



COMO DOCUMENTAR UNA OPERACIÓN DE VENTA

La mayoría de las veces el éxito de una gestión de cobro está condicionada por la correcta formalización documental de la compraventa. Cuando no queda más remedio que acudir a la vía judicial, es relativamente normal que nos encontremos con que nuestro abogado nos reclama una serie de documentos de los que no disponemos y que pueden hacer llegar a peligrar el cobro de la operación.

La documentación que debe de existir para poder gestionar el cobro sin sobresaltos es la acreditativa de los siguientes extremos: descripción del material que se vende, su precio, la forma de pago, el pedido del cliente, la entrega/recepción del mismo por el cliente, la factura y, en su caso, la documentación acreditativa del impago.

Toda esta documentación puede variar según como se realice la operación, no obstante los documentos fundamentales serian:

1.- EL CONTRATO DE SUMINISTRO:

Si la operación se formaliza con un cliente habitual que adquiere de forma regular nuestros productos, sea para su redistribución o para su consumo, es conveniente tener firmado un contrato en el cual se recojan todas las condiciones de las operaciones a realizar entre ambos.

Si la operación se realiza con un cliente ocasional con el cual no existe formalizado un contrato de suministro, es necesario, al menos, tener documentado **el "pedido" de material**.

2.- EL PEDIDO DE MATERIAL:

El pedido que da origen a la operación es un documento FUNDAMENTAL, debe de contener:

- a.- Fecha
- b.- Descripción del material: marca, modelo y unidades a suministrar.
- c.- Precio o forma indubitada de determinación del mismo.
- d.- Forma de pago.
- e.- Aceptación del cliente.

La aceptación debe de ser mediante la firma de persona conocida, con poder de la empresa que efectúa la compra, o en caso de ser persona física, con su propia firma.



La situación ideal es la expuesta, el "mínimo" necesario es cualquier tipo de documento en el cual se acredite la voluntad del cliente de efectuar la compra, aunque sea un correo electrónico.

3.- EL ALBARÁN DE ENTREGA:

Este documento es de gran importancia dentro del proceso de reclamación pues acredita la recepción del material por el cliente.

Puede ser un documento de la propia empresa, que se acompañe al envío a fin de que se proceda a su firma y devolución, o puede ser un documento de la agencia de transportes en el cual quede constancia de la entrega del material.

El problema del documento de la agencia de transportes es que normalmente solo indica el número de bultos entregados y la fecha de la entrega, y recoge la firma de la persona que efectúa la recepción (normalmente ilegible).

Lo ideal es un documento en el cual, además del número de bultos, se indicase el material exacto que se envía, se recogiese la firma de la persona que lo recibe (con expresión de su identificación) así como su conformidad con el estado del material o de los paquetes a su recepción y se pusiese el sello de la empresa. Además debe recoger el domicilio donde se efectúa la entrega y la fecha de la misma.

Lo "mínimo" que debe de existir es un albarán de entrega con el sello de la empresa que lo recibe.

4.- LA FACTURA:

La factura es el documento central de la operación. Es un documento formal y completo que debe de contener una serie de requisitos perfectamente determinados y no solo para la operación comercial sino también desde el punto de vista fiscal y contable; estos requisitos son:

- Número de factura y fecha de emisión.
- Identificación de la empresa que la emite: nombre, domicilio y cif.
- Identificación de la empresa que debe de abonarla: nombre, domicilio y cif.
- Material objeto de la operación, marca, modelo, número de unidades y precio.
- La forma de pago que, aunque no es un requisito necesario, si es conveniente hacerla figurar.
- El desglose de la base imponible y el Iva, junto al importe total de la factura.
- La Firma.



5.- LA JUSTIFICACIÓN DEL IMPAGO:

Evidentemente esta justificación va a depender del tipo de operación que se efectúe. Si se ha abonado con letras, cheques, pagares o recibos domiciliados, será suficiente acreditación la documentación bancaria en la que se justifique la devolución del documento de pago. Si el pago debía de hacerse mediante transferencia o ingreso en cuenta, bastara con señalar que la misma no se ha efectuado, debiendo acreditar el reclamado la realización de la misma, en caso de oponerse a nuestra solicitud.

6.- LA RECLAMACIÓN PREVIA A LA VIA JUDICIAL:

Es importante la forma de reclamación “en vía amistosa” de un impago, no solo porque muchas veces de esta forma suele depender el éxito de la misma, sino también porque sea un medio de acreditación en el Juzgado de la existencia del impago y de la voluntad del deudor de no pagar.

La forma normal de proceder es un primer contacto telefónico a fin de tratar de evitar posibles errores o equivocaciones de fácil solución.

El tramite posterior es mediante carta, de la propia empresa o a través de un despacho de abogados; o mediante las dos primero la empresa y luego el abogado.

Una vez que se tiene clara la voluntad del deudor de no pagar, se debe de hacer una reclamación fehaciente: las cartas remitidas por correo normal tienen un valor probatorio relativo por cuanto el destinatario puede negar haberlas recibido; incluso las cartas enviadas por correo certificado tienen escaso valor probatorio, pues el destinatario puede negar que el certificado se corresponda con la carta de reclamación de cantidad. La mejor forma de reclamación, que deje constancia de haber sido efectuada, es mediante el envío de un burofax con acuse de recibo y certificación de texto, sistema mediante el cual se hace llegar la reclamación a través de una carta enviada por fax desde Correos, siendo este mismo organismo el que certifica el contenido y la entrega del mismo. El coste del envío de una carta por este sistema puede ser de unos 25 euros.

Esta reclamación previa es muy conveniente de cara a poder acreditar en un Juzgado (caso de ser necesario) la voluntad del deudor de no hacer frente a su deuda.



7.- RECLAMACIONES JUDICIALES:

- PROCEDIMIENTO MONITORIO.-

El procedimiento Monitorio, es un tipo de juicio muy rápido y sencillo introducido por la nueva Ley de Enjuiciamiento Civil del año 2001.

Se inicia presentando un escrito que puede hacer el propio interesado en el cual hay que especificar, los datos de quien los presenta y los de la persona a la que se reclama (nombre DNI y domicilio), hay que adjuntar las facturas impagadas o cualquier otro soporte documental de la deuda. Dicha documentación se presenta en los juzgados del domicilio del deudor.

Una vez el juez admita el escrito, se dará traslado del mismo al demandado para que en 20 días hábiles, se pronuncie sobre lo que en él se dice. Entonces el asunto se puede resolver de tres formas diferentes:

Pagando: en cuyo caso se acabaría el procedimiento, mediante escrito del interesado al juzgado comunicando el pago.

Oponiéndose al pago: comenzaría un juicio normal.

No contestando en los 20 días, el juzgado da por concluido el procedimiento, enviando un auto con la terminación del procedimiento al interesado. A partir de este auto se puede iniciar el embargo de los bienes del demandado.

Es de destacar que no es necesario procurador, por lo que no hay coste alguno y en caso de que el procedimiento se resuelva sin oposición del demandado, el procedimiento completo viene a durar alrededor de 3 meses.

El procedimiento monitorio tiene como objeto que cualquiera pueda reclamar una deuda vencida a aquella persona física o jurídica que ha dejado de atender los pagos. El objetivo se ha cumplido en cuanto a "acelerar" las reclamación, y es un sistema practico, rápido y barato, que da buenos resultados en muchos casos, aunque no nos engañemos, no es la panacea y en la practica también presenta problemas, especialmente cuando el reclamado "se sabe los trucos".

- PROCEDIMIENTO ORDINARIO.-

De cara al inicio de actuaciones judiciales "ordinarias" y en base a la experiencia acumulada durante muchos años, únicamente podemos decir que, *mas vale un buen arreglo que un buen pleito*; en consecuencia deben de dejarse el



inicio de un pleito para el ultimo lugar, después de haber agotado absolutamente todas las posibilidades; y dicho lo cual hay que señalar que, puestos a iniciar una acción judicial, una vez tomada la decisión, y cuando no es posible otra alternativa, **NO DEBE DE DEMORARSE** el inicio de la misma. Cuando no nos encontramos en los primeros lugares entre los demandantes, o se inicie un concurso de acreedores, nuestras posibilidades de cobro se reducirán de forma exponencial.

RESUMEN

En el presente escrito se recogen las diferentes fases del proceso y los puntos esenciales para que la operación de recobro pueda efectuarse con éxito.

Somos conscientes de que la práctica y la costumbre muchas veces impiden el funcionar de la forma recomendada, pero es necesario tenerla en cuenta y en la medida de lo posible empezar a adaptar los protocolos de funcionamiento, especialmente con aquellos clientes en los que no tenemos un cien por cien de confianza.

En todo caso es importante recordar que, cuanto mejor tengamos documentada nuestra operación más sencillo será su cobro.