



ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "Яндекс.Еда"

ИНН: 9705114405

<https://eda.yandex.ru>

248926, Россия, Калужская обл., г. Калуга, проезд 1-й Автомобильный, дом 8

Кассовый чек. Приход

N 369

N АВТ whitespirit5f

Смена N 74

18.01.26 13:54

N	Наим. пр.	Цена за ед. пр.	Колич. пр.	НДС	Стоимость пр.
1.	Сервисный сбор Признак способа расчета: ПОЛНЫЙ РАСЧЕТ	54.00	1.000	НДС 22%	54.00
НДС 22%					9.74
Итого					54.00
БЕЗНАЛИЧНЫМИ					54.00

N ККТ: 0008449792001277

N ФД: 54170

N ФН: 7380440902672779

ФП: 4294074377

СНО: ОСН

ЭЛ. АДР. ПОКУПАТЕЛЯ:
wouldiewas@yandex.ruЭЛ. АДР. ОТПРАВИТЕЛЯ:
no-reply@ofd.yandex.ruСайт ФНС: www.nalog.gov.ru



ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "Яндекс.Еда"

ИНН: 9705114405

<https://eda.yandex.ru>

391430, Россия, Рязанская обл., г. Сасово, ул. Пушкина, д. 21

Кассовый чек. Приход

N 661

N АВТ whitespirit3h

Смена N 65

18.01.26 13:54

N	Наим. пр.	Цена за ед. пр.	Колич. пр.	НДС	Стоимость пр.
1.	Круассан классический АГЕНТ ИНН Поставщика: 4345537227 Признак способа расчета: ПОЛНЫЙ РАСЧЕТ	210.00	1.000		210.00
2.	Овсяная каша с карамелизированным персиком АГЕНТ ИНН Поставщика: 4345537227 Признак способа расчета: ПОЛНЫЙ РАСЧЕТ	310.00	1.000		310.00
3.	Спагетти Карбонара АГЕНТ ИНН Поставщика: 4345537227 Признак способа расчета: ПОЛНЫЙ РАСЧЕТ	570.00	1.000		570.00
ИТОГО без НДС					1090.00
Итого					1090.00
БЕЗНАЛИЧНЫМИ					1090.00

N ККТ: 0009609430045671

N ФД: 44284

N ФН: 7380440902654338

ФП: 228787215

СНО: ОСН

ЭЛ. АДР. ПОКУПАТЕЛЯ:
wouldiewas@yandex.ruЭЛ. АДР. ОТПРАВИТЕЛЯ:
no-reply@ofd.yandex.ruСайт ФНС: www.nalog.gov.ru



Поддержка

Где мой заказ? ✓✓13:59



Женя

Здравствуйте!

Курьер изменил статус до передачи заказа — простите за путаницу. Разберёмся почему так вышло, а пока, давайте подождём ещё немного, пожалуйста

13:59

Курьер поставил статус "доставлен", но заказ я так и не получил. Также никто не пытался со мной связаться

✓✓14:00



Женя

Курьер слишком рано поменял статус — простите за путаницу. Но заказ будет у вас примерно через 15 минут

14:04



Женя

Передаю ваше обращение коллегам — они помогут решить вопрос. Пожалуйста, подождите немного

14:20

Долго ещё ждать? Я вообще получу свой заказ?

✓✓14:20



Женя

Нам нужно более подробно во всём разобраться. В течение нескольких дней вернёмся к вам с результатом

14:30



То есть возврат средств за



Сообщение...





Поддержка

Долго ещё ждать? Я вообще получу свой заказ?

✓✓ 14:20



Женя

Нам нужно более подробно во всём разобраться. В течение нескольких дней вернёмся к вам с результатом

14:30

То есть возврат средств за недоставленный заказ вы мне предлагаете ждать несколько дней?

✓✓ 14:33



Женя

Здравствуйте!

Я старший специалист поддержки.

Ещё не всё проверили, нужно ещё немного времени. Скоро вернёмся с ответом

14:36

Насколько скоро вы вернётесь с ответом? Я бы хотел ещё пообедать сегодня, но не хочу делать новый заказ пока не решена ситуация с этим заказом

✓✓ 14:52



Женя

Сейчас проверяем информацию, нужно ещё немного времени. Скоро ответим

14:56

Когда я получу возврат денежных средств?

✓✓ 15:48



Сообщение...



← Поддержка

Женья

Сейчас проверяем информацию, нужно ещё немного времени. Скоро ответим

14:56

Когда я получу возврат денежных средств?

✓ 15:48

Женья

Нам нужно ещё немного времени, чтобы во всём разобраться — скоро вернёмся с ответом

15:50

Скоро это когда? Я сделал заказ в 13:00. Прошло уже без малого 3 часа, а у меня нет ни заказа, ни денег, потраченных на него

✓ 15:54

Женья

Очень неприятный случай, простите.

Всё проверим и напишем вам о результатах — здесь требуется серьёзная проверка 😞

15:56

Можете сориентировать сколько ещё времени вам нужно?

✓ 17:15

Женья

Очень постараемся не допустить такой ситуации в будущем — уже забрали ваш отзыв, чтобы подробно разобрать ситуацию

17:18

Так вы деньги за заказ вернёте или мне



Сообщение...



← Поддержка



Женя

Сегодня

Спасибо, что сообщили, но мы не сможем компенсировать заказ без проверки.

Всю информацию зафиксировали — разберёмся в ситуации. Если получится вернуть деньги, напишем 🙏

17:30

Сколько времени в таком случае займёт проверка?

✓✓17:45



Женя

Мы не можем вернуть деньги за этот заказ, таковы правила сервиса 😞

17:46

Я правильно понимаю, что вы отказываетесь возвращать денежные средства за недоставленный заказ?

✓✓17:48

Не могли бы вы сослаться на конкретный пункт правил сервиса, согласно которому вы отказываетесь возвращать деньги за этот заказ?

✓✓17:50

Ответьте, пожалуйста ✓✓17:56



Женя

Мы провели проверку ситуации, и согласно результатам этой проверки, компенсировать ваш заказ не получится.

17:59



Почему не получится?



Сообщение...



← Поддержка

🎧 Женья

Мы провели проверку ситуации, и согласно результатам этой проверки, компенсировать ваш заказ не получится.

17:59

Почему не получится?

Вы утверждаете, что заказ был доставлен или Яндекс еда перестала возвращать деньги за заказ, который не был доставлен?

✓✓18:00

Отказ возвращать деньги за заказ, который вы не доставили противоречит ЗоЗПП. Пожалуйста, отправьте в чат адрес на который я могу отправить досудебную претензию

✓✓18:18

Я, Лутошкин Сергей Константинович, по поводу заказа № 260118-7124805 от [18.01.2026 13:00](#).

Мною была произведена полная предоплата в размере 1144 руб. В приложении установлен статус «Доставлен», однако фактически заказ мне доставлен не был. В ходе переписки поддержка сервиса подтвердила факт нарушения со стороны курьера (преждевременная смена статуса), однако в возврате денежных средств мне было отказано со ссылкой на «внутренние правила сервиса».

Данный отказ является незаконным и нарушает мои права как потребителя:

- Согласно ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей», в связи с нарушением сроков оказания услуг, я



Сообщение...





Поддержка

• Согласно ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей», в связи с нарушением сроков оказания услуг, я отказываюсь от исполнения договора и требую полного возврата уплаченной суммы.

• Согласно ст. 450.1 ГК РФ, я заявляю об одностороннем отказе от договора ввиду неисполнения обязательств со стороны исполнителя.

• Удержание денежных средств за неоказанную услугу квалифицируется как неосновательное обогащение (ст. 1102 ГК РФ).

Ваши внутренние правила не могут ограничивать права, гарантированные мне федеральным законодательством. Требую вернуть денежные средства в размере 1144 руб. на карту, с которой была произведена оплата, в течение 10 дней (согласно ст. 31 ЗоЗПП).

• В случае отказа я буду вынужден обратиться:

• В банк для инициации процедуры чарджбэк (chargeback);

• В Роспотребнадзор с жалобой на нарушение прав потребителей;

• В суд для взыскания суммы долга, штрафа в размере 50% от суммы, неустойки и компенсации морального вреда.

Прошу рассмотреть претензию в кратчайшие сроки и сообщить о решении. Скриншоты переписки, подтверждающие признание вашей вины, сохранены.

✓ 18:37



Саша



Сервис Яндекс.Еда готов ответить на



Сообщение...





Поддержка

ввиду неисполнения обязательств со стороны истца. Сегодня.

- Удержание денежных средств за неоказанную услугу квалифицируется как неосновательное обогащение (ст. 1102 ГК РФ).

Ваши внутренние правила не могут ограничивать права, гарантированные мне федеральным законодательством. Требую вернуть денежные средства в размере 1144 руб. на карту, с которой была произведена оплата, в течение 10 дней (согласно ст. 31 ЗоЗПП).

- В случае отказа я буду вынужден обратиться:

- В банк для инициации процедуры чарджбэк (chargeback);

- В Роспотребнадзор с жалобой на нарушение прав потребителей;

- В суд для взыскания суммы долга, штрафа в размере 50% от суммы, неустойки и компенсации морального вреда.

Прошу рассмотреть претензию в кратчайшие сроки и сообщить о решении. Скриншоты переписки, подтверждающие признание вашей вины, сохранены.

✓ 18:37



Саша

Сервис Яндекс Еда готов ответить на любой запрос государственных органов в установленный законодательством срок после получения оригинала запроса. Если вам будет удобно, я могу продиктовать юридический адрес компании, куда вы сможете его направить

18:41



Сообщение...

