Повертаємо кошти за товар через РРО

**Доволі часто суб’єкту господарювання доводиться повертати кошти покупцеві за придбаний товар. Як такі операції регулює чинне РРОшно-касове законодавство? Подамо відповідь на це запитання крізь призму найпоширеніших практичних ситуацій.**

**Коли можна повернути сплачені кошти**

Перелічимо кілька таких випадків:

**(1) за товар**, що повертається:

а) **неналежної якості**, якщо виявлено **істотні недоліки товару** ([ст. 8 Закону № 1023](http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1023-12/page));

б) **належної якості**, якщо товар не підійшов за тими чи іншими параметрами й у продажу немає аналогічного ([ст. 9 Закону № 1023](http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1023-12/page)).

В обох випадках гроші, сплачені за товар, повертаються споживачеві **у день розірвання договору**, а якщо це неможливо — в інший строк за домовленістю сторін, **але не пізніше ніж протягом семи днів**;

**(2)**у разі **зменшення ціни**([ч. 1 ст. 8 та ч. 3 ст. 10 Закону № 1023](http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/1023-12/page));

**(3)**повернення авансу **за неотриманий товар** (*ч. 2 ст. 693 ЦКУ*);

**(4)**повернення авансу**за фактично не надані послуги**.

Найголовніше, що при цьому слід пам’ятати:

видача грошових коштів покупцеві за повернутий товар (ненадану послугу) — така сама розрахункова операція, як і їх отримання при продажу товару (послуги)

Про це говорить [ст. 2 Закону про РРО](https://i.factor.ua/ukr/law-204/section-844/article-22347/). Тож ви маєте **видати особі, яка повертає товар** або відмовляється від послуги, **розрахунковий документ встановленої форми** на повну суму проведеної операції. Йдеться про фіскальний касовий чек видачі коштів (видатковий чек) форми **№ ФКЧ-2** (див. [додаток 2 до Положення № 13](http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/z0220-16" \o "додаток 2 до Положення № 13" \t "_blank)). А от **видатковий касовий ордер при цьому не оформлюють** (*лист ДФСУ від 02.01.2019 р. № 11/6/99-99-14-05-01-15/ІПК*\*).

\* На той час фіскали обумовлювали такий дозвіл ще й відображенням операції з видачі готівки у КОРО, що на сьогодні взагалі позбавлено будь-якого сенсу. Чому, скажемо трохи далі.

**Як видати кошти при поверненні товару**

*Який порядок видачі коштів у разі повернення товару (відмови від послуги та в інших випадках)?*

Реєстрацію видачі коштів у разі повернення товару (відмови від послуги та в інших випадках) здійснюють у видатковому чеку, надрукованому РРО, **шляхом реєстрації від’ємної суми** ([п. 7 розд. III Порядку № 547](http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/z0918-16)). При цьому перед сумою виданих коштів може друкуватися знак «-» (мінус).

Якщо алгоритм роботи РРО не забезпечує окремого накопичення у фіскальній пам’яті від’ємних сум розрахунків:

— дозволяється реєструвати видачу коштів за допомогою операції «службова видача»;

— забороняється реєструвати через РРО від’ємні суми з використанням операції «сторно».

**Якщо сума коштів**, виданих при поверненні товару чи рекомпенсації раніше оплаченої послуги, **перевищує 100 грн.**, слід скласти **акт про видачу коштів**. Цей обов’язок покладено на матеріально відповідальну особу господарської одиниці або особу, яка безпосередньо здійснює розрахунки (зазвичай, це касир торговельного залу).

В акті необхідно зазначити дані документа, що встановлює особу покупця, який повертає товар (відмовляється від послуги), відомості про товар (послугу), суму виданих коштів, номер, дату і час видачі розрахункового документа, який підтверджує придбання товару (отримання послуги) ([п. 8 розд. III Порядку № 547](http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/z0918-16)). Для цього можна скористатися будь-яким документом, що встановлює особу покупця (*лист ДФСУ від 15.05.2019 р. № 2180/6/99-99-14-05-01-15/ІПК*).

Акти про видачу коштів передають до бухгалтерії суб’єкта господарювання і зберігають протягом трьох років. У разі відсутності у суб’єкта господарювання бухгалтерії зазначені акти підклеюють до останньої сторінки відповідної КОРО. Звісно, за умови її ведення. До речі, навіть у цьому разі

жодних записів у КОРО, пов’язаних з видачею коштів за повернутий товар, робити не треба

Адже наразі КОРО задіяна, лише коли відключили електроенергію або вийшов з ладу РРО.

**Якщо фіскальний чек втрачено**

*Чи можна повернути сплачені кошти за товар у випадку втрати оригіналу фіскального чека?*

З одного боку, фіскали наполягають на тому, що під час звернення щодо повернення товару та видачі коштів споживач має надати серед іншого розрахунковий документ із зазначеними у ньому номером, датою і часом видачі, який підтверджує придбання товару (отримання послуги). Іншого чинним законодавством не передбачено.

З іншого ж боку, вони погоджуються надати інформацію про наявність у базі даних ДФС інформації про втрачений розрахунковий документ (чек РРО) у разі надання їм повної інформації щодо покупки (назви товару, вартості, дати та часу придбання, адреси магазину та фіскального номера РРО, через який здійснювалась розрахункова операція). Про таку можливість йдеться у *листі ДФСУ від 30.11.2018 р. № 5041/6/99-99-14-05-01-15/ІПК* (ср. 025334600).

**Якщо акт про повернення не складено**

*Які санкції загрожують у разі, якщо суб’єкт господарювання повернув кошти покупцю та не склав акт про повернення або не зазначив у ньому необхідні відомості?*

Відповідальність до суб’єкта господарювання за нескладання акта про видачу коштів або незазначення у ньому необхідних відомостей (їх перелік див. вище) у разі повернення товару чи рекомпенсації раніше оплаченої послуги, чинним законодавством не передбачена (БЗ 109.20) .

Разом з тим у *листі ДФСУ від 14.05.2019 р. № 2141/6/99-99-14-05-01-15/ІПК* податківці висловилися розлогіше: нескладання акта про видачу коштів не порушує вимоги [Закону про РРО](https://i.factor.ua/ukr/law-204/) у частині порядку проведення розрахунків, але порушує вимоги, визначені [п. 8 розд. III Порядку № 547](http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/z0918-16) щодо застосування РРО, який розроблено на вимогу [ст. 7 Закону про РРО](https://i.factor.ua/ukr/law-204/section-844/article-22348/).

На нашу думку, цим вони натякають, що адмінштрафу, передбаченого [ст. 1551 КУпАП](https://i.factor.ua/ukr/law-42/section-228/article-2435/), винній особі, яка не склала акт про повернення коштів, все одно не уникнути. Його розмір, нагадаємо, становить від 34 до 85 грн., а при повторному протягом року порушенні — від 85 до 170 грн.

Щодо **дрібних недоліків в оформленні акта** (наприклад, відсутні реквізити документа покупця, який повернув товар, відомості про такий товар тощо), то вони **не позбавляють його доказовості**.

**Якщо не вистачає готівки для повернення коштів**

*Як оформити повернення готівки за товар покупцеві, якщо у скриньці РРО не вистачає готівкових коштів?*

Якщо у скриньці РРО недостатньо готівки, щоб повернути необхідну суму покупцеві, касир повинен звернутися до бухгалтерії підприємства, щоб з каси видали певну суму готівки для повернення.

Видача готівки із каси підприємства оформляється видатковим касовим ордером ([п. 26 Положення № 148](https://bank.gov.ua/document/download?docId=61701178)). Оператор РРО, отримавши з каси бухгалтерії кошти, вносить їх до касового апарату шляхом проведення операції «службового внесення». Такий алгоритм дій схвалений податківцями (БЗ 109.06).

А як діяти ФОП, у скриньці РРО якого не вистачає готівки, щоб повернути необхідну суму покупцеві? Оскільки ФОП касової книги не ведуть ([п. 39 Положення № 148](https://bank.gov.ua/document/download?docId=61701178)) і касові ордери не виписують, наведений вище алгоритм спрощується. ФОП просто уносить готівку до скриньки РРО за допомогою операції «службове внесення».

**Якщо товар придбано в іншому магазині**

*Чи можна повернути кошти за товар у іншому магазині, аніж той, де він придбавався, якщо обидва магазини належать одному продавцеві, в якого й було придбано товар?*

Споживач за наявності розрахункового документа, що підтверджує придбання товару, має право на свій вибір повернути товар, зокрема:

— або продавцеві за місцем купівлі товару;

— або створеному власником продавця за місцезнаходженням споживача торговельному підприємству (філії), що здійснює продаж товарів, аналогічних придбаним (*ч. 3 ст. 8 Закону № 1023*).

При цьому

місце повернення коштів чинним законодавством не визначено

Отже, якщо товар придбано у одному торговельному об’єкті суб’єкта господарювання, а кошти видані в іншому торговельному об’єкті цього ж суб’єкта господарювання, це не буде порушенням чинного законодавства (*лист ДФСУ від 21.06.2019 р. № 2855/6/99-99-14-05-01-15/ІПК*).

**Якщо товар було придбано за безготівковим розрахунком**

*Чи можна повернути кошти за товар готівкою, якщо оплата за нього була здійснена у безготівковій формі (із застосуванням POS-термінала, через ПТКС*\**, через мережу Інтернет тощо)?*

\* Програмно-технічний комплекс самообслуговування.

**POS-термінал.**Податківці традиційно наполягають на тому, що у разі застосування **банківської платіжної картки** (розрахунку за товар/послугу через POS-термінал) повернення коштів за такий товар (відмову від послуги) має відбуватися шляхом їх перерахування у банк покупця на платіжну картку, якою здійснювався розрахунок (див., наприклад, *листи ДФСУ від 12.07.2019 р. № 3236/6/99-99-14-05-01-15/ІПК, від 26.03.2019 р. № 1264/6/99-99-14-05-01-15/ІПК,*а також БЗ 109. 02).

Наша позиція з цього питання протилежна: **чинне законодавство не обмежує суб’єкта господарювання у праві застосувати**в цьому випадку **як безготівкову, так і готівкову форму розрахунку**. Адже [Закон про РРО](https://i.factor.ua/ukr/law-204/), на який посилаються фіскали для обґрунтування свого підходу, не містить норми, що прямо б запроваджувала будь-які обмеження із цього приводу. З нашою думкою солідарний і НБУ (див. *лист від 12.10.2016 р. № 57-0002/84778*).

Якщо ж ви не збираєтесь сперечатися з контролерами, то майте на увазі: при поверненні коштів на банківську картку складання акта про видачу коштів теж є обов’язковим, якщо сума, належна до повернення, перевищує 100 грн.

Такий висновок випливає з *листа ДФСУ від 14.05.2019 р. № 2141/6/99-99-14-05-01-15/ІПК.*

**ПТКС.**Повернення коштів платнику за ненадані/частково надані послуги, оплата за які проведена **через ПТКС**, податківці пропонують здійснювати згідно з [Порядком № 547](http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/z0918-16) (*лист ДФСУ від 01.04.2019 р. № 1369/6/99-99-14-05-01-15/ІПК*).

Якщо конкретніше, то можна скористатися їхнім загальним рецептом із БЗ 109.02: повертати кошти, що були перераховані суб’єкту господарювання в безготівковій формі, слід через установу банку або із застосуванням РРО з оформленням відповідного розрахункового документа, але **в обох випадках у безготівковій формі**.

Хоча можна згадати і ліберальний *лист ДФСУ від 04.11.2016 р. № 23689/6/99-99-14-05-01-15*, у якому **податківці не заперечували** проти того, щоб за товар, оплату за який було здійснено з використанням ПТКС, повертати грошові кошти у готівковій або безготівковій формі.

Та щоб ним безпечно користуватися, краще отримати власну індивідуальну податкову консультацію у порядку, передбаченому *ст. 52 ПКУ*.

**Розрахунки через Інтернет.**На жаль, позиція податкового відомства щодо форми повернення коштів при поверненні товару, оплаченого через Інтернет, нам не відома. Та не думаємо, що вона відрізнятиметься від їхнього загального підходу.

А от у випадку, коли **у мережі Інтернет лише замовляли товар** (послугу), а оплачували їх шляхом перерахування коштів з поточного рахунку на поточний рахунок або внесенням коштів до банку, тобто **без використання банківських платіжних карток**, можна скористатися рекомендаціями з *листа ДФСУ від 16.08.2019 р. № 3855/6/99-99-14-05-01-15/ІПК*. У ньому зазначається, що повернення коштів має проводитися **без застосування РРО**, однак все одно лише у безготівковому порядку з рахунку підприємства на рахунок споживача.