

Работа через маркетплейс в убыток

Для кого (для каких случаев): Для случаев продажи товара через интернет-посредников.

Сила документа: Постановление арбитражного суда округа.

Схема ситуации: В октябре 2023 года Общество заключило договор с Озоном на продажу своего товара. Выбрало пакет услуг FBS. В него входили: услуги по доставке товаров покупателям, приемке возвращенных товаров от покупателей и передаче Обществу возвращенных покупателями товаров. Продавцу давалось пять дней на приемку возвращенного по количеству, качеству. В соответствии с пунктом 4.10 Раздела "FBS" в случае повреждения или утраты отправления или товара посредник, при наличии вины, несет ответственность, и установлена формула для расчета этой ответственности.

2,5 месяца привозил Озон возвращенные клиентами матрицы. Но только многие оказались сломанными. Общество задокументировало все и выявило, что повреждено товара на сумму 1 923 861 руб. Естественно их нужно взыскать с посредника!

Озон в отказ: Вы вообще-то правила не дочитали! Заключенным договором (пункты 1.2, 1.3 раздела "Возврат товара") посреднику предоставлена возможность определять условия возврата товара от потребителя (клиента). Следуя указанной возможности, в пункте 12 Регламента предусмотрено, что Озон не возмещает продавцу стоимость поврежденных товаров, которые были переданы клиенту, а после возвращены (в том числе непосредственно при получении).

И первые суды встали на сторону маркетплейса. Весь бракованный товар пришел по результатам отказа покупателей в приемке. Значит, за них Озон не отвечает. Общество пыталось возразить, что клиенты и отказались-то потому, что Озон привез матрицы уже с повреждениями (хотя получил все исправное). Но суды не вняли. Кроме того, они отметили, что данное договорное условие ранее выступало предметом судебного исследования в рамках иных дел и не получило отрицательной правовой оценки.

Кассация же подошла к вопросу более внимательно. То, что раньше суды ничего предосудительного в условиях договора не увидели, ничего не значит. Это не исключает необходимости в каждом случае содержательно оценивать принципиальную допустимость применения названного условия к конкретным обстоятельствам спора, с учетом специфики и данных, отражающих механизм поставки товаров.

Суд отметил, что заключенное между сторонами соглашение обладает признаками договора посреднического типа. При этом исполнитель, по общему правилу, не разделяет со своим контрагентом риск недостижения результата, ради которого заключается договор. Но в то же время исполнитель отвечает за полезность своих действий или деятельности как таковой. В случае возникновения спора требуется оценить достаточность предпринятых усилий, установить действовал ли посредник с такой заботливостью и профессионализмом, с какими по обстоятельствам дела действовал бы любой разумный субъект.

Посредник не вправе ссылаться на оговорку об исключении или ограничении ответственности, если выполненные им действия были столь упречными (непрофессиональными), что затронули само существо исполняемого обязательства и лишили полезного смысла заключение договора для второй стороны.

Ну и, кроме того, нужно оценивать договор в целом. Отдельные его пункты позволяют возмещать ущерб. Дело отправили на пересмотр.

Выводы и возможные проблемы: Да, при заключении договора с маркетплейсами возникает много подводных камней. Это не только драконовские комиссии и штрафы. Еще и за испорченный товар деньги могут не вернуть, даже если недостатки явно возникли не из-за действий потребителей, а из-за некачественной работы самого посредника. Строка для поиска в КонсультантПлюс: *«условие об исключении ответственности (комиссионера или агента или посредника)»*.

Цена вопроса: 1 923 861 руб.

Где посмотреть документы: *КонсультантПлюс, Судебная Практика:* [ПОСТАНОВЛЕНИЕ АРБИТРАЖНОГО СУДА МОСКОВСКОГО ОКРУГА ОТ 14.04.2026 N Ф05-267/2026 ПО ДЕЛУ N А40-107045/2025](#)