

Дорожная карта

Что делать, если ваш товар пострадал на складе маркетплейса

Полный путь: куда обращаться, в каком порядке, с какими документами и в какие сроки

Тридцать один документ, шесть этапов. Редакция от 5 августа 2026 года

Прочитайте это первым

Если вы сейчас растеряны и не понимаете, за что хвататься — это нормально. Направлений много, они идут одновременно, и у каждого свои сроки.

Карта устроена так, чтобы вам не нужно было решать, что важнее. Идите сверху вниз. Порядок не случайный: каждый следующий шаг опирается на документы, полученные на предыдущем.

По каждому шагу указано: зачем он нужен, что именно сделать, какие документы взять в боте и что вы получите на выходе.

Если сил хватает только на одно действие сегодня — сделайте шаг 1. Данные личного кабинета исчезают, и восстановить их потом будет нечем. Всё остальное можно сделать позже.

Одна мысль, на которой держится вся карта

Склад маркетплейса — это ответственное хранение вашего товара. Товар остаётся вашим, но на склад вас не пустят проводить инвентаризацию.

Отсюда следует главное: всё, чего нет у вас на руках, можно получить только от площадки — и только письменным запросом. А списать в учёт можно лишь то, что документально отражено, причём поартикульно.

Если вы считаете, что товар сгорел, а площадка не отразит его в документах — списать этот товар нельзя. Никакая внутренняя таблица документ не заменит.

Шесть этапов

Этап Что происходит Сроки

1. Первые сутки Фиксация данных, запросы площадке, уведомление страховщика и контрагентов

Немедленно

2. Первая неделя Обращения в органы, сбор первички, реестр товара

1–7 дней

3. Учёт и налоги Инвентаризация, списание, расчёт себестоимости, пояснения
1–4 недели

4. Требования к площадке

Компенсация, претензия, обращение в регуляторы

После реестра

5. Когда придут отказы

Возражения и жалобы 30+ дней

6. Суд Ходатайства и иск После претензии

Параллельно всему этому идёт ещё одна работа: деньги и продажи. Об этом — в конце карты.

Этап 1. Первые сутки

Здесь всё решают часы, а не дни. Четыре действия, которые нельзя откладывать.

Шаг 1. Зафиксировать данные личного кабинета

Зачем

Всё остальное строится на этих данных: претензия, заявления в органы, расчёт ущерба, разговор со страховщиком, документы для налоговой. А данные исчезают — остатки обнуляются, поставки уходят в архив, отчёты за прошедшие даты перестают формироваться.

Что сделать

1. Выгрузить в исходном формате, а не скриншотом: отчёт об остатках, историю остатков, историю поставок, акты приёмки, отчёты о перемещениях, отчёты о продажах и отдельно — отчёт о платном хранении по номенклатурам.
2. Заверить: через сервис фиксации или у нотариуса. Одной непрерывной записью, связывая в цепочку: вот мой кабинет — вот в нём мой товар — вот на этом складе.

3. Сложить в отдельную папку. Файлы не переименовывать, оригиналы не редактировать.

Если остатки уже обнулены — сам факт обнуления тоже фиксируется как доказательство, а количество товара покажет отчёт о платном хранении: за хранение начислялась плата, значит товар физически был на складе в конкретную дату.

Документы к шагу 1

Документ Куда отправить Что сделать

Инструкция по фиксации

Никуда — это памятка для вас

Прочитать и выгрузить перечисленные отчёты, затем заверить

Шаг 2. Запросить у площадки сведения о товаре

Зачем

Претензия готовится неделями. Запрос уходит сегодня и уже фиксирует: вы спрашивали, вам не ответили. Плюс требование сохранить данные — заявленное письменно, оно меняет положение стороны, которая через полгода «не смогла найти» отчёты.

Что сделать

Направить запрос через сообщения в личном кабинете: где находится товар, каков его статус, какая редакция оферты применяется, застрахованы ли остатки. И потребовать обеспечить сохранность документов.

Документы к шагу 2

Документ Куда отправить Что сделать

002 · Запрос о местонахождении и статусе товара

ООО «РВБ» — через сообщения в личном кабинете, при недоступности почтой на юридический адрес

Заполнить, отправить, сохранить номер обращения и копию текста

Шаг 3. Уведомить страховщика

Зачем

Договоры страхования содержат срок уведомления о событии, часто короткий — несколько дней. Его пропуск даёт формальное основание для отказа, даже когда событие покрывается.

Где искать страховку, если кажется, что её нет

— собственный полис на товарные запасы, в том числе оформленный

когда-то при получении кредита;

— страхование заложенного товара: если товар был в залоге у банка,

он почти наверняка застрахован;

— страхование груза перевозчиком или экспедитором;

— страхование по внешнеторговому контракту, если товар импортный.

Документы к шагу 3

Документ Куда отправить Что сделать

003 · Уведомление страховщика о событии

Вашему страховщику — на электронную почту или через личный кабинет страховой

Отправить немедленно, зафиксировать дату отправки. Документы донести позже

Шаг 4. Уведомить своих контрагентов

Пока вы разбираетесь с площадкой, ваши собственные обязательства продолжают идти. То же событие работает и в вашу пользу — но только если вы уведомили письменно и вовремя: договоры обычно содержат срок уведомления, и молчание лишает права ссылаться на обстоятельство.

Форс-мажор освобождает от ответственности за нарушение, но по общему правилу не прекращает само обязательство и не освобождает от возврата аванса.

Документы к шагу 4

Документ Куда отправить Что сделать

004 · Уведомление контрагента о форс- мажоре

Каждому контрагенту отдельно — покупателям, поставщикам, подрядчикам

Отправить по каждому договору отдельно, способом, указанным в договоре

Этап 2. Первая неделя

Шаг 5. Получить документы о пожаре

Зачем

Пока у вас нет ни одной официальной бумаги, вы описываете произошедшее словами и ссылками на новости. Этого мало для страховой, налоговой и суда.

Справка о пожаре подтверждает факт: дату, адрес, объект. Но для учёта потерь в расходах обычно требуется больше — акт о пожаре с установленной причиной возгорания и протокол осмотра места происшествия. Поэтому обращений два.

Что сделать

1. Подать обращение за справкой о пожаре через форму МЧС с входом через Госуслуги. Выбрать региональное подразделение по месту нахождения склада, а не свой регион регистрации.
2. Отдельно запросить акт о пожаре с причиной возгорания и протокол осмотра места происшествия.

Ответ идёт до 30 дней, поэтому подавать нужно сейчас, не дожидаясь остальных документов.

Документы к шагу 5

Документ Куда отправить Что сделать

005 · Обращение в МЧС за справкой о пожаре

МЧС России — forms.mchs.gov.ru/feedback , вход через Госуслуги. Региональное подразделение по месту склада

Взять адрес и дату своего склада из таблицы в инструкции, отправить, сохранить номер обращения

007 · Запрос документов об обстоятельствах пожара

Территориальный орган МЧС по месту склада — той же формой или письменно в отдел

Отправить отдельным обращением: акт о пожаре с причиной и протокол осмотра

Документ Куда отправить Что сделать

надзорной деятельности

Шаг 6. Обратиться в Следственный комитет и в полицию

Зачем

Чтобы сведения о вашем ущербе попали в материалы проверки, и чтобы у вас появились документы о факте события: талон- уведомление, номер КУСП, затем постановление. Статус потерпевшего даёт возможность заявить гражданский иск в рамках уголовного дела.

Важно. В образцах из чатов заявитель сам квалифицирует событие как террористический акт. Так делать не следует: правовую оценку даёт следственный орган, а заявление сопровождается предупреждением об ответственности за заведомо ложный донос. В наших формах эта конструкция переписана.

Документы к шагу 6

Документ Куда отправить Что сделать

008 · Обращение в Следственный комитет

sledcom.ru/reception — интернет-приёмная

Подаёт лично владелец ИП или руководитель. После отправки позвонить по 8-800- 100-12-60 и записать регистрационный номер

009 · Заявление в полицию о преступлении

Любой территориальный отдел полиции — лично, либо через Госуслуги

Лично предпочтительнее: талон-уведомление выдают сразу. Записать номер КУСП

Шаг 7. Собрать документы по движению товара

Зачем

Учёт ведётся на основании документов. Если при проверке выяснится, что документов нет, — нет и оснований отражать расходы. Прежде чем что-то оформлять, нужно понять, что у вас есть, а чего не хватает.

Что сделать

Пройти по чек-листу: акт приёмки по поставкам, детализации и отчёты по реализации, возвратам и выкупам в страны ЕАЭС, акты возврата на ваш склад,

акт инвентаризации, документы об обстоятельствах происшествия, документы на приобретение товара.

По каждому недостающему — запрос. Контрагентам за дубликатами, площадке за её документами.

Документы к шагу 7

Документ Куда отправить Что сделать

010 · Чек-лист документов по движению товара

Никуда — заполняется для себя

Отметить, что есть, а чего не хватает. Зафиксировать остатки на дату до происшествия

011 · Запрос дубликатов документов у поставщика

Каждому поставщику отдельно — по ЭДО, почтой или на электронную почту

Перечислить недостающие документы с номерами и датами, указать срок ответа

Шаг 8. Оформить утрату документов, если она есть

Если часть первички отсутствует, ситуация не безнадежна: составляется акт об утере и запрашиваются дубликаты. Акт объясняет, почему документа нет, и фиксирует принятые меры.

Если товар получен нелегально — подтвердить себестоимость нельзя никак. Акт об утере работает только там, где документы существовали и были утрачены.

И то, чего нельзя делать ни при каких обстоятельствах — составлять документы задним числом. Риск несопоставим с суммой спора.

Документы к шагу 8

Документ Куда отправить Что сделать

012 · Акт об утере документов

Никуда — остаётся у вас, прикладывается к пояснениям в налоговую и к расчёту

Составить и подписать: ООО — комиссией, ИП без работников — единолично

Шаг 9. Составить реестр товара и посчитать ущерб

Зачем

Фраза «у меня сгорел товар на два миллиона» юридически не значит ничего. Значит другое: реестр, где по каждой позиции есть артикул, количество, цена и реквизиты подтверждающего документа.

Что входит в расчёт

Цена закупки по документам, доставка до склада маркетплейса, таможенные платежи по импорту, упаковка и маркировка, если они были отдельной услугой.

Не входит: реклама, продвижение, комиссия маркетплейса, услуги хранения — это операционные расходы, а не себестоимость единицы товара.

Правило трёх расчётов

1. Минимально доказуемый — только позиции с полным комплектом документов. Его вы защитите в любой инстанции.
2. Основной — плюс позиции, по которым документы восстанавливаются. Именно он заявляется в претензии.

3. Расширенный — плюс упущенная выгода. Используется в переговорах.

Позиции без документов не выбрасываются и не прячутся среди остальных — они выносятся отдельной строкой. Одна недоказуемая

позиция, смешанная с подтверждёнными, ставит под сомнение весь расчёт.

Документы к шагу 9

Документ Куда отправить Что сделать

Таблица расчёта ущерба (Excel)

Никуда — рабочий инструмент. Готовый расчёт прикладывается к претензии и заявлениям

Внести позиции, проставить статус доказуемости. Суммы считаются автоматически

Этап 3. Учёт и налоги

Про эту часть вспоминают позже всего, а прилетает она одной из первых. Товар числился на учёте, выручки по нему нет, списания нет — вопрос от налоговой возникнет сам собой, и отвечать нужно документами.

Главное правило этапа: сначала документы, потом списание. Списывать товар «по новости» нельзя — часть может оказаться перемещённой на другой склад, проданной или временно не идентифицированной. Если списать всё сразу, а потом часть найдётся, в учёте появятся расхождения.

Шаг 10. Понять, что нужно именно вам

От налогового режима зависит почти всё: учитываются ли потери в расходах, когда признаётся доход по компенсации, какой комплект документов собирать.

Режим Потери в расходах Что это значит

ОСНО Да, внереализационный расход

Нужен полный комплект документов

УСН «доходы минус расходы»

Да, внереализационный расход

Нужен полный комплект документов

УСН «доходы» Нет Документы нужны для спора, не для учёта

АУСН, оба варианта Нет То же

Условие для обоих режимов, где расход возможен: товар закуплен официально и есть подтверждающие документы.

Документы к шагу 10

Документ Куда отправить Что сделать

014 · Что делать по Никуда — это навигатор Прочитать первым в

Документ Куда отправить Что сделать

вашему налоговому режиму

для вас бухгалтерском блоке. Он покажет, какие документы нужны именно вам

Шаг 11. Запросить у площадки акт инвентаризации

Зачем

Собственника не пустят на склад проводить инвентаризацию. Единственный источник документального подтверждения количества и состояния товара — сама площадка.

Запрашивать нужно не «информацию», а документы в форме, пригодной для использования как первичные учётные: с наименованием, датой, наименованием составителя, содержанием операции и подписью.

Отдельно просим письменно сообщить, если какой-то документ предоставить невозможно. Отказ — тоже документ: он показывает налоговому органу, что вы предприняли все зависящие от вас меры.

Документы к шагу 11

Документ Куда отправить Что сделать

015 · Запрос акта инвентаризации у площадки

ООО «РВБ» — через сообщения в личном кабинете, при недоступности почтой

Отправить, сохранить номер обращения. При отказе — получить его письменно, он тоже пригодится

Шаг 12. Провести инвентаризацию по документам

Порядок из четырёх документов. Читать начинайте с общего порядка — там объяснены четыре группы товара и то, что делать преждевременно.

1. Приказ о проведении инвентаризации. С него всё начинается: без приказа последующие документы повисают без основания.
2. Сличительная ведомость. Сопоставляет ваши данные и данные площадки, делит товар на группы.
3. Акт о результатах инвентаризации. Фиксирует результат сопоставления, а не констатирует утрату всего разом. Товар на чужом складе, доступа нет — инвентаризация проводится по документам, и оговорка об этом в форме есть.

Четыре группы товара

Группа Основание Что делать

Уничтожен Акт площадки и инвентаризация

Полное списание себестоимости

Повреждён Акт о повреждении Сначала оценка: уценка, восстановление или утилизация

Перемещён Только инвентаризация Не списывать

Статус не установлен Сведений нет Не списывать до уточнения

Документы к шагу 12

Документ Куда отправить Что сделать

016 · Порядок оформления утраты в учёте

Никуда — памятка Прочитать перед оформлением документов 017, 018, 019, 021 и 022

017 · Приказ о проведении инвентаризации

Никуда — внутренний документ

Издать и подписать. ООО — руководитель, ИП — самостоятельно

018 · Сличительная ведомость

Никуда — внутренний документ

Сопоставить свои данные и данные площадки, разнести товар по четырём группам

019 · Акт о результатах инвентаризации

Никуда — внутренний документ, прикладывается к пояснениям в налоговую

Утвердить. Не удалять оговорку о заочном порядке инвентаризации

Шаг 13. Посчитать себестоимость поартикульно

Акт инвентаризации показывает, сколько товара утрачено. Справка- расчёт показывает, сколько он стоил и чем это подтверждается. Без второго первое не превращается в сумму, которую можно учесть.

Расчёт ведётся поартикульно. Общая сумма без разбивки по номенклатуре для учёта не годится и в споре тоже не работает.

Документы к шагу 13

Документ Куда отправить Что сделать

020 · Справка-расчёт себестоимости

Никуда — внутренний документ. Прикладывается к пояснениям в налоговую и к претензии

Заполнить поартикульно, разделив позиции на подтверждённые и требующие восстановления

Шаг 14. Оформить списание

Только после того, как получены акты от площадки, проведена инвентаризация и утверждён акт о результатах. И только на ту часть, по которой утрата подтверждена документально.

Если товар маркированный — в течение трёх рабочих дней с даты первичного документа об утрате оформляется вывод кодов из оборота с причиной «утрата».

Следом составляется бухгалтерская справка: сумма, основание, период отражения и сведения о полученных возмещениях.

Компенсация и убыток отражаются отдельно. Убыток по себестоимости — в расходах, компенсация — в доходах, отдельной строкой. Взаимозачёт не производится.

Документы к шагу 14

Документ Куда отправить Что сделать

021 · Акт списания товара

Никуда — внутренний документ

Оформить только на подтверждённую часть. По маркированному товару — вывод кодов из оборота в течение 3 рабочих дней

022 · Бухгалтерская справка

Никуда — внутренний документ

Составить после акта списания. Убыток и компенсацию отразить отдельно

Шаг 15. Подготовить пояснения для налоговой

Документ можно направить в ответ на требование или в инициативном порядке, если вы отразили крупное выбытие товара.

Пояснения отвечают на четыре вопроса: что произошло, на основании каких документов отражено выбытие, были ли возмещения и что сделано с кодами маркировки.

Когда признаётся доход по компенсации

Кто вы Момент признания

ООО на ОСНО По дате оформления документов

ИП на ОСНО По дате получения денежных средств

ИП и ООО на УСН и АУСН По дате поступления средств на счёт

Если выплаты идут частями, доход отражается частями — по датам поступления.

Что с НДС

Если выплата оформлена именно как компенсация — НДС не облагается. Восстанавливать НДС при утрате товара также не требуется.

Документы к шагу 15

Документ Куда отправить Что сделать

023 · Пояснения в налоговый орган

Ваша налоговая инспекция — по ТКС, через личный кабинет налогоплательщика или лично

Заполнить, удалив варианты формулировок, не относящиеся к вашему режиму. Приложить документы по списку

Этап 4. Требования к площадке

Шаг 16. Разобраться с компенсацией

Зачем это отдельный шаг

Разница между «получил деньги» и «получил деньги и подписал отказ от требований» — это разница между частичным возмещением и закрытым делом. Одно действие, совершённое за минуту, может обнулить всю остальную работу.

Что сделать до того, как нажать кнопку

1. Найти и сохранить текст условий выплаты.

2. Прочитать, что именно вы подтверждаете нажатием. Искать формулировки: «претензий не имею», «стороны не имеют взаимных требований», «настоящая выплата является полным возмещением», «спор урегулирован».

3. Сохранить выписку с назначением платежа и скриншот начисления с расшифровкой.

4. Направить запрос о том, как посчитана сумма.

5. Если выплата уже отражена в отчёте — направить заявление о разногласиях. Молчаливое принятие отчёта может быть истолковано как согласие с суммой.

Получение частичной суммы само по себе не означает согласия с ней как с окончательной. Но подписанный отказ меняет предмет спора: дальше вы

спорите уже не о размере ущерба, а о действительности соглашения. Деньги брать можно, отказ подписывать — нет.

Документы к шагу 16

Документ Куда отправить Что сделать

024 · Запрос о расчёте компенсации

ООО «РВБ» — через сообщения в личном кабинете

Отправить до того, как что-либо подтвердите нажатием. Не удалять абзац о том, что принятие суммы не является

Документ Куда отправить Что сделать

отказом от требований

025 · Несогласие с отчётом с компенсацией

ООО «РВБ» — через сообщения в личном кабинете

Отправить, как только выплата появилась в отчёте

Шаг 17. Направить досудебную претензию

Зачем

Без направленной претензии обращение в арбитражный суд по такому спору невозможно: по общему правилу иск подаётся через 30 календарных дней со дня её направления. Пока претензия не направлена, отсчёт не идёт.

Претензия — это ещё и запрос информации. Вы требуете не только денег, но и сведений: что было на складе, что с ним стало, какая редакция оферты применяется, застрахован ли товар.

Как направлять

Через сообщения в личном кабинете и дублировать почтой — ценным письмом с описью вложения и уведомлением о вручении. Опись доказывает, что вы отправили именно претензию, а не пустой конверт.

Документы к шагу 17

Документ Куда отправить Что сделать

026 · Досудебная претензия оператору

ООО «РВБ» — через личный кабинет и продублировать почтой на юридический адрес

Отправить обоими способами, сохранить подтверждения. С этого дня идёт отсчёт 30 календарных дней

027 · Опись вложения Отделение почты — переносится на бланк формы 107

Заполнить два экземпляра, забрать свой с оттиском штампа

Документ Куда отправить Что сделать

028 · Памятка по отправке почтой

Никуда — памятка Прочитать перед походом на почту

Шаг 18. Обратиться в ФАС и Минпромторг

Этот шаг не приносит денег напрямую. Он создаёт внешнюю оценку практики площадки и может вернуть доступ к данным, если он ограничен.

Обращение и заявление о нарушении антимонопольного законодательства — разные документы. По первому орган обязан просто ответить, по второму — принять решение по существу. Наша форма составлена как заявление.

Если у вас кабинет работал и обращения отправлялись — удалите из формы блок про технические ограничения. Заявление, в котором проверка не подтвердит заявленный факт, ослабляет и вашу позицию, и всю коллективную кампанию.

Документы к шагу 18

Документ Куда отправить Что сделать

029 · Заявление в ФАС и Минпромторг

ФАС России — fas.gov.ru или Госуслуги. Минпромторг — minpromtorg.gov.ru/vpm

Направить в оба органа в один день, сохранить номера обращений

Этап 5. Когда придут отказы

Отказ — не тупик, а зафиксированная позиция другой стороны. Мотивированный отказ означает, что она изложена письменно, до суда, с конкретными формулировками. С этим можно работать.

Шаг 19. Возражения на отказ площадки

Строятся не на фразе «прошу пересмотреть», а на разборе: что сторона должна была доказать и чего в её ответе нет.

Ссылка на форс-мажор не работает автоматически: освобождение от ответственности требует доказывания по каждому элементу, и доказывает его та сторона, которая на него ссылается.

Второй узел — дата приёмки товара. Если он был принят на хранение до вступления в силу новой редакции оферты, применимость её условий сама по себе является предметом спора.

Документы к шагу 19

Документ Куда отправить Что сделать

030 · Возражения на отказ оператора

ООО «РВБ» — через личный кабинет и почтой

Отправить после получения письменного отказа, указав его реквизиты

Шаг 20. Возражения на отказ страховщика

Первым делом смотрите, назван ли в отказе конкретный пункт правил страхования. Если не назван — требуйте назвать: без этого возражать не на что.

Документы к шагу 20

Документ Куда отправить Что сделать

031 · Возражения на отказ страховщика

Вашему страховщику — на электронную почту и почтой с описью

Указать реквизиты отказа и разобрать пункт правил, на который сослался страховщик

Шаг 21. Жалоба на отказ в возбуждении дела

Подается прокурору, рассматривается в течение трёх суток, в исключительных случаях — до десяти. Строится на неполноте проверки: какие обстоятельства не выяснены и какие документы не истребованы.

Документы к шагу 21

Документ Куда отправить Что сделать

032 · Жалоба на отказ в возбуждении дела

Прокуратура района или города по месту нахождения отдела полиции

Приложить копию постановления и талон- уведомление. Рассматривается в течение 3 суток

Этап 6. Суд

К этому моменту у вас на руках: заверенные выгрузки, документы о факте события, акт инвентаризации, справка-расчёт себестоимости, реестр, претензия с подтверждением направления и ответ или его отсутствие.

Вопрос, на который нужно ответить честно: окупается ли спор. В расчёт идут госпошлина, работа представителя, экспертиза и сроки — против суммы требования и вероятности взыскания.

Ключевые доказательства находятся не у вас, а у площадки. Ходатайство об истребовании — способ получить их через суд. Но к нему нужно приложить доказательства попыток получить документы самостоятельно: запросы, претензию и ответы на них. Поэтому шаги 2, 11 и 17 важны даже тогда, когда ответа не последовало.

Документы к этапу 6

Документ Куда отправить Что сделать

033 · Исковое заявление — заготовка

Арбитражный суд — через систему электронной подачи или в канцелярию

Перед подачей показать юристу. Проверить в оферте раздел о подсудности

034 · Ходатайство об истребовании доказательств

Тот же суд — вместе с иском или в предварительном заседании

Приложить запросы 002 и 015, претензию 026 и ответы на них

Что идёт параллельно всему

Деньги

Товара нет, а платежи идут по расписанию: поставщики, кредит, налоги, зарплаты.

1. Посчитайте кассовый разрыв письменно — на 30, 60 и 90 дней. Именно этот расчёт вы покажете банку и поставщикам.

2. Разделите обязательства на критические и те, что можно двигать.

3. Идите в банк до первой просрочки. Разговор до и после — два разных разговора: в первом вы предприниматель с временной трудностью, во втором — должник.

4. Просите конкретное: отсрочку на определённый срок, реструктуризацию графика, замену обеспечения, каникулы.

5. Если товар был в залоге — сообщите банку сами и первым. И проверьте страховку: заложенный товар почти всегда застрахован.

Продажи

Пока идут обращения и претензии, карточки без товара теряют позиции, органическая выдача проседает, покупатели уходят к тем, у кого есть остатки.

Может получиться так: юридически всё сделано правильно, а продавать уже почти нечего. Восстанавливать позиции дольше и дороже, чем удерживать их.

Поэтому параллельно решайте: что делать с карточками сейчас, как перераспределить остатки, чем восстанавливать ассортимент в первую очередь и стоит ли закупать новую партию или подождать.

Сроки, которые нельзя пропустить

Что Срок Последствия пропуска

Фиксация данных кабинета Первые сутки Данные исчезают, восстановить нечем

Уведомление страховщика По договору, часто несколько дней

Формальное основание для отказа

Уведомление контрагентов По вашим договорам Утрата права ссылаться на обстоятельство

Проверка условий компенсации

До нажатия кнопки Подписанный отказ закрывает спор

Заявление о разногласиях по отчёту

Как только выплата появилась

Молчание может быть истолковано как согласие

Вывод кодов маркировки 3 рабочих дня с даты акта

Нарушение порядка маркировки

Обращение в суд после претензии

Через 30 дней с её направления

Иск вернут без рассмотрения

Чего не делать

1. Не подписывать соглашения об отсутствии претензий — ни при получении компенсации, ни при закрытии обращения в поддержке.

2. Не соглашаться молча с отчётами, в которых уже отражена добровольная выплата.

3. Не наводить порядок в кабинете: не удалять карточки, не менять артикулы, не архивировать поставки до фиксации.

4. Не удалять переписку с поддержкой и не закрывать обращения.

5. Не списывать товар до получения документов от площадки.

6. Не составлять документы задним числом. Ни при каких обстоятельствах.

7. Не завышать сумму: каждая позиция должна опираться на документ.

8. Не давать событию собственную правовую квалификацию.

9. Не публиковать в открытых чатах суммы, реквизиты, выгрузки и переписку.

10. Не подписывать коллективные обращения, не прочитав их целиком: ваша подпись подтверждает каждый изложенный факт.

Куда что уходит

Быстрая сводка по адресатам. Полный список с номерами — на следующей странице.

Адресат Какие документы

ООО «РВБ» — площадка 002, 024, 026, 015, 025, 030

МЧС России 005, 007

Следственный комитет 008

Полиция 009

Прокуратура 032

ФАС и Минпромторг 029

Страховщик 003, 031

Ваши контрагенты и поставщики

004, 011

Налоговая инспекция 023

Арбитражный суд 034, 033

Остаются у вас — внутренние документы

016, 017, 018, 019, 021, 022, 028, 010, 012, 020, 014

Почта — при отправке претензии

Внутренние документы никуда не отправляются, но прикладываются: к пояснениям в налоговую, к претензии и к иску.

Все документы пакета

К каждому — форма в Word и отдельная инструкция в PDF.

№ Документ Куда отправить Этап

002 Запрос о местонахождении и статусе товара

Площадка 1

005 Обращение в МЧС за справкой о пожаре

МЧС 2

008 Обращение в Следственный комитет

СК России 2

009 Заявление в полицию о преступлении

Отдел полиции 2

003 Уведомление страховщика о событии

Страховщик 1

004 Уведомление контрагента о форс-мажоре

Ваши контрагенты 1

011 Запрос дубликатов документов Поставщики 2

016 Порядок оформления утраты в учёте

Памятка 3

017 Приказ о проведении инвентаризации

Внутренний 3

018 Сличительная ведомость Внутренний 3

019 Акт о результатах инвентаризации

Внутренний 3

021 Акт списания товара Внутренний 3

022 Бухгалтерская справка Внутренний 3

024 Запрос о расчёте компенсации Площадка 4

026 Досудебная претензия оператору

Площадка 4

027 Опись вложения Почта 4

№ Документ Куда отправить Этап

028 Памятка по отправке почтой Памятка 4

029 Заявление в ФАС и Минпромторг

ФАС, Минпромторг 4

030 Возражения на отказ оператора Площадка 5

031 Возражения на отказ страховщика

Страховщик 5

032 Жалоба на отказ в возбуждении дела

Прокуратура 5

034 Ходатайство об истребовании доказательств

Арбитражный суд 6

033 Исковое заявление — заготовка Арбитражный суд 6

010 Чек-лист документов по движению товара

Внутренний 2

015 Запрос акта инвентаризации Площадка 3

007 Запрос документов об обстоятельствах пожара

МЧС 2

025 Несогласие с отчётом с компенсацией

Площадка 4

012 Акт об утере документов Внутренний 2

020 Справка-расчёт себестоимости Внутренний 3

023 Пояснения в налоговый орган Налоговая инспекция 3

014 Что делать по вашему налоговому режиму

Навигатор 3

Плюс два расчётных инструмента: таблица расчёта ущерба и трекер дела.

Если растерялись

Вернитесь к шагу 1 и сделайте только его. Одно действие за раз — этого достаточно.

Все формы лежат в боте, к каждой есть отдельная инструкция: для чего документ нужен, как его заполнять и как им пользоваться.

Если вы не знаете, как сформулировать свой вопрос — напишите своими словами, как есть. Разберём.

Материал носит справочный характер и не заменяет юридическую и бухгалтерскую

консультацию по вашим документам и обстоятельствам. Формулировки

нормативных актов и разъяснений приведены по состоянию на дату подготовки

—

проверяйте действующую редакцию.