



Если понадобится, мы  
всегда тут и готовы помочь

15:05

На каком основании мой  
заказ был отменен? Почему  
договор купли-продажи  
был отменен в  
одностороннем порядке?

16:04

Речь про заказ видеокарты

16:05

Поддержка Маркета

Даниил, нужно всё  
проверить, я отвечу вам в  
ближайшее время.  
Подождите, пожалуйста

16:06



Товар был и остается в



Напишите сообщение



Главная



Каталог



Продукты



Корзина

5



Профиль



Товар был и остается в наличии. Согласия на отмену я не давал, что четко видно по переписке с продавцом

16:08

Поддержка Маркета

Мне нужно ещё немного времени, чтобы всё проверить. Простите, что задерживаюсь с ответом

16:14

Простите, что подвели вас с заказом.

Дело в том, что магазины на Маркете сами устанавливают цены на товары. Если продавец по ошибке установил неверную цену на какой-то товар, он может сам



Напишите сообщение



Главная



Каталог



Продукты



Корзина

5



Профиль



товар, он может сам отменить заказ.

Обычно деньги возвращаются в течение дня после смены статуса на «Отменён». Точные сроки подскажут в службе поддержки вашего банка.

Примите, пожалуйста, промокод A2ETV0YS, с ним новая покупка станет выгоднее.

Если остались вопросы, пишите в этот чат — и я помогу во всём разобраться

16:20

Согласно данному пользовательскому соглашению, обязательства продавца по передаче товара покупателю



Напишите сообщение



Главная



Каталог



Продукты



Корзина

5



Профиль





товара покупателю  
наступают в следующий  
момент:

Пункт 2.4 ПС: "договор  
розничной купли-продажи  
Товара считается  
заключенным с момента  
получения Продавцом  
сообщения о намерении  
Покупателя приобрести  
Товар (завершения  
оформления заказа  
Покупателя)".

То есть обязательства  
продавца возникают с  
момента получения от  
покупателя сообщения о  
намерении приобрести  
товар, т.е. с момента  
оформления заказа.

Это прямо соответствует  
норме пункта 18  
Постановления  
Правительства РФ от



Напишите сообщение



Главная



Каталог



Продукты



Корзина

5



Профиль



27.09.2007 N 612, которая гласит, что обязательства продавца возникают "с момента получения продавцом соответствующего сообщения покупателя о намерении заключить договор".

Таким образом, по данному пользовательскому соглашению обязанность продавца передать товар покупателю наступает с момента получения сообщения от покупателя о намерении купить товар, то есть с момента оформления заказа. Это прямо соответствует требованиям законодательства

16:39

Поддержка Маркета



Напишите сообщение



Главная



Каталог



Продукты



Корзина

5



Профиль





Поняли, уже разбираемся.  
Напишем, как только всё  
решим



16:45

Совершенная отмена заказа в одностороннем порядке (еще и учитывая факт моего несогласия в чате с продавцом) это прямое нарушение законодательства. Я хотел бы решить ситуацию путем переговоров и получить в установленные сроки оплаченную мною видеокарту. Если это не получится, то у меня есть все основания, вся документация и скриншоты для формирования сначала досудебной претензии, и, в случае отказа, искового заявления



Напишите сообщение



Главная



Каталог



Продукты



Корзина

5



Профиль



16:55

## Поддержка Маркета

На нашем сайте произошёл технический сбой, и ваш заказ, к сожалению, был отменён.

Обычно деньги возвращаются в течение дня после смены статуса на «Отменён». Точные сроки подскажут в службе поддержки вашего банка.

Извините, что подвели вас.

Обращаем ваше внимание, что пункт 7.1 Пользовательского соглашения, размещённого на сайте маркетплейса, предусматривает право продавца отменять заказ покупателя в случаях, когда заказ не может быть



Напишите сообщение



Главная



Каталог



Продукты



Корзина

5



Профиль





покупателя в случае, когда  
заказ не может быть  
исполнен.

Я могу вам ещё чем-нибудь  
помочь?

16:56

Всегда на связи, если вам  
что-то понадобится.  
Приятных покупок!

16:59

Во-первых, вы в двух  
сообщениях только что  
написали 2 разных версии  
того, почему отменили  
заказ. Более того - две  
взаимоисключающих

Во-вторых, в п7.1  
пользовательского  
соглашения нет указанной  
вами информации.  
Скриншот прикреплю ниже.  
А даже если бы и был то



Напишите сообщение



Главная



Каталог



Продукты



Корзина

5



Профиль





Во-первых, вы в двух сообщениях только что написали 2 разных версии того, почему отменили заказ. Более того - две взаимоисключающих

Во-вторых, в п7.1 пользовательского соглашения нет указанной вами информации. Скриншот прикреплю ниже. А даже если бы и был, то положения подобных документов, идущие вразрез с федеральным законодательством, не являются легитимными

17:21



Напишите сообщение



Главная



Каталог



Продукты



Корзина



Профиль



### Поддержка Маркета

Даниил, 28 июля на сервисе Яндекс Маркет произошел технический сбой, вследствие которого ваш заказ был отменён. Сервис Яндекс Маркет уведомил вас сразу же после выявления проблемы.

В связи с техническим сбоем, причиной которого не являлся человеческий фактор, стоимость товара, опубликованная на сайте маркетплейса, отображалась некорректно, то есть отличалась от действительной розничной стоимости товара.

Согласно действующему законодательству, договоры должны исполняться по рыночной цене, то есть по



Напишите сообщение



Главная



Каталог



Продукты



Корзина



Профиль





цене, которая при сравнимых обстоятельствах обычно взимается за аналогичные товары, работы или услуги (ст. 424 ГК РФ, ст. 40 НК РФ).

Товары, заказанные вами на сервисе Яндекс Маркет, являются предметами обычного пользования, рыночную стоимость которых знает любой рядовой потребитель. Также вы не были лишены возможности ознакомиться с рыночными ценами товаров, заказанных вами на сервисе Яндекс Маркет, по телефону службы поддержки Яндекс Маркета или посредством использования иных источников информации и на других сайтах.



Напишите сообщение



Главная



Каталог



Продукты



Корзина

5



Профиль



При таких обстоятельствах нельзя сделать вывод, что между ООО «ЯНДЕКС» (сервис Яндекс Маркет) и вами был заключен договор розничной купли-продажи:

2.1 фактически не было достигнуто соглашение о цене товара, поскольку цена товара, указанная на сайте маркетплейса была отображена некорректно в результате технического сбоя (см. Апелляционное определение Хабаровского краевого суда от 22.04.2015 по делу № 33-2351/2015);

2.2 товары на сервисе Яндекс Маркет были заказаны вами не по рыночным ценам, о чем вы знали (см. Апелляционное определение Московского



Напишите сообщение



Главная



Каталог



Продукты



Корзина

5



Профиль





городского суда от 02.03.2017 по делу № 33-7645/2017);

2.3 перечисление вами денег в меньшем размере, чем следовало, за продажу товаров нельзя расценивать в качестве акцепта оферты, поскольку действительная воля ООО «ЯНДЕКС» (сервис Яндекс Маркет) была направлена на продажу товаров по рыночной, а не заниженной цене (см. Апелляционное определение Московского городского суда от 02.03.2017 по делу № 33-7645/2017);

2.4 сервис Яндекс Маркет предупредил своих покупателей о произошедшем техническом сбое,



Напишите сообщение



Главная



Каталог



Продукты



Корзина

5



Профиль



повлекшем отмену заказов на сервисе Яндекс Маркет, в тот же день (Апелляционное определение Свердловского областного суда от 21.03.2017 по делу N 33-4282/2017).

Обращаем внимание, что никто не вправе извлекать какие-либо преимущества из своего незаконного или недобросовестного поведения (ст. 1 ГК РФ).

В связи с вышеизложенным просим прощения за накладки, вызванные техническим сбоем, и сообщаем о невозможности исполнения требования об исполнении вашего заказа на сервисе Яндекс Маркет.

Также вижу, что оплата за заказ не прошла — с нашей



Напишите сообщение



Главная



Каталог



Продукты



Корзина

5



Профиль





стороны списания денег не было. Эта сумма не потерялась, сейчас она заморожена банком, но через некоторое время разблокируется. Сроки можно уточнить в службе поддержки вашего банка.

Чтобы было проще узнать детали, сообщу вам номер транзакции: [320901525314](#). Его нужно будет назвать оператору службы поддержки банка.

Если у вас есть другие вопросы, то я с радостью на них отвечу



17:29

Всегда на связи, если вам что-то понадобится.  
Приятных покупок!

17:33



Напишите сообщение



Главная



Каталог



Продукты



Корзина

5



Профиль