

ЮРИДИЧНА КОНСУЛЬТАЦІЯ

ЩОДО ПОВЕРНЕННЯ ТОВАРІВ

**Запит.** ПОВЕРНЕННЯ ТОВАРІВ. В даному питанні важливо зробити типу "дорожню карту" - порядок-алгоритм дій для наших менеджерів для взаємодії з клієнтами. Цей пункт тісно пов’язаний з попереднім (продаж товару), тому вони мають бути узгоджені. Наразі наші менеджери не мають системного уявлення про процедуру - що можна вимагати, а що ні, що критично, а що ні.  
Цікавить процедура повернення товарів:

а) придбаних САМОВИВОЗОМ із офісу

- при оплаті готівкою

- при оплаті на безготівковий рахунок на ФОП вимагати чек друкований? а якщо смс з вайбера? паспорт? код? заява на повернення? іпн код? копії оригіналів? просто копії? підпис заяви на повернення клієнта? шаблон заяви на повернення? повертати таку саму готівку? що робити із оригіналом чеку? якщо чек не приніс клієнт? відновити чек? якщо немає паспорту? дія? якщо немає іпн? правило 14 днів? якщо понад 14? з якого періоду 14 днів - із моменту чи на наступний день?

б) придбаних Новою поштою

- оплачених одразу при отриманні у відділення

- оплачених на розрахунковий рахунок вимагати чек друкований? а якщо смс з вайбера? заява на повернення обов’язкова? паспорт? код? заява на повернення? іпн код? копії оригіналів? просто копії? підпис заяви на повернення клієнта? зразок заяви на повернення? що робити із оригіналом чеку? якщо клієнт не має чеку? відновити чек? якщо немає паспорту і не прислав дані? дія? якщо немає іпн? правило 14 днів? якщо понад 14? з якого періоду 14 днів - із моменту отримання на Новій пошті чи на наступний день - чи в день оплати чи як?  
Що робити із чеком Нової пошти? Чи він потрібен?

Повертати кошти з того ФОПу, на який оплачували? Чи можна з інших ФОПів?  
Коли можна відмовляти клієнту? На які статті можна опиратися?

Чи потрібні оригінали документів? Які? Чи електронні - типу Дія? Чи копії?  
Поняття товарний вид товару? Як щодо упаковки? Повернення хто оплачує (поштові послуги)?  
Якщо повертає не той клієнт, хто купував - як самовивіз, так і Нова пошта?  
Маю велике бажання організувати процес повернення, аби він став максимально юридично коректним, і аби менеджери були підковані для будь-яких стандартних ситуацій з поверненням.

**1. Строк на повернення товару.**

Відповідно до абз. 2 ч. 1 ст. 9 Закону України «Про захист прав споживачів» споживач має право на обмін товару належної якості протягом чотирнадцяти днів, не рахуючи дня купівлі, якщо триваліший строк не оголошений продавцем.

Тож, правило 14 днів починає діяти **з наступного дня після продажу товару**. Продавець має право оголосити триваліший строк для повернення товару (наприклад, 30 днів), проте зазвичай, 14 днів достатньо для цієї процедури.

Якщо продавцем триваліший строк не оголошувався для повернення товару, то повернути товар належної якості покупець має чітко у межах цих 14 днів.

*Якщо понад 14 днів?* Понад 14 днів права покупця діють у межах встановленого гарантійного строку за умови, що покупцем придбаний товар неналежної якості (ст. 9 Закону України «Про захист прав споживачів»).

Якщо покупець придбаває товар новою поштою, то відлік 14 днів починається **з наступного дня після отримання товару на новій пошті**.

*Який товар визнається товаром належної якості?* Якщо він не використовувався і якщо збережено його товарний вигляд, споживчі властивості, пломби, ярлики, а також розрахунковий документ, виданий споживачеві разом з проданим товаром, або відтворений на дисплеї програмного реєстратора розрахункових операцій (дисплеї пристрою, на якому встановлений програмний реєстратор розрахункових операцій) QR-код, що дає змогу споживачеві здійснювати його зчитування та ідентифікацію з розрахунковим документом за структурою даних, що в ньому містяться, або надісланий електронний розрахунковий документ на наданий споживачем абонентський номер чи адресу електронної пошти (абз. 3 ч. 1 ст. 9 Закону України «Про захист прав споживачів»).

Простіше, якщо товар не був у експлуатації, збережені всі пломби та ярлики, збережений гарантійний талон і чек, такий товар може бути повернений.

Повернення коштів за товар здійснюється в аналогічний спосіб покупки товару, тобто, якщо сплачувалося за товар готівкою, то повернення коштів, здійснюється готівкою, якщо сплачувалося на IBAN, то повертається на IBAN.

**2.** **ПРОЦЕДУРА ПОВЕРНЕННЯ ТОВАРІВ ПРИДБАНИХ САМОВИВОЗОМ ПРИ ОПЛАТІ ГОТІВКОЮ.**

**1. Прийом звернення менеджером:**

- уточнює у покупця причину повернення;

- перевіряє наявність фіскального чека (не забирає його);

- перевіряє зовнішній вигляд товару (щоб не було слідів використання товару; наявність всіх пломб, наліпок, захисних плівок; наявність повної комплектації товару та цілісність);

- надає покупцю зразок заяви на повернення товару для заповнення (у заяві покупець у графі спосіб повернення ставить галочку навпроти – готівкою).

**2. Прийняття рішення про повернення або відмову у поверненні товару:**

- якщо товар новий – приймається до повернення;

- якщо товар має пошкодження або інші недоліки, які вказують на неналежну якість з причин його використання покупцем – товар не приймається до повернення. У такому випадку варто посилатися на абз. 3 ч. 1 ст. 9 Закону України «Про захист прав споживачів» і вказати покупцю одну з причин, чому товар не може бути прийнятий до повернення.   
Рекомендація: у таких випадках краще фіксувати недоліки товару (фото, відео).

**3. Повернення коштів, якщо прийнято рішення про повернення товару:**

- менеджер приймає заяву на повернення від покупця;

- перевіряє правильність її заповнення, звіряє дані документа, що посвідчує особу (не робить копії) з даними, що заповнені у заяві.

Якщо покупець запитує, на підставі чого менеджер вимагає пред’явлення паспорта чи іншого документа, що посвідчує особу, то посилатися на п.8 ПОРЯДКУ  
реєстрації та застосування реєстраторів розрахункових операцій, що застосовуються для реєстрації розрахункових операцій за товари (послуги), затвердженого Наказом МФУ № 547 від 14.06.2016 і пояснити, що у тому разі, якщо сума коштів, що підлягає поверненню перевищує 100 гривень, то продавець зобов’язаний скласти акт про видачу коштів, у якому необхідно зазначити **дані документа, що встановлює особу покупця, який повертає товар**, відомості про товар, суму виданих коштів, номер, дату і час видачі розрахункового документа, який підтверджує купівлю товару;

- приймає заяву та товар, що повертається;

- складає акт про видачу коштів при поверненні товару;

- надає акт на підпис покупцю;

- повертає кошти покупцю;

- фіксує повернення коштів у РРО/ПРРО шляхом сторнування чеку.

Якщо покупець відмовляється демонструвати паспорт для заповнення акту або ж відмовляється від підписання акту про видачу коштів – У ПОВЕРНЕННІ МОЖЕ БУТИ ВІДМОВЛЕНО.

**3. ПРОЦЕДУРА ПОВЕРНЕННЯ ТОВАРІВ ПРИДБАНИХ САМОВИВОЗОМ ПРИ ОПЛАТІ НА IBAN.**

**1. Прийом звернення менеджером:**

- уточнює у покупця причину повернення;

- перевіряє платіжну інструкцію з інтернет-банкінгу;

- перевіряє зовнішній вигляд товару (щоб не було слідів використання товару; наявність всіх пломб, наліпок, захисних плівок; наявність повної комплектації товару та цілісність);

- надає покупцю зразок заяви на повернення товару для заповнення (у заяві покупець у графі спосіб повернення ставить галочку навпроти – за реквізитами).

**2. Прийняття рішення про повернення або відмову у поверненні товару:**

- якщо товар новий – приймається до повернення;

- якщо товар має пошкодження або інші недоліки, які вказують на неналежну якість з причин його використання покупцем – товар не приймається до повернення. У такому випадку варто посилатися на абз. 3 ч. 1 ст. 9 Закону України «Про захист прав споживачів» і вказати покупцю одну з причин, чому товар не може бути прийнятий до повернення.   
Рекомендація: у таких випадках краще фіксувати недоліки товару (фото, відео).

**3. Повернення коштів, якщо прийнято рішення про повернення товару:**

- менеджер приймає заяву на повернення від покупця;

- перевіряє правильність її заповнення, звіряє дані документа, що посвідчує особу (не робить копії) з даними, що заповнені у заяві;

- перевіряє правильність реквізитів, на які відбуватиметься повернення коштів (обов’язково той самий рахунок, з якого здійснювалася оплата за товар).

Якщо покупець запитує, на підставі чого менеджер вимагає пред’явлення паспорта чи іншого документа, що посвідчує особу, то посилатися на п.8 ПОРЯДКУ  
реєстрації та застосування реєстраторів розрахункових операцій, що застосовуються для реєстрації розрахункових операцій за товари (послуги), затвердженого Наказом МФУ № 547 від 14.06.2016 і пояснити, що у тому разі, якщо сума коштів, що підлягає поверненню перевищує 100 гривень, то покупець зобов’язаний надати **дані документа, що встановлює особу покупця, який повертає товар**;

- приймає заяву та товар, що повертається;

- повідомляє покупця, що гроші за повернений товар повернуться покупцеві за реквізитами протягом 7 (семи) днів\*;

- повернути гроші за товар.

\*Такий строк повернення коштів врегульований ч. 3 ст. 9 Закону України «Про захист прав споживачів», але продавець може повернути кошти і в день повернення товару.

**ВІДПОВІДІ НА ПИТАННЯ:**

1. при оплаті на безготівковий рахунок на ФОП вимагати чек друкований? – Так, чек потрібен для оформлення повернення товару. Друкований, як один з варіантів;

2. а якщо смс з вайбера? – Якщо ви надсилали чек у вайбер, такий чек теж приймається, що узгоджується зі ст. 9 Закону України «Про захист прав споживачів» (а також розрахунковий документ, виданий споживачеві разом з проданим товаром, або відтворений на дисплеї програмного реєстратора розрахункових операцій (дисплеї пристрою, на якому встановлений програмний реєстратор розрахункових операцій) QR-код, що дає змогу споживачеві здійснювати його зчитування та ідентифікацію з розрахунковим документом за структурою даних, що в ньому містяться, **або надісланий електронний розрахунковий документ на наданий споживачем абонентський номер чи адресу електронної пошти**);

3. паспорт? код? – У заяві на повернення коштів покупець має зазначити дані паспорта та дані ідентифікаційного коду. Хоча у законодавстві не зазначається про надання ідентифікаційного коду покупцем при поверненні товару, однак без зазначення ідентифікаційного коду не можливо повернути кошти на IBAN покупця, так як у реквізитах потрібно його вказати. Звідси висновок: якщо кошти повертаються готівкою, ідентифікаційний код покупець може не вказувати, якщо кошти повертаються на IBAN покупця вказується обов’язково.

4. заява на повернення? – Так, заява заповнюється покупцем.

5. копії оригіналів? просто копії? – Копії не потрібні, достатньо заповнених даних у заяві на повернення.

6. підпис заяви на повернення клієнта? – Так, клієнт заповнює заяву і підписує її.

7. шаблон заяви на повернення? – Шаблон заяви додається до цієї консультації.

8. повертати таку саму готівку? – Так, повертається сума у такий же спосіб, як і оплата за товар.

9. що робити із оригіналом чеку? – Оригінал чеку може залишатися у покупця, вилучати його не обов’язково.

10. якщо чек не приніс клієнт? відновити чек? – Законодавством не передбачено обов’язку продавця видавати дублікат чеку покупцю, якщо останній втратив оригінал чеку. Проте, якщо це чек з РРО чи ПРРО таку копію теоретично можна знайти в системі і відновити чек. Але це право, а не обов’язок. Тут все залежить від вашої лояльності.

11. якщо немає паспорту? дія? якщо немає іпн? – Паспорт у дії прирівняний до фізичного аналогу, тому Дія підходить (необхідні тільки дані, а не копія). Якщо у особи немає ІПН, то про це має бути відмітка в паспорті, якщо така відмітка є, значить ІПН у особи дійсно немає і вимагати його ви не можете. Якщо відмітки в паспорті немає, то ІПН вам потрібен тільки у разі повернення коштів на реквізити IBAN, якщо кошти повертаються готівкою ІПН не обов’язково.

12. правило 14 днів? якщо понад 14? з якого періоду 14 днів - із моменту чи на наступний день? – Відповіді у розділі 1 цієї консультації (строк на повернення товару).

**4. ПРОЦЕДУРА ПОВЕРНЕННЯ ТОВАРІВ ПРИДБАНИХ НОВОЮ ПОШТОЮ З ОПЛАТОЮ ПРИ ОТРИМАННІ.**

**1. Прийом звернення менеджером (по телефону або у месенджері):**

- уточнює у покупця причину повернення, дату покупки, номер ТТН Нової пошти, наявність фіскального чека з нової пошти, збереження товарного вигляду, комплектації товару, пломб;

- якщо всі дані отримані, можна продовжувати процедуру повернення;

**2. Узгодження повернення товару:**

**-** менеджер повідомляє покупця, що повернення товару здійснюється через «Нову пошту»;

- повідомляє адресу для повернення;

- повідомляє, що вартість доставки повернення оплачується покупцем, а також інформує, що у разі прийняття рішення про прийняття поверненого товару, йому повертається вартість товару за вирахуванням упаковки та банківської комісії;

- менеджер повідомляє, що покупцю необхідно заповнити бланк заяви на повернення товару (краще, розмістити шаблон заяви на сайті у розділі «Повернення товару»);

- інформує, що до товару, який підлягає поверненню покупець додає заповнену заяву із банківськими реквізитами;

- обов’язково повідомляє покупця, що у заяві на повернення товару необхідно вказувати ті банківські реквізити, з яких здійснювалась оплата за товар;

- пояснює, що повернення коштів можливе тільки після огляду товару у відділенні нової пошти та за умови дотримання вимог до повернення;

- зазначає, що повернення коштів здійснюється протягом 7 (семи) днів з моменту прийняття повернення;

**3. Прийом товару:**

- менеджер перевіряє (краще у відділенні нової пошти) зовнішній вигляд товару (щоб не було слідів використання товару; наявність всіх пломб, наліпок, захисних плівок; наявність повної комплектації товару та цілісність);

- якщо товар відповідає умовам повернення – приймає посилку;

- якщо не відповідає – у відділенні нової пошти фіксує недоліки товару (фото/відео), через які повернення неможливе і повертає товар покупцю;

**4. Повернення коштів, якщо забрали повернений товар:**

- менеджер перевіряє правильність реквізитів, на які відбуватиметься повернення коштів (обов’язково той самий рахунок, з якого здійснювалася оплата за товар);

- фіксує операцію в обліку;

- здійснює повернення коштів або передає всі дані бухгалтеру для проведення повернення коштів протягом 7 (семи) днів.

Повернення коштів здійснюється на рахунок, який зазначається в заяві на повернення товару.

**5. ПРОЦЕДУРА ПОВЕРНЕННЯ ТОВАРІВ ПРИДБАНИХ НОВОЮ ПОШТОЮ З ОПЛАТОЮ НА РОЗРАХУНКОВИЙ РАХУНОК.**

**1. Прийом звернення менеджером (по телефону або у месенджері):**

- уточнює у покупця причину повернення, дату покупки, номер ТТН Нової пошти, наявність платіжної-інструкції з інтернет банкінгу, збереження товарного вигляду, комплектації товару, пломб;

- якщо всі дані отримані, можна продовжувати процедуру повернення;

**2. Узгодження повернення товару:**

**-** менеджер повідомляє покупця, що повернення товару здійснюється через «Нову пошту»;

- повідомляє адресу для повернення;

- повідомляє, що вартість доставки повернення оплачується покупцем, а також інформує, що у разі прийняття рішення про прийняття поверненого товару, йому повертається вартість товару за вирахуванням упаковки та банківської комісії;

- менеджер повідомляє, що покупцю необхідно заповнити бланк заяви на повернення товару (краще, розмістити шаблон заяви на сайті у розділі «Повернення товару»);

- інформує, що до товару, який підлягає поверненню покупець додає заповнену заяву із банківськими реквізитами;

- обов’язково повідомляє покупця, що у заяві на повернення товару необхідно вказувати ті банківські реквізити, з яких здійснювалась оплата за товар;

- пояснює, що повернення коштів можливе тільки після огляду товару у відділенні нової пошти та за умови дотримання вимог до повернення;

- зазначає, що повернення коштів здійснюється протягом 7 (семи) днів з моменту прийняття повернення;

**3. Прийом товару:**

- менеджер перевіряє (краще у відділенні нової пошти) зовнішній вигляд товару (щоб не було слідів використання товару; наявність всіх пломб, наліпок, захисних плівок; наявність повної комплектації товару та цілісність);

- якщо товар відповідає умовам повернення – приqмає посилку;

- якщо не відповідає – у відділенні нової пошти фіксує недоліки товару (фото/відео), через які повернення неможливе і повертає товар покупцю;

**4. Повернення коштів, якщо забрали повернений товар:**

- менеджер перевіряє правильність реквізитів, на які відбуватиметься повернення коштів (обов’язково той самий рахунок, з якого здійснювалася оплата за товар);

- фіксує операцію в обліку;

- здійснює повернення коштів або передає всі дані бухгалтеру для проведення повернення коштів протягом 7 (семи) днів.

**ВІДПОВІДІ НА ПИТАННЯ:**

- оплачених на розрахунковий рахунок вимагати чек друкований? а якщо смс з вайбера? заява на повернення обов’язкова? паспорт? код? заява на повернення? іпн код? копії оригіналів? просто копії? підпис заяви на повернення клієнта? зразок заяви на повернення? що робити із оригіналом чеку? якщо клієнт не має чеку? відновити чек? якщо немає паспорту і не прислав дані? дія? якщо немає іпн? правило 14 днів? якщо понад 14? з якого періоду 14 днів - із моменту отримання на Новій пошті чи на наступний день - чи в день оплати чи як? **– Відповіді аналогічні тим, що надані вище до ситуацій повернення при самовивозі товару.**

1. Що робити із чеком Нової пошти? Чи він потрібен? – Зберігайте, за допомогою нього зможете ідентифікувати, коли покупець забрав товар і дані покупця, а також підтвердити, що товар був відправлений.

2. Повертати кошти з того ФОПу, на який оплачували? Чи можна з інших ФОПів? – Повертати кошти потрібно виключно з того ФОПу, на який проходила оплата за товар. З інших – ні.

3. Коли можна відмовляти клієнту? На які статті можна опиратися? – Відмова у поверненні товару можлива, якщо:

- Порушено вимоги абз. 3 ч. 1 ст. 9 Закону України «Про захист прав споживачів» – тобто товар не зберіг свого товарного вигляду, споживчих властивостей, пломб, ярликів або відсутній розрахунковий документ, що підтверджує купівлю.

- Повернення товару належної якості здійснюється пізніше ніж через 14 днів з моменту покупки, без урахування дня придбання, що є порушенням встановленого строку згідно з ч. 1 ст. 9 Закону України «Про захист прав споживачів».

4. Чи потрібні оригінали документів? Які? – З оригіналів має бути тільки чек.

5. Чи електронні - типу Дія? Чи копії? – Даних з Дії достатньо.

6. Поняття товарний вид товару? Товарний вигляд – це зовнішній стан товару, що свідчить про його новизну та неексплуатований стан.

Вважається збереженим, якщо:

- на товарі відсутні механічні пошкодження (подряпини, вм’ятини, потертості);

- немає слідів використання (плям, запахів, пилу, мастил тощо);

- збережені пломби, захисні плівки, ярлики;

- товар повністю укомплектований (усі складові частини, інструкції, аксесуари);

- упаковка ціла й не має ознак відкриття чи пошкодження (у випадках, коли вона є частиною товару або впливає на його продажність).

7. Як щодо упаковки? – Умови щодо вирахування вартості упаковки з покупця будуть викладені у публічній оферті та в умовах повернення товару для сайту.

8. Повернення хто оплачує (поштові послуги)? – Зазвичай, покупець.

9. Якщо повертає не той клієнт, хто купував - як самовивіз, так і Нова пошта?

**1. Якщо самовивіз і оплата готівкою, а повертає не той клієнт, хто купував**

Це допустимо. Закон не зобов’язує, щоб саме платник повертав товар у випадку готівкової оплати. Головне наявність:

- самого товару, що підлягає поверненню,

- заяви на повернення, заповненої особою, яка фактично повертає товар,

підтвердження покупки (фіскальний чек).

Продавець може ідентифікувати оплату, а отже, є підстави для повернення.

**2. Якщо самовивіз і оплата безготівково**

У такому випадку повернення коштів можливе тільки покупцю, який оплачував товар, адже повернення має відбуватись тим самим способом.

У заяві на повернення потрібно вказати банківські реквізити тієї ж особи, що здійснювала оплату.

**3. Якщо повернення через Нову пошту і надсилає його інша особа, тобто не платник за товар.**

Це не проблема. Закон не обмежує, хто саме надсилає товар.

Важливо, щоб вам була надіслана заява на повернення товару від особи, яка здійснювала оплату, якщо таку особу можна ідентифікувати. Оскільки повернення коштів має відбуватися тій особі, яка вам сплачувала за товар. Відповідно, якщо кошти надійшли від посередника фінансової компанії, особу, яка вам сплачувала за товар ви ідентифікувати не зможете, тому у такому випадку повертаєте (сплачуєте) кошти на реквізити, які вказані у заяві на повернення товару.

**4. Якщо товар був придбаний через дропшипінг**

У такому випадку взаємодія виглядає так:

Кінцевий Покупець заповнює заяву на повернення і видачу коштів направляє її Дропшиперу (посереднику), а товар направляє вам як Постачальнику -> Дропшипер заповнює заяву на видачу коштів (її зразок додається до консультації) де зазначає свої реквізити та надає вам копію заяви, яку направив йому кінцевий покупець  -> Якщо товар підлягає поверненню ви перераховуєте кошти на реквізити Дропшипера, а той, у свою чергу, перераховує їх покупцю.