

Usted acaba de percibir un importante pedido, y en el momento de desembalar las cajas encuentra que buena parte del género presenta defectos. ¿Cómo debe reaccionar ante esta situación?

Puede pasarle a cualquiera. Esto no sólo puede pasar cuando se compran materias primas o productos para vender. Piense que cualquier empresa puede encargar unos catálogos, por ejemplo, y encontrarse con que lleguen defectuosos.

Firma de albarán

Mercancías embaladas. El problema es que esto lo ha descubierto tras firmar el albarán de entrega. Las cajas estaban embaladas, fueron depositadas en un rincón de su almacén y el mozo las ha abierto horas más tarde.

Reacción. La primera reacción que puede tener es la de telefonar a su proveedor para indicarle que tiene en sus dependencias una partida de género defectuoso, y que ha hecho el correspondiente control y listado del mismo. A continuación esperará a que venga a recoger, cumplimentando el correspondiente abono.

Negativa del proveedor. Pero los problemas aparecen cuando la reacción es totalmente puesta a la que usted espera. ¿Qué ocurre si su proveedor se niega a retirar la mercancía, y además le interpone una demanda judicial reclamándole el pago de la misma? Desgraciadamente, si no reclama a tiempo, es probable que el juez le acabe condenando a pagar la mercancía defectuosa.

Falta de conformidad

Cuando después de la recepción del género embalado y firma del albarán, no esté de acuerdo con la mercancía recibida, realice los pasos que se indican a continuación:

Vicios evidentes. Si ha recibido menos o más mercancía de la solicitada, o ésta tiene defectos apreciables a simple vista tras abrir los paquetes, deberá reclamar a su

proveedor dentro de los cuatro días siguientes a la recepción del género.

¡Atención! Recuerde que estos cuatro días los tiene si las mercancías estaban embaladas; si estaban a la vista en el momento de la entrega, deberá manifestar la existencia de los vicios en ese mismo momento.

Apunte. Cuando las mercancías estén embaladas, reclame a su proveedor, siempre dentro de los cuatro días indicados, a través de burofax. Ésta es una comunicación hecha a través de correos, en la que se certifica el texto y queda constancia de la persona que lo recibe. Su coste no suele exceder de 15 euros. Si no le hace caso, recuerde, que dispone de seis meses desde la fecha de la entrega para disponer la correspondiente demanda ante los tribunales, solicitando un indemnización por los daños y perjuicios que la entrega defectuosa le haya ocasionado.

Vicios ocultos. Una segunda oportunidad aparece en el momento en que las mercancías tienen vicios o defectos ocultos, que se descubren más tarde, y que no son evidentes en el momento de abrir los paquetes (por ejemplo, porque deben hacerse una serie de comprobaciones).

Apunte. En este último caso debe presentar la reclamación al vendedor dentro de los treinta días siguientes a la entrega del género, por lo que deberá haber comprobado la idoneidad de las mercancías en ese plazo. Si su proveedor no le da satisfacción, deberá demandarle en el plazo de los seis meses siguientes a la entrega. La reclamación y la posterior presentación de la demanda serán su mejor defensa ante cualquier exigencia de pago realizada por el proveedor.