

Reso merce nella GDO: la conservazione dei documenti non è derogabile

SINTESI OPERATIVA

Nel reso di merce della grande distribuzione la rettifica fiscale deve essere collegata al documento originario e conservata. La copia della vendita e la documentazione del reso o cambio devono restare disponibili per dimostrare la correttezza dei corrispettivi: eliminarle o semplificare la procedura espone a conseguenze distinte. L'irregolare tenuta dei documenti può comportare una sanzione fino a 8.000 euro; la memorizzazione infedele dei corrispettivi comporta invece almeno 300 euro per operazione. Il testo unico delle sanzioni, rinviato al 2027, cambierà i riferimenti.

[Articolo originale](#)

LEGGI ONLINE

Nella grande distribuzione – così come in qualsiasi altro esercizio commerciale di vendita al dettaglio – il reso in cassa non è un semplice fatto organizzativo, ma una rettifica fiscale che l'Agenzia delle entrate segue da vent'anni con una prassi coerente, nata con lo scontrino fiscale e adattata ai corrispettivi telematici e ai buoni-corrispettivo. Chi cancella dal proprio archivio la copia del documento di vendita originario o semplifica la procedura del cambio merce rischia due cose distinte: una sanzione per irregolare tenuta della documentazione, fino a 8.000 €, e una ben più pesante per memorizzazione infedele dei corrispettivi, che con il minimo di 300 € per operazione può moltiplicare il conto rispetto all'imposta effettivamente in gioco. La Cassazione ha inoltre fissato un paletto preciso sulla durata dell'obbligo di conservazione, mentre il nuovo testo unico delle sanzioni tributarie, slittato al 2027, cambierà solo la numerazione degli articoli, non la sostanza delle regole.

UN QUADRO DI PRASSI NATO CON LO SCONTRINO FISCALE

Nei punti vendita della grande distribuzione il reso è una routine di cassa, gestita a sistema e percepita come un fatto organizzativo. L'Agenzia delle entrate lo qualifica altrimenti: è una rettifica di un corrispettivo già memorizzato, già trasmesso e già confluito nella liquidazione periodica. Da questa lettura discendono obblighi documentali puntuali, che nessuna semplificazione interna può eliminare senza conseguenze.

La disciplina del reso al dettaglio precede di quasi vent'anni i corrispettivi telematici. Con la risoluzione 5 ottobre 2001, n. 154/E l'amministrazione ha ammesso che il prezzo della merce resa venga sottratto dal totale dovuto per il nuovo acquisto, alla voce dei rimborsi per restituzione di vendite prevista dall'art. 12 del D.M. 23 marzo 1983. La stessa risoluzione ha posto un vincolo che regge tuttora: la rettifica non deve alterare l'imposta dovuta, quindi o l'esercente adotta la ventilazione dei corrispettivi ai sensi del terzo comma dell'art. 24 del decreto IVA, oppure l'aliquota del bene reso deve coincidere con quella del bene sostitutivo.

Due anni più tardi la risoluzione n. 219/E del 5 dicembre 2003 ha affrontato l'ipotesi rimasta scoperta, quella del rimborso integrale in denaro. In quel caso l'Agenzia ha ammesso lo scontrino "negativo", chiedendo in cambio una pratica di reso numerata capace di ricollegare la restituzione all'acquisto originario. Il principio di diritto n. 21, pubblicato il 1° agosto 2019, ha poi esteso quelle indicazioni al documento commerciale generato dal registratore telematico. Continuità, non innovazione.

LA PROCEDURA DI RESO MERCE DOPO LA RISPOSTA 167/2020

Il quadro si è però mosso nel 2020. Con la risposta a interpello n. 167 del 5 giugno 2020 l'Agenzia ha dichiarato non corretta la procedura di un dettagliante che applicava al cambio merce le regole dell'era dello scontrino, emettendo un documento commerciale con totale complessivo pari a zero. La ragione sta nell'entrata in scena dei buoni-corrispettivo,

introdotti negli articoli 6-bis, 6-ter e 6-quater del decreto IVA dal D.Lgs. 29 novembre 2018, n. 141. Oggi la sequenza corretta è la seguente.

1. **Riconsegna del bene:** va emesso un documento commerciale per reso merce, che rettifica corrispettivo e imposta e richiama il documento dell'operazione originaria.
2. **Consegna del buono di pari valore:** il buono non vincolato a beni con identico trattamento IVA è multiuso, quindi la consegna non realizza il momento impositivo e non richiede alcun documento. Se il gestionale impone di memorizzare l'operazione, il documento riporta il codice natura "N2".
3. **Nuovo acquisto:** documento commerciale di importo pari al prezzo pieno del bene scelto, con il buono trattato come mezzo di pagamento e il suo numero identificativo riportato nel documento o in appendice.
4. **Reso del reso:** stessa sequenza, con l'avvertenza che il nuovo documento per reso merce deve richiamare quello emesso per il secondo capo, non quello dell'acquisto iniziale.

Il totale complessivo azzerato, che molte casse producono ancora quando il cambio avviene tramite buono, resta la forma sbagliata: comprime la base imponibile di una cessione nuova, che va assoggettata per intero.

PERCHÉ LA COPIA DEL DOCUMENTO ORIGINARIO VA CONSERVATA, E PER QUANTO

Il principio di diritto n. 21 chiede che la procedura consenta di correlare la restituzione del bene ai documenti che provano l'acquisto originario, e ne indica gli elementi minimi. Uno di questi è il riferimento al documento che ha certificato la vendita: senza la copia di quel documento il riferimento resta un'affermazione del contribuente, non un riscontro. Togliercela dal fascicolo non è quindi una scelta organizzativa neutra: contrasta con una prassi che l'Agenzia ripete da vent'anni e priva l'impresa dell'unico elemento che, in verifica, giustifica la riduzione dei corrispettivi del giorno.

Il problema è probatorio prima che formale. Il registratore telematico ricerca il documento principale nella propria memoria permanente e che, quando la ricerca fallisce (reso effettuato a una cassa diversa da quella di vendita, o in un altro punto vendita della stessa partita IVA) i dati vanno inseriti a mano. Vendita e reso non vengono incrociati da procedure automatiche dell'Agenzia: la ricostruzione resta un onere dell'impresa.

Sul fronte della durata, l'art. 39 del decreto IVA rinvia all'art. 22, secondo comma, del D.P.R. n. 600/1973, che impone di conservare scritture e documentazione fino alla definizione degli accertamenti relativi al periodo d'imposta, anche oltre il termine decennale dell'art. 2220 del codice civile. Quell'ultrattività ha però un limite, precisato dalla Cassazione con l'ordinanza n. 2927 del 10 febbraio 2026: opera solo se l'accertamento è iniziato prima del decimo anno e a quella scadenza non è ancora definito, in coerenza con il tetto decennale dell'art. 8, comma 5, dello Statuto del contribuente. Per l'archivio dei resi il decennio torna a essere un riferimento operativo certo.

CHE COSA DEVE CONTENERE IL FASCICOLO DI RESO

L'Agenzia non ha mai pubblicato un elenco unico. Il contenuto del fascicolo (la "pratica di reso" della risoluzione n. 219/E) si ricava mettendo in fila quattro documenti di prassi: la risoluzione del 2001 per la copia del documento di vendita e per il buono, quella del 2003 per l'impianto della pratica, il principio di diritto del 2019 per gli elementi di correlazione, la risposta n. 167 del 2020 per la certificazione nel regime del registratore telematico.

ELEMENTO	FONTE	NOTA OPERATIVA
Numero identificativo della pratica	Ris. 219/E/2003; principio di diritto n. 21/2019	Va riportato su ogni documento emesso per certificare il rimborso: è la chiave che tiene insieme il fascicolo
Copia del documento commerciale (o dello scontrino) dell'acquisto originario	Ris. 154/E/2001	Ammessa anche la copia fotostatica (o la ristampa); con il registratore telematico i dati si recuperano dalla memoria permanente o si inseriscono a mano



ELEMENTO	FONTE	NOTA OPERATIVA
Generalità del soggetto acquirente	Ris. 219/E/2003; principio di diritto n. 21/2019	Sostituiscono l'identificazione delle parti che la fattura porta con sé e il documento commerciale no
Importo rimborsato, distinto fra imponibile e imposta	Ris. 219/E/2003	Con l'aliquota applicata al bene reso, dato che condiziona la rettifica quando i corrispettivi sono annotati per aliquota
Documento commerciale per reso merce	Ris. 219/E/2003; risposta n. 167/2020	Richiama il documento dell'operazione originaria; nel reso del reso richiama quello emesso per il capo sostitutivo
Buono di pari valore	Ris. 154/E/2001; risposta n. 167/2020	Deve indicare importo, aliquota del bene reso e numero della pratica; se multiuso, la consegna non è momento impositivo
Documento commerciale del nuovo acquisto	Risposta n. 167/2020	Al prezzo pieno del bene scelto, con il numero del buono nel corpo del documento o in appendice
Ricevuta sottoscritta dal cliente	Ris. 219/E/2003	Per il denaro restituito o per il buono consegnato; resta agli atti della pratica
Scrittura di ripresa in carico a magazzino	Ris. 219/E/2003; principio di diritto n. 21/2019	Con causale e numero della pratica; le scritture ausiliarie provano il rientro fisico del bene nel circuito di vendita
Traccia della rettifica nella chiusura giornaliera	Ris. 154/E/2001; ris. 219/E/2003	Riferita al giorno in cui è eseguito il rimborso: è ciò che permette la quadratura fra fascicolo e corrispettivi trasmessi
Termine di conservazione del fascicolo	Ris. 219/E/2003	Fino alla scadenza dei termini per gli accertamenti, nei limiti temporali ricordati sopra

Due voci meritano una precisazione. La ricevuta firmata dal cliente e la scrittura di magazzino non nascono da una norma: facevano parte della procedura che l'istante aveva sottoposto all'Agenzia nel 2003 e che l'amministrazione ha approvato come pacchetto, proprio perché quel pacchetto offriva garanzie sufficienti sulla certezza dell'operazione. Chi adotta un flusso diverso non è vincolato alla singola voce, ma deve poter dimostrare garanzie equivalenti.

Il criterio finale è funzionale, ed è enunciato dal principio di diritto n. 21: in sede di controllo l'amministrazione deve poter ricostruire la vicenda di ogni singola operazione economica e trovarne perfetta rispondenza nei corrispettivi trasmessi e nelle registrazioni. Un fascicolo che non regge questa prova è incompleto, per quanti moduli contenga.

I QUANTO COSTA UNA PRATICA INCOMPLETA

L'ipotesi più immediata è quella dell'art. 9, comma 1, del D.Lgs. n. 471/1997, che colpisce con una sanzione da 1.000 € a 8.000 € l'omessa o irregolare tenuta e conservazione di scritture, documenti e registri obbligatori ai fini delle imposte dirette e dell'IVA. La circolare ministeriale n. 23/E del 25 gennaio 1999 distingue l'omessa tenuta, che ricorre anche in presenza di irregolarità gravi, numerose e ripetute, dall'irregolare tenuta punita ai sensi del comma 3, primo periodo, con sanzione riducibile fino alla metà del minimo quando le irregolarità sono di scarsa rilevanza e non ostacolano l'accertamento. La stessa circolare ricomprende nell'art. 9 l'emissione di fatture con indicazioni incomplete o inesatte che non permettono di identificare le parti: una fattispecie vicina, per struttura, alla pratica di reso priva del documento di correlazione.

Il rischio più pesante sta però sul versante dei corrispettivi. Se la rettifica non regge alla verifica, l'ufficio può contestare una memorizzazione infedele ai sensi dell'art. 6, comma 2-bis, del medesimo decreto: 70% dell'imposta corrispondente all'importo non memorizzato o trasmesso, con un minimo di 300 € per operazione. La misura è quella ridotta dal D.Lgs. n. 87/2024, applicabile alle violazioni commesse dal 1° settembre 2024; per quelle anteriori resta il 90%.

NOTA OPERATIVA & ATTENZIONE

Un esempio rende l'ordine di grandezza. Un reso da 244 € con aliquota 22% vale 200 € di imponibile e 44 € di imposta; il 70% fa 30,80 €, sotto il minimo edittale, quindi si applicano 300 €. Su cinquecento resi contestati in un esercizio la sanzione raggiunge 150.000 € a fronte di 22.000 € di imposta rettificata, quasi sette volte il tributo in gioco. È l'effetto del minimo per operazione: sui carrelli di importo modesto la sanzione si sgancia dal valore dell'IVA e segue il numero dei resi.

RIEPILOGO DELLE SANZIONI

VIOLAZIONE	RIFERIMENTO	MISURA
Omessa o irregolare tenuta e conservazione di scritture e documenti	Art. 9, commi 1 e 3, D.Lgs. n. 471/1997	Da 1.000 € a 8.000 €, riducibile fino alla metà del minimo per irregolarità di scarsa rilevanza
Memorizzazione o trasmissione omessa, tardiva o infedele con effetti sull'imposta	Art. 6, comma 2-bis, D.Lgs. n. 471/1997	70% dell'imposta, minimo 300 € per operazione
Trasmissione omessa o tardiva senza effetti sulla liquidazione	Art. 11, comma 2-quinquies, D.Lgs. n. 471/1997	100 € per giornata, entro 1.000 € per trimestre
Mancata richiesta di manutenzione o omessa verifica periodica del registratore, senza omesse annotazioni	Art. 6, comma 2-bis, ultimo periodo, D.Lgs. n. 471/1997	Da 250 € a 2.000 €
Quattro violazioni contestate in giorni diversi nel quinquennio	Art. 12, comma 2, D.Lgs. n. 471/1997	Sospensione da 3 giorni a 1 mese; da 1 a 6 mesi se i corrispettivi contestati eccedono 50.000 €

IL TESTO UNICO SPOSTA I RIFERIMENTI, NON LE REGOLE

Chi sta riscrivendo procedure interne deve tenere conto di un doppio binario in arrivo. Il testo unico delle sanzioni tributarie, approvato con il D.Lgs. 5 novembre 2024, n. 173, trasferisce l'art. 6 nell'art. 31, l'art. 9 nell'art. 34 e l'art. 12 nell'art. 37, senza modificarne la formulazione. L'applicazione, inizialmente fissata al 1° gennaio 2026, è stata differita di un anno dal decreto Milleproroghe di fine 2025, al 1° gennaio 2027. Fino ad allora gli atti continuano a citare il decreto del 1997, e conviene che i manuali operativi riportino entrambe le numerazioni.

I TRE CONTROLLI DA METTERE IN PROCEDURA

Tre verifiche esauriscono la parte critica del processo. Il documento di reso richiama il documento di vendita originario, con dati recuperati dalla memoria del registratore o inseriti a mano e riscontrabili? Il buono ha un numero identificativo che compare sia sulla pratica sia sul documento del nuovo acquisto? Il nuovo acquisto è documentato al prezzo pieno, con il buono in posizione di mezzo di pagamento? Una risposta negativa a una sola di queste domande basta a rendere la rettifica indifendibile in sede di controllo, e il costo di quella indifendibilità, come mostra il conto sopra, si misura sul numero delle operazioni.



STUDIO PIZZANO
COMMERCIALISTA E REVISORE LEGALE

STUDIO SABATINO PIZZANO

Sede: via Sant'Alessio, 5, 83030 Venticano (AV)
Contatti: info@studiopizzano.it • dev.studiopizzano.it

Nota informativa: Il presente approfondimento ha scopo puramente informativo e divulgativo alla data di redazione (27/07/2026). Per la trattazione di casistiche specifiche si raccomanda il ricorso a una consulenza professionale personalizzata.



Studio
Sabatino
Pizzano
via
Sant'Alessio,
5,
83030

STUDIO

PIZZANO