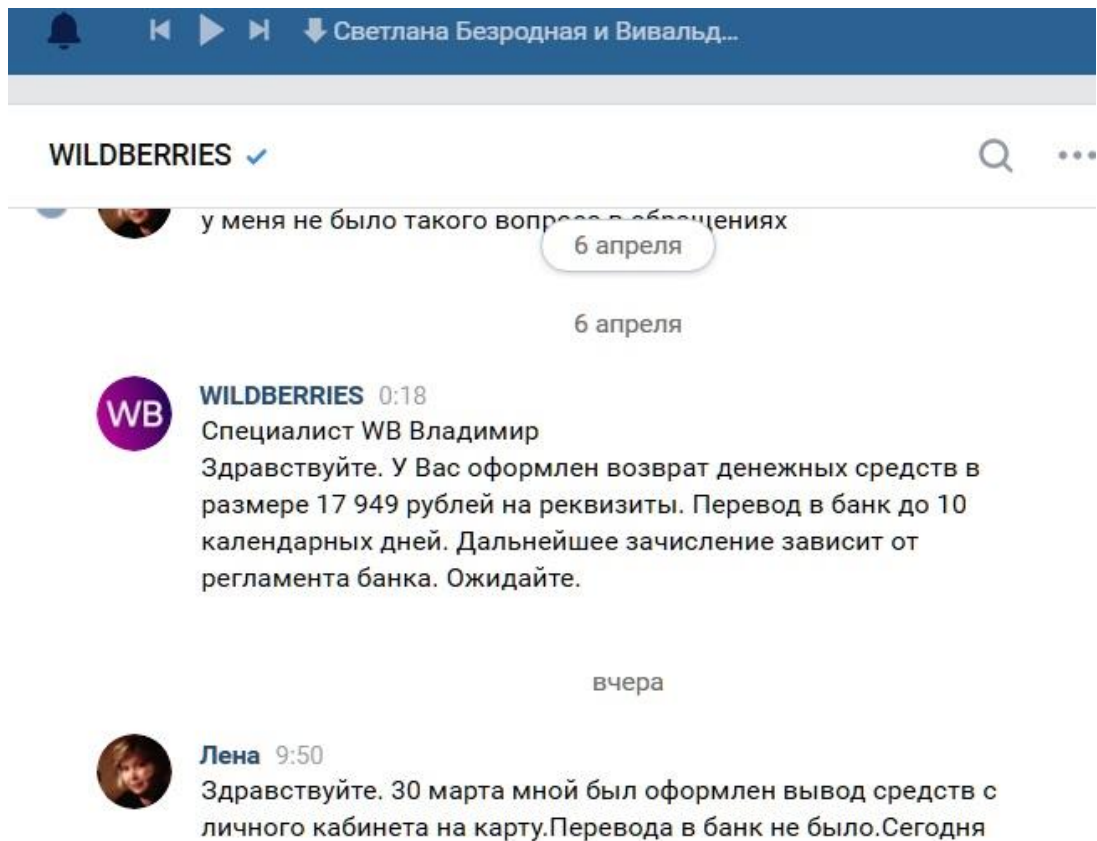
БАЛАНС

ЛИЧНЫЕ СРЕДСТВА

ПОДАРОЧНЫЕ СРЕДСТВА

БОНУСЫ

Приложение 5.



Приложение 6.

07.04.2020	10 433		Возврат товара
07.04.2020		3 165	Предоплата за заказ
07.04.2020		11 636	Списание при утверждении заявки
08.04.2020		3 165	Списание при утверждении заявки
09.04.2020		17 949	Списание при утверждении заявки
09.04.2020			Остаток на конец периода

1

Экспорт в CSV

БАЛАНС

0

Все средства, доступные для оплаты,

ЛИЧНЫЕ СРЕДСТВА

0

Денежные средства, за исключением

ПОДАРОЧНЫЕ СРЕДСТВА

0

Средства, полученные после активации

БОНУСЫ

0

Средства, полученные за покупку определенных

Приложение 7.

ИСТОРИЯ ОПЕРАЦИЙ

В истории операций Вы можете увидеть все финансовые операции, проведенные в интернет-магазине.
Для того, чтобы посмотреть историю операций, выберите дату и нажмите на кнопку «Запросить». Формирование данной таблицы может занять некоторое время.

История операций с

09.04.2020

по

10.04.2020

ЗАПРОСИТЬ

История операций от 10.04.2020 с 09.04.2020 по 10.04.2020

Дата	Приход, □	Расход, □	Способ оплаты	Операция
09.04.2020	32 750			Остаток на начало периода
09.04.2020		3 165		Возврат ДС
10.04.2020		17 949		Списание при утверждении заявки
10.04.2020		11 636		Возврат ДС
10.04.2020				Остаток на конец периода

1

Экспорт в CSV

БАЛАНС

0

Все средства, доступные для оплаты, находящиеся на Вашем балансе

Приложение 8.

История операций от 11.04.2020 с 06.04.2020 по 11.04.2020

Дата	Приход, □	Расход, □	Способ оплаты	Операция
06.04.2020	34 401			Остаток на начало периода
06.04.2020		10		Возврат ДС
07.04.2020		13 598		Продажа
07.04.2020	4 689			Возврат товара
07.04.2020	10 433			Возврат товара
09.04.2020		3 165		Возврат ДС
10.04.2020		11 636		Возврат ДС
11.04.2020		3 165		Продажа
11.04.2020				Остаток на конец периода

1

Экспорт в CSV

БАЛАНС

0

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 и возврата товара 115551, Москва, а/я 20, ООО
«Вайлдберриз»

Юридический адрес 142715, Московская область, Ленинский район,
деревня Мильково, владение 1