

RECLAMACIONES DE CLIENTES Y POSIBLES SOLUCIONES O ACUERDOS AL RESPECTO

En las relaciones habituales con nuestros clientes, suele ser frecuente encontrarnos con alguna reclamación por su parte, derivada de alguna acción u omisión por nuestra parte, que se ha traducido en algún perjuicio económico para el cliente.

Incluso las mejores empresas meten la pata, debido a la dificultad de prever los deseos y expectativas de cada cliente en particular. A menudo sucede, por ejemplo, que la mayor parte del grupo objetivo está satisfecho con la oferta, pero algunos le encuentran pegas al producto o servicio ofrecido.

No es posible descartar fallos ocasionales en la producción, el suministro, o la entrega: a veces el producto o servicio no llega al cliente como se había planeado. Aunque esas cosas pasen, para cualquier empresa es comprensible que el cliente, que ha invertido su dinero en ello, no esté contento.

Por este motivo es tan importante establecer un sistema eficaz de gestión de reclamaciones. Con él la empresa se asegura de que, incluso tras un error, se mantenga una buena relación con el cliente y este no se sienta decepcionado ni rompa la relación con la empresa. Además, con una gestión de quejas bien organizada, el riesgo de fallos en la producción o la entrega se reduce gracias al feedback de los clientes, que tan solo ha de llegar a los oídos adecuados para que el producto o servicio ofrecido siga mejorando.

Vamos a analizar, en el presente trabajo, el proceso de registro y contabilización de las consecuencias económicas derivadas de una reclamación interpuesta con un cliente.

Partiremos de una situación normal, en la que vendemos nuestras mercancías o nuestros productos terminados, o bien, prestamos nuestros servicios a nuestro cliente. Supongamos el caso de una empresa industrial, fabricante de envases y botellas de plástico para limpieza, higiene y automoción. En particular, esta empresa vende sus productos a un cliente que fabrica detergentes y productos de limpieza, para venderlos a su vez, a distribuidores y grandes superficies. El IVA aplicable a estas operaciones es el tipo general del 21%.

RECLAMACIONES DE CLIENTES Y POSIBLES SOLUCIONES O ACUERDOS AL RESPECTO

Supongamos que, a lo largo del último trimestre del año anterior, las ventas totales de envases fabricados por nuestra empresa, a su cliente, han ascendido a 100.000 euros. El asiento correspondiente a dicha operación sería el siguiente:

Fecha: 01-10-2019 a 31-12-2019	Debe	Haber
(430.X) Cliente X	121.000	
(701) Venta de productos terminados		100.000
(477) H. P. Iva repercutido		21.000

A lo largo del mes de enero de 2020, el cliente nos notifica que, como consecuencia de un envase que ha resultado defectuoso en su fabricación, ha tenido quejas y reclamaciones por parte de sus clientes, las cuales le han ocasionado pérdidas por importe de 30.000 euros, que en consecuencia, nos reclama formalmente en dicha comunicación.

En el P.G.C., se encuentra prevista una cuenta contable para este tipo de operaciones. Se trata de la cuenta 708.-Devoluciones de ventas y operaciones similares. En esta cuenta se registran aquellas remesas devueltas por los clientes, normalmente por incumplimiento de las condiciones del pedido. También se engloban aquellos descuentos y similares, originados por la misma causa, que sean posteriores a la emisión de la factura.

Concretamente, esta operación entraría en el “cajón de sastre” de las operaciones similares, dado que no se trata de una devolución de mercancía como tal, sino de una reclamación que nos imputa nuestro cliente, en base a unos daños que le ha ocasionado el producto fabricado defectuosamente.

A partir de aquí, se pueden plantear varios supuestos, que son los que vamos a analizar a continuación.

SUPUESTO 1.- Examinadas las pruebas e informes que el cliente pone a nuestra disposición, queda demostrado, por su parte, que el envase defectuoso tiene su origen en un fallo en la cadena de producción, concretamente en los moldes de soplado de nuestra fábrica, que al no encontrarse bien alineados entre sí, provocaron una fisura en el envase fabricado. Siendo, precisamente, por dicha fisura, por la que se produjo la rotura del mismo, con el consiguiente daño y perjuicio para nuestro cliente: producto derramado, limpieza y recogida, reposición de productos en buenas condiciones, etc...

En este caso, aceptamos pues la reclamación del cliente y practicamos el siguiente registro contable, que recoge dicho acuerdo:

RECLAMACIONES DE CLIENTES Y POSIBLES SOLUCIONES O ACUERDOS AL RESPECTO

Fecha: Enero de 2020	Debe	Haber
(430.X) Cliente X		36.300
(708) Devoluciones sobre ventas y operaciones similares	30.000	
(477) H. P. Iva repercutido	6.300	

Observemos como, a nivel fiscal, la cuenta 708 se comporta como una cuenta de gasto, dado el carácter y la naturaleza del hecho económico que viene a recoger. En consecuencia, el IVA que genera dicha cuenta tiene la misma naturaleza que un IVA SOPORTADO (es IVA deducible en nuestra liquidación del modelo 303 1T 2020). En algunos manuales, se suele encontrar todavía la denominación de H.P. IVA REPERCUTIDO ANULADO (que se comporta como un IVA SOPORTADO) y H.P. IVA SOPORTADO ANULADO (que se comportan, en consecuencia, como un IVA REPERCUTIDO).

Solamente, matizar que este registro contable habría que practicarlo con independencia del resultado de las pruebas y peritajes realizados, en virtud del principio de prudencia valorativa. Es decir, en base a este importante principio contable, no cabría esperar al resultado de la peritación o exámenes realizados, sino que habría que registrar la posible pérdida, derivada de la reclamación del cliente, y modificarla o no, en función de los resultados de dichas pruebas y peritajes.

SUPUESTO 2.- Supongamos que, examinadas dichas pruebas e informes, el resultado del producto defectuoso está directamente relacionado con una manipulación incorrecta y un transporte inadecuado por parte de nuestro cliente (concretamente, se apilaron más cajas de las establecidas, y la rotura se debió al exceso de peso que el material soportó a lo largo del transporte).

En consecuencia, si decidimos no aceptar la reclamación de nuestro cliente, en base a las anteriores razones, no habrá asiento contable alguno que practicar.

Como consecuencia de la comunicación inicial de la reclamación, realizada en el último trimestre del año anterior, y en virtud del principio de prudencia valorativa, debimos proceder a su registro contable, a esperas del resultado de las comprobaciones finales. En este momento procedería, por tanto, la anulación del registro contable realizado con anterioridad:

Fecha: Enero de 2020	Debe	Haber
(430.X) Cliente X	36.300	
(708) Devoluciones sobre ventas y operaciones similares		30.000
(477) H. P. Iva repercutido		6.300

RECLAMACIONES DE CLIENTES Y POSIBLES SOLUCIONES O ACUERDOS AL RESPECTO

Fiscalmente, la reclamación interpuesta por nuestro cliente no ha tenido efecto alguno, ni el IVA, ni en impuesto de sociedades.

Si hicimos caso omiso del principio de prudencia valorativa, y no contabilizamos nada, a esperas del resultado de las comprobaciones y peritajes oportunos, ahora no procedería realizar registro contable alguno.

Pero, cabría plantearse otra opción, dentro de este mismo supuesto. Algunas veces, aunque el origen del problema no sea un defecto de fabricación por nuestra parte, cierto es que para no perjudicar la relación comercial con el cliente, se suelen llegar a acuerdos determinados, que compensen un poco las pérdidas que nuestro cliente si ha tenido en su cuenta de resultados. No olvidemos, que lo cierto y verdad es que se han producido ciertas roturas en un número determinado de envases, y dicha situación ha provocado a nuestro cliente daños y perjuicios, en forma principalmente de reclamaciones, quejas y devoluciones por parte de sus propios clientes.

Supongamos que, en un intento por compensar esas pérdidas, ayudar un poco a nuestro cliente, y fortalecer la relación y fidelidad del cliente con nuestra empresa, llegamos a un acuerdo con él, en virtud del cual, aceptamos solamente el 50% de la reclamación planteada, anulando el cliente, por tanto, el otro 50% de la reclamación.

De nuevo, y como en el caso anterior, cabe plantearse si, al momento de plantearse la reclamación, aplicamos o no el principio de prudencia valorativa. Si no lo aplicamos, y por tanto, no registramos nada, ahora procedería registrar la reclamación, por su impacto final efectivo, es decir, por el 50% de su importe inicial:

Fecha: Enero de 2020	Debe	Haber
(430.X) Cliente X		18.150
(708) Devoluciones sobre ventas y operaciones similares	15.000	
(477) H. P. Iva repercutido	3.150	

Si, en buena praxis contable, aplicamos el principio de prudencia valorativa y registramos el 100% de la reclamación, cuando esta fue planteada, lo que procedería en ese caso, sería la anulación del restante 50% de dicha reclamación:

Fecha: Enero de 2020	Debe	Haber
(430.X) Cliente X	18.150	
(708) Devoluciones sobre ventas y operaciones similares		15.000
(477) H. P. Iva repercutido		3.150