

ÜRÜN İADESİ HAKKINDA BİLİNMESİ GEREKENLER

Birçok pazaryerinde “ücretsiz kargo”, “koşulsuz iade” gibi ibareler görürsünüz. Bu ibareler ile müşterinin kolay iadeye güvenerek fazla düşünmeden alışveriş yapması amaçlanmaktadır. Dolayısıyla bazı müşteriler ürünü beğenmezsem veya fikrim değişirse kolayca iade ederim mantalitesiyle satın alacağı ürün üzerinde fazla düşünmeden, ufacık bir araştırma yapmadan alışveriş yapmakta; daha sonra bazen gerçekten geçerli sebeplerle bazen de keyfi olarak iade yapmaktadır.

Eğer ürün ayıplıysa, iyi paketlenmemişse, sitede belirtilen süre içinde kargoya verilmediyse tabi ki ürünü iade etmelisiniz. Fakat diyelim ki ürünü sipariş verdiniz; sipariş verdiğiniz ürün vadedilen sürede kargoya verildi ve sağlam bir şekilde elinize ulaştı. Çeşitli sebeplerden dolayı 14 gün içinde ürünün paketini açmadan cayma hakkınızı kullanarak iade yapmak istiyorsanız lütfen iki kere düşününüz.

Pazaryerlerindeki ibareler ürünü iade etmenin kimseye bir zararı dokunmayacağı havası yaratabilir; ancak gelen bir iade pazaryeri üzerinde satış yapan satıcıya birçok yönden zarar vermektedir:

1) Örneğin ücretsiz kargo ibaresi gördüğünüzde sanmayın ki kargo şirketleri ürünü ücretsiz taşıyor. Gönderi kargosunu ödeyen kişi pazaryeri üzerinde satış yapan satıcıdır. İade yaptığınızda iade kargosunu da satıcı ödemektedir. Yani iade yaptığınızda satıcıyı satmadığı ürün için 2 kere kargo ücreti ödemek zorunda bırakılmaktasınız. Ayrıca günümüzde artan benzin fiyatları nedeniyle kargo fiyatları uçuşa geçmiş durumda. En küçük bir paket – örneğin avuç içi büyüklüğünde, 100 gramlık bir paket – anlaşmalı kargolarla 30 liradan aşağı taşınmamakta. Varın anlaşmasız kargo fiyatlarını siz düşünün.

2) Ürünü açarsanız veya kutusuna zarar verirsiniz satıcının iade talebinizi reddetme hakkı bulunmakta. Fakat birçok satıcı bu gibi durumlarda iyi niyet göstererek iadeyi kabul etmekte. Bazı müşteriler özenli bir biçimde paketlenmiş olarak aldığı ürünü iade etmek için aynı özeni göstermeden; düzgün biçimde paketlemeden kargoya vermekte. Dolayısıyla müşteri kutuya zarar vermese bile dönüş kargosunda ürün hasar alabilmekte. Bu durumda satıcı iade gelen ürünü başkasına satarsa yıpranmış ambalajlı ürün sattığı için olumsuz puan ve değerlendirme alabilmekte. Ya da sıfır olarak alınan ürün yıprandığı için ancak ikinci el olarak başka sitelerde listelenebilmekte. Fakat bu durum hem fiyatı düşürmekte hem de ikinci el ürünlerin satışı sıfır ürünlere göre çok zor olduğu için satışı zorlaştırmakta.

İadenin maddi olarak satıcıya verdiği zararı şu örnekle anlatmak istiyorum:

Bir ürünün satıcıya maliyeti 100 lira olsun ve bunu 200 liraya bir pazaryerinde satmış olsun. Çok büyük kar etmiş gibi görünse de işin aslı öyle değil.

Pazaryerleri komisyonları büyük değişiklik gösterebilmekle beraber %25'lere kadar çıkabilmekte. Biz ortalama bir rakam olan %15 olduğunu varsayalım. Bu durumda 200 liralık satışın %15'i yani 30 lirası pazaryeri komisyonu olarak satıcıdan kesilecek. Satılan ürünün oyuncak olduğunu varsayalım; oyuncakta KDV oranı %18. $200/1,18 = 169,5$ tl üzerinden KDV hesaplanacak: Eğer satıcı bir şekilde gider gösterip vergi indirimi sağlayamazsa bu satış için $200 - 169,5 = 30,5$ lira KDV ödemesi gerekecek. En düşük kargo ücretinin 30 tl olduğunu belirtmiştim. Ambalaj masrafı da (koli, balonlu naylon, fatura çıktısı, vs.) 5 lira olsun. Çalışanların SGK ödemeleri, damga vergisi, 3 aylık geçici vergi, yıllık gelir vergisi, kira, stopaj, tabela vergisi ya da web sitesi hosting masrafı gibi mağaza giderlerden bahsetmiyorum bile. Bu satıştan hedeflenen karı hesaplayalım:

Satış fiyatı:	200	lira
Ürün maliyeti:	- 100	lira
Pazaryeri komisyonu:	- 30	lira
KDV:	- 30,5	lira
Kargo:	- 30	lira
Ambalaj:	- 5	lira
Kar:	4,5	lira

Özetle satıcı 100 tl 'ye aldığı ürünü 2 kat fiyatla pazaryeri üzerinde satabilirse - ki 2 katına satmak kolay değildir - yarım ekmek alacak kadar kar etmiş oluyor.

Siz iade yaptığınızda 100 liralık ürünün kargoda yıprandığını düşünelim, artık ancak 2. el olarak yarısından da az fiyata yani 80 lira gibi bir fiyata satılabilecek hale geldiğini varsayalım. Ayrıca satıcı hem 30 tl size kargo gönderim ücretini ödedi hem de 30 tl iade kargosu ücretini ödedi. Ayrıca 2 kere kargo gören (gönderim ve iade) ambalaj da genellikle tekrar kullanılamaz hale gelir. Yeni rakamları inceleyelim:

Satış fiyatı:	80	lira
Ürün maliyeti:	- 100	lira
Kargo gönderimi:	- 30	lira
Kargo iadesi:	- 30	lira
Ambalaj:	- 5	lira
Zarar:	85	lira

Sonuç olarak yarım ekmek parası için uğraşan satıcıyı ekmeğinden ettiğiniz yetmezmiş gibi önemli bir miktar zarara sokarsınız.

3) Pazaryerlerinde işleyen algoritmalar ilginç bir şekilde satıcı, gelen iadeleri onayladıkça, satıcı puanını düşürmekte. Ben şahsen mümkün olduğu kadar müşteri memnuniyeti açısından iadeleri reddetmemeye çalışıyorum; fakat satıcı puanımı yüksek tutmak en önemli hedeflerimden biri.

Bir satıcı ne kadar çok iade onaylarsa mağaza puanı o kadar düşer ve mağaza ve ürün listelemede algoritma tarafından alt sıralara itilir. Mağaza puanı düşük olan satıcıya potansiyel müşterilerin güveni de azalır. Bu durumlar satıcının satış yapmasını zorlaştırır. Keyfi iadelerin satıcıya böyle bir zararı da var. Yani sadece kendi aldığınız ürünü iade etmekle kalmayıp satıcının diğer ürünlerini satmasını da zorlaştırıyorsunuz.

4) İadelerin mali süreçler üzerine etkisi var. İade gelen bir ürün için gider pusulası kesilmesi ve gider olarak gösterilmesi gerekmekte ki iade alınan ürün üzerinden satılmış gibi vergi çıkmasın. Ayrıca stok bilgilerinin güncellenmesi gibi süreçler de var. Bunlar satıcı için ayrı bir iş yükü.

Tüm bu bilgiler ışığında keyfi iade yapmanın satıcıya ne kadar zarar verdiğini artık tahmin edebiliyorsunuzdur. Tekrar ediyorum: Eğer aldığınız ürün ayıplı ise, doğru dürüst ambalajlanmamış ise, ürünün 2. el olduğundan ya da orijinal olmadığından şüphelendiğiniz durumlar varsa iade hakkınızı sonuna kadar kullanın. Fakat ufak bir araştırma yapmadan bilmediğiniz ürünü beğenmezsem nasılsa geri gönderirim düşüncesiyle satın almayın. En azından şunları yapabilirsiniz:

- Sipariş vermeden önce sitedeki ürünle ilgili açıklamaları okumak.
- Günümüzde milyonlarca ürün için internette çok detaylı bilgiler, fotoğraflar ve ürün inceleme videoları bulunmakta. Bunları incelemek.
- Eğer kolay gidebileceğiniz fiziksel bir mağaza varsa ve aynı ürün orada satılıyorsa online sipariş vermeden önce gidip ürünü bizzat görmek
- Satın almayı düşündüğünüz ürün nadir mi, sadece bir oyuncak mı yoksa koleksiyon değeri var mı araştırmak.
- Lego almadan önce sitemdeki “Lego Siparişi Vermeden Önce Bilmeniz Gerekenler” adlı yazıyı okumak.
- Akakce.com , cimri.com gibi fiyat karşılaştırma sitelerine girip almak istediğiniz ürünün farklı platformlardaki fiyatlarını incelemek ya da google’da “ürün adı - en ucuz fiyat” şeklinde ufak bir araştırmak yapmak. Böylelikle ürünü satın aldıktan sonra bir şekilde daha ucuzunu bularak hem kendinize hem satıcıya iş yükü çıkarmaktan kurtulmak.
- Artık tüm platformlar üzerinden satıcıya soru gönderilebiliyor. Aklınızda kalan soruları satıcıya sormak.

Tüm bunları yapmanıza rağmen eğer hala içinizde bir şüphe kaldıysa – içinize sinmeyen bir şeyler varsa o alışverişi yapmamanızı tavsiye ederim. Bu son cümleyi sadece alışveriş için değil hayatınızın diğer alanlarında da bir tavsiye niteliğinde alabilirsiniz 😊 Çünkü bir şeyleri çok fazla didikleme ya da üzerinde çok fazla uğraşmanıza rağmen içinize sinmiyorsa ya da o iş olmuyorsa bilin ki sizin için hayırlı değildir. Üzerine gitmeyin çünkü hayat sizin karşınıza daha içinize sinen ürünler ya da fırsatlar çıkaracaktır.

Selam ve sevgilerimle,
Kıvanç