

AECOC

RECOMENDACIONES AECOC PARA LA LOGÍSTICA

(RAL)

DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS DE ELECTRODOMÉSTICOS

**Procedimientos para la prevención y el tratamiento
de las devoluciones**

Octubre 2002

INDICE

Calidad de Entregas de Productos Electrodomésticos

	Página
1 Introducción	3
2 Consideraciones generales	3
3. Puntos de transmisión de producto	3
4. Prevención de las devoluciones - Reglas de manipulación	
4.1 Prevención de las devoluciones	4
4.2 Reglas de manipulación	4
4.3 Campo de aplicación	4
4.4 Manipulación con carretillas elevadoras de pinzas	5
4.5 Manipulación con carretillas elevadoras de horquillas	7
4.6 Manipulación del pequeño electrodoméstico	8
4.7 Reglas básicas de manipulación	8
4.8 Apilamiento en almacén	9
4.9 Transporte exterior de electrodomésticos	11
4.10 Embalaje	14
4.11 Simbología de manipulación	16
5. Alternativas a las devoluciones	20
6. Tratamiento de las devoluciones	20
6.1 Principio de responsabilidad	20
6.2 Flujo de las devoluciones	21
6.3 Clasificación de las devoluciones	21
6.4 Responsabilidad de las devoluciones	22
6.4.1 Rechazos en la recepción	22
6.4.1.1 Desviaciones entre la mercancía pedida y recibida	22
6.4.1.2 Mercancía no recibida en las condiciones técnicas previstas	22
6.4.1.3 Incumplimiento de las condiciones de entrega	23
6.4.1.4 Cancelación imprevista por parte del punto de recepción	23
6.4.2 Devoluciones con posterioridad a la recepción	23
6.4.2.1 Mercancía en malas condiciones técnica	24
6.4.2.2 Mercancía mal etiquetada o envasada	24
6.4.2.3 Restos de promoción - campaña	24
6.4.2.4 Fin de actividades	24
6.4.2.5 Devoluciones por motivos internos del punto de ventas	25
6.4.2.6 Devoluciones por parte del consumidor	25
6.4.2.7 Producto obsoleto	25
7. Procedimientos operativos y administrativos	26
7.1 Mercancía a eliminar y no devuelta al proveedor	26
7.2 Procedimientos de devoluciones	27
7.3 Regulación de la parte administrativa	28
8. Indicadores de calidad	29

1. Introducción

El objeto de estas recomendaciones es establecer por una parte una **prevención** de las devoluciones por una formación del personal en las reglas de manipulación de los aparatos electrodomésticos y por otra parte los **procedimientos** a seguir cuando las plataformas o tiendas de distribuidor realicen devoluciones de mercancía.

Los procedimientos descritos en este apartado se aplican de forma vinculada con las demás recomendaciones detalladas en las RAL “Distribución de Productos Electrodomésticos”, y que hacen referencia a especificaciones de calidad tanto de envases como de servicio. Hay que resaltar igualmente que se vinculan dentro de este apartado todas las especificaciones técnicas de producto, de envase y particulares que se acuerden y reflejen en el documento o nexo del contrato de compra – venta, y que describe las condiciones y niveles de calidad aceptable (NCA), así como otras cláusulas inherentes a la calidad y al cumplimiento de los procedimientos de este apartado.

Los procedimientos de las devoluciones afectan directamente a las relaciones establecidas entre tiendas, proveedores y transportistas.

2. Consideraciones generales

- Las devoluciones son una ineficiencia que hay que eliminar, pues no aportan ningún valor a la cadena de suministro y transporte y suponen un coste innecesario. El objetivo prioritario de cualquier procedimiento de racionalización de estas devoluciones es el de evitar que se produzcan.
- Si, a pesar de los esfuerzos que se lleven a cabo, no se logra evitar la devolución, el objetivo siguiente es la minimización de los costes y por tanto la búsqueda de la máxima eficiencia.

3. ¿Cuales son los puntos en los que hay transmisión de productos?

El producto se transmite en los distintos puntos de carga y descarga, desde el proveedor hasta el consumidor.

En cada punto, se establecerá la responsabilidad del producto.



RAL	RECOMENDACIONES AECOC PARA LA LOGÍSTICA RAL -DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS ELECTRODOMÉSTICOS-	
-----	--	--

4. Prevención de las devoluciones – Reglas de manipulación

4.1 Prevención de las devoluciones

Para evitar que se produzcan golpes o daños en la mercancía en el momento de su manipulación, se recomienda que:

- El proveedor establezca un manual de manipulación y tratamiento específico a la mercancía con el fin de que todos conozcan las correctas condiciones de manipulación. El manual será sencillo y se acompañará de la explicación de los símbolos representados en el embalaje del producto. (ver RAL “Distribución Productos Electrodomésticos”, parte II apartado 1.8.1)
- Distribuidor y Operador Logístico transmitan a los operarios dichos manuales para evitar golpes y daños en el momento de la manipulación de la mercancía.
- El proveedor transmita al transportista este manual para una mejor manipulación del producto.

4.2 Reglas de manipulación

En este apartado, se especifican las reglas para el almacenamiento y transporte de aparatos domésticos para lograr una correcta manipulación de los electrodomésticos durante todo su proceso de distribución.

El no cumplimiento de estas normas puede provocar daños y desperfectos en los aparatos, que en ocasiones no son detectables hasta que sean desembalados en casa del usuario, o incluso hasta su funcionamiento.

Cualquier fallo provoca un mal servicio al cliente (sea el consumidor o el distribuidor), ya sea por retraso en el reparto o por entrega defectuosa, con el consiguiente perjuicio para la empresa y la pérdida de imagen de la misma. **Un mal servicio no es imagen de calidad.**

4.3 Campo de aplicación

Estas normas de manipulación afectan a los electrodomésticos durante todo el circuito logístico, desde el fabricante al consumidor final y desde el consumidor hasta el fabricante:

1. *La carga / descarga de los camiones en almacenes de proveedores, distribuidores y operadores logísticos.*
2. *El transporte y la carga / descarga de los camiones.*
3. *El almacenamiento y apilamiento.*
4. *La carga / descarga en el consumidor de los vehículos de reparto capilar.*

AECOC	Octubre 2002	Pag 4
-------	--------------	-------

4.4 Manipulación con carretillas elevadoras de pinzas

4.4.1 - Definición

Carretilla elevadora de pinzas: Vehículo que se utiliza para la manipulación de aparatos domésticos que no son susceptibles de ser paletizados (ver Figura 1).

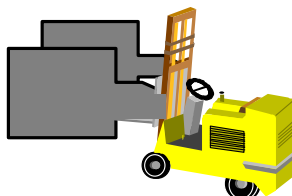


Figura 1

Las pinzas deben estar revestidas de goma que debe ser sustituida al primer signo de deterioro.

4.4.2 - Aparatos susceptibles o no a este tipo de manipulación

Los aparatos que se pueden manipular con carretilla elevadora de pinzas son los que llevan visible en su embalaje el símbolo de “*autorizado la utilización de pinzas de presión*” (ver Figura 2).

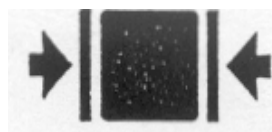


Figura 2

Los aparatos que no se puedan manipular con carretilla elevadora de pinzas, deberán ser paletizados para facilitar su manipulación.

Los aparatos dañados no deben ser manipulados con pinzas, deben ser paletizados.

4.4.3 - Fuerza de apriete de los brazos de las pinzas

El fabricante deberá indicar en el embalaje del aparato, la fuerza de las pinzas de las carretillas elevadoras recomendadas para la manipulación del artículo, y el distribuidor pondrá los medios necesarios para controlar y verificar dicha fuerza.

No se deben agarrar entre sí aparatos de distintas dimensiones. (ejemplo: horno con lavadora, cocina con frigorífico...)

4.4.4 - Forma de manipulación

Generalidades

El posicionamiento de los brazos de amarre en el aparato debe efectuarse sin peligro de rasgar, romper o golpear el embalaje (ver Figura 3).

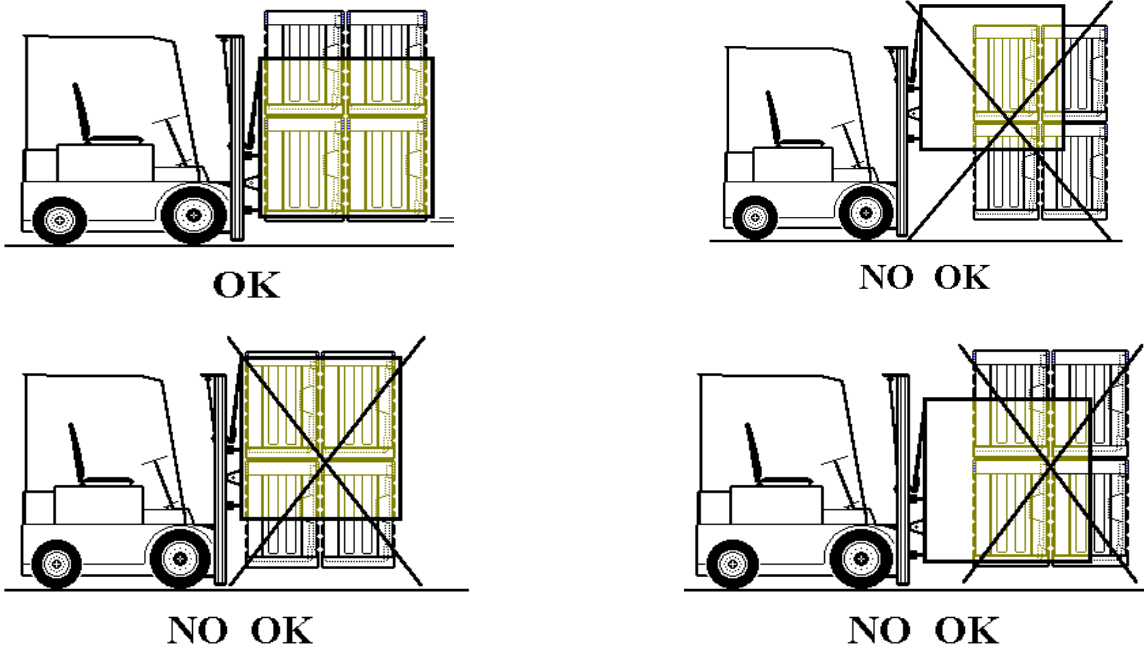


Figura 3

Las pinzas deben utilizarse sobre superficies planas y deben estar debidamente extendidas, estando el aparato alineado paralelamente a las pinzas (ver Figura 4)



Figura 4

Posición de apriete de las pinzas

La posición de apriete de las pinzas debe ser la indicada en el embalaje del aparato.



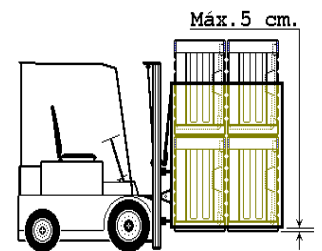
Figura 5.a



Figura 5.b

La **figura 5.a.** indica los lados del aparato desde los que se procederá a realizar el pinzado para la manipulación, la **figura 5.b.** indica los lados del aparato desde donde **no** se puede realizar el pinzado del mismo.

Si no existe indicación en el embalaje en contra, el borde inferior del brazo de la pinza se apoyará en los primeros 5 cm. de altura del aparato o aparatos a amarrar, salvo que la posición de las pinzas no garantice o peligre la estabilidad de la carga durante la manipulación (ver Figura 6).



OK

Figura 6

4.5 Manipulación con carretilla elevadora de horquillas

4.5.1 - Definición

Carretilla elevadora de horquillas: Vehículo que se utiliza para la manipulación de aparatos domésticos susceptibles de ser paletizados (ver Figura 7).

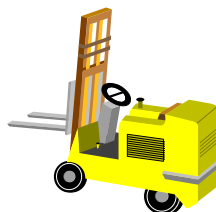


Figura 7

RAL	RECOMENDACIONES AECOC PARA LA LOGÍSTICA RAL -DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS ELECTRODOMÉSTICOS-	
------------	--	--

4.5.2 - Aparatos susceptibles o no a este tipo de manipulación

Todos los aparatos domésticos son manipulables con este sistema, incluidos los que son manipulables con pinzas, siempre y cuando ese producto esté paletizado.

Ahora bien, cuando el material esté paletizado se utilizarán, de forma obligatoria, carretillas frontales equipadas con horquillas tanto para el proceso de carga y de descarga como de almacenamiento en estanterías.

Se deberá tener especial cuidado en la manipulación de los artículos que por sus dimensiones sobresalen de la paleta de 800X1200 mm.

4.6 Manipulación del pequeño electrodoméstico

- El pequeño electrodoméstico se presentará en paletas, estables y de altura conforme con la RAL “Unidad de Cargas Eficiente”.
- Para la manipulación y constitución del palet, se respetará la simbología impresa en el embalaje.

4.7 Reglas básicas de manipulación

1. Coger los aparatos con cuidado y siempre respetando las indicaciones del embalaje.
2. No dejar caer los aparatos bruscamente al suelo.
3. No arrastrarlos para transportarlos. Hacerlo siempre con carretilla de mano o de pinzas.
4. No empujar o arrastrar con la carretilla o con las pinzas los aparatos por el suelo con el fin de agruparlos o separarlos. Esa tarea hay que hacerla previamente con las pinzas y de modo correcto, o preferentemente con la carretilla de mano.
5. No utilizarlos como mesa, asiento o escalera.
6. No golpear los aparatos con rodillazos o empujones para colocarlos o situarlos.
7. Si en algún momento se rompe algún fleje, se debe sustituir inmediatamente. Es la única sujeción del embalaje al aparato.
8. Mantener el embalaje del aparato lo más limpio posible
9. No pintar, escribir, dibujar, etc. sobre los embalajes.
10. Seguir las instrucciones del fabricante para las operaciones de almacenaje, manipulación y transporte.
11. Pensar en todo momento que podemos ser los propietarios finales de los aparatos.

AECOC	Octubre 2002	Pag 8
--------------	---------------------	--------------

4.8. Apilamiento en el almacén

4.8.1 - Apilamiento en el almacén

El número máximo de aparatos admisible a apilar será el indicado en el embalaje del aparato (ver Figura 8)

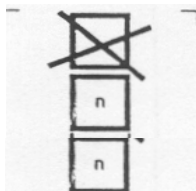


Figura 8

El apilamiento se efectúa superponiendo las cargas que transporten las carretillas. Solo se pueden apilar entre sí, aparatos del mismo tamaño.

Al realizar estas operaciones hay que evitar que el borde de las pinzas u horquillas así como de la carga que contienen, empujen aparatos ya estibados.

Hay que dejar un espacio entre hileras para facilitar la maniobra de los brazos para el caso de manipulación con carretilla de pinzas (ver Figura 9).

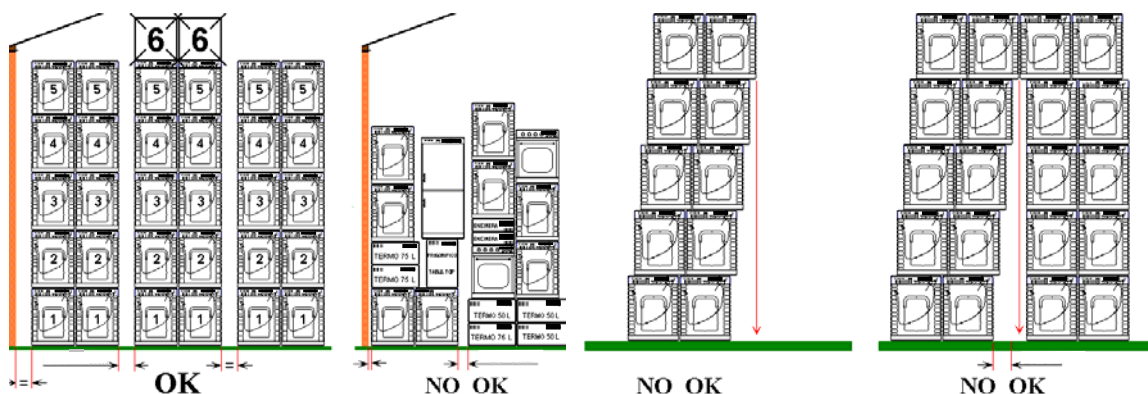
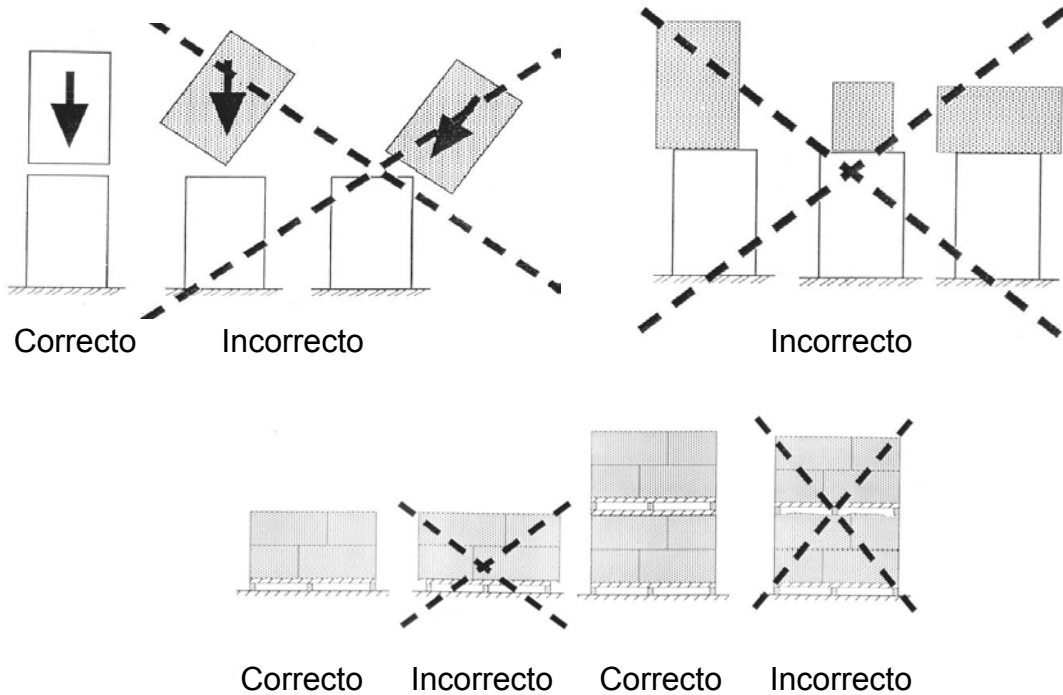


Figura 9 (ej. de apilamiento de producto en el almacén)

No se pueden apilar los aparatos dañados o sin embalaje, se deben paletizar e identificar el origen del daño.

Formas de correcto almacenamiento



Los aparatos que se apilen deben tener las mismas dimensiones.

4.8.2 - Forma de manipulación

El sentido de marcha de la carretilla elevadora cargada debe ser, por cuestión de visibilidad y seguridad, el de marcha atrás hasta el lugar del almacenamiento.

Las operaciones de almacenamiento y transporte deben realizarse apoyando los aparatos en el suelo o sobre los aparatos a apilar, sin dejarlos caer y sin golpearlos (ver Figura 10).

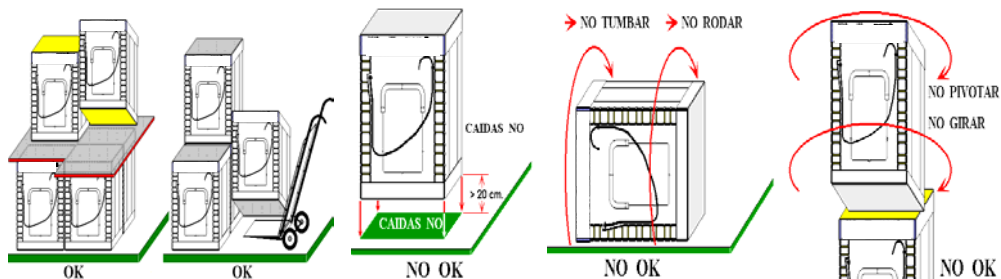


Figura 10

4.9 Transporte exterior de aparatos

4.9.1 – Revisión del estado del vehículo

- Antes de empezar la carga, se debe revisar el interior del vehículo. Debe asegurarse que no existen agujeros, humedades o el suelo esté en mal estado, provocando daños en los aparatos.
- En caso de detectar algún problema en el vehículo que pueda provocar daños, debe ser arreglado. En caso de no poder solucionarse el mismo, se rechazará el vehículo, documentando la razón.
- El chófer tiene el derecho y el deber de estar presente en la carga y la descarga, comprobando el estado de la carga y la manipulación. De esta manera podrá indicar con posterioridad cualquier discrepancia y anomalía en el albarán.

4.9.2 - Posición de la carga

Los aparatos se colocarán en la posición indicada en el embalaje mediante el símbolo de pie o alto (ver Figura 11)



Figura 11

4.9.3 - Criterios de la carga

Se admite cargar el máximo número de aparatos posible, teniendo en cuenta la “posición de la carga” y los principios más arriba detallados.

➤ **Aparatos delicados y pequeños electrodomésticos.**

Los aparatos con partes especialmente delicadas han de colocarse mirando hacia el interior del camión, para evitar el choque con los laterales del vehículo.

Los aparatos pequeños no deben ser utilizados para rellenar huecos.

4.9.4 - Estiba y aseguramiento de la mercancía

El posicionamiento de los aparatos dentro del vehículo ha de hacerse sin golpes, empujones o rodillazos. Ha de utilizarse la carretilla de mano, o de pinzas cuando sea necesario.

Tipos de estiba y aseguramiento:

a) Estiba mediante flejes:

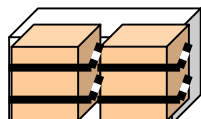


Figura 12

Consiste en asegurar la mercancía con flejes que se atan a dos puntos de sujeción (superior e inferior) colocados a los laterales del continente (ver Figura 12).

b) Estiba colocando la carga de forma escalonada:

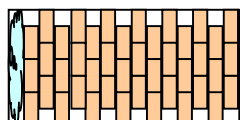


Figura 13

El método consiste en colocar las filas de producto apoyándose en un lado y en otro como se observa en el gráfico. Es importante que las filas se apoyen entre sí para utilizar la presión que realizan los aparatos con objeto de estabilizar la carga. Por último se colocara otra bolsa de aire para evitar que la mercancía se desplace de adelante hacia atrás. (*Vista superior*) (ver Figura 13).

¡¡¡¡¡ATENCIÓN!!!!

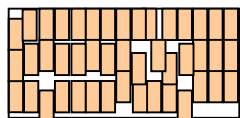


Figura 14

Si se colocara todo a un lado sin ningún tipo de sujeción la mercancía se desplazaría y se deteriorarían los aparatos. (*Vista superior*) (ver Figura 14).

c) Estiba mediante bolsas de aire

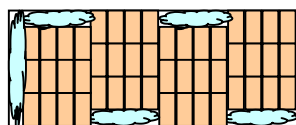


Figura 15

Consiste en utilizar bolsas de aire que se introducen entre la carga y de esta forma se evitará el desplazamiento de la mercancía (ver Figura 15).

4.9.5 - Manipulaciones de carga y descarga del camión

La carga y descarga del camión se puede hacer manualmente, con ayuda de carretillas, o con carretillas elevadoras complementadas con manipulaciones manuales (ver Figura 16).

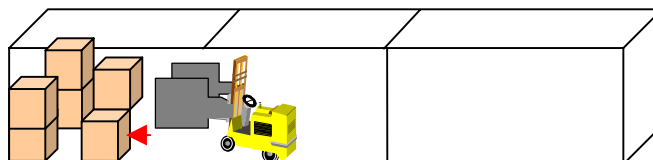


Figura 16

Los aparatos estibados en el camión o en otro sitio no deben ser empujados ni con la carretilla elevadora ni con la carga que transporta la carretilla.

En el caso de línea blanca:

En las operaciones manuales necesarias para el traslado de aparatos pesados (por ejemplo: cocinas, frigoríficos, lavadoras, lavavajillas, hornos y termos), en el interior de la caja del camión, en el proceso de carga y descarga del mismo, se realizarán utilizando la carretilla manual. Se podrá abrazar el aparato en posición vertical haciéndolo pivotar sobre los 4 vértices de su base hasta llevarlo al lugar deseado.

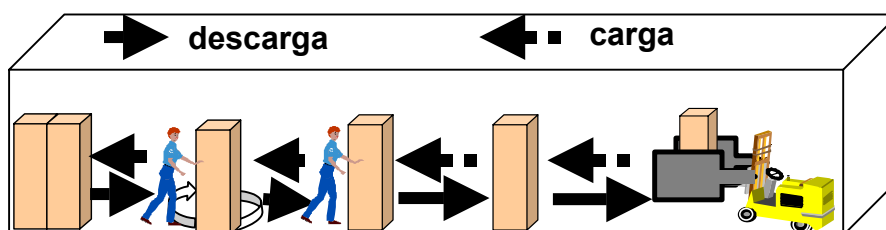


Figura 17

Se debe evitar que los aparatos se mojen, por lo que las operaciones de carga, descarga y estiba se han de realizar a cubierto o cuando no llueva. En el embalaje del aparato aparece un símbolo que indica que el aparato debe estar protegido de la humedad tanto durante su almacenamiento como durante las operaciones de carga y descarga (ver Figura 18).



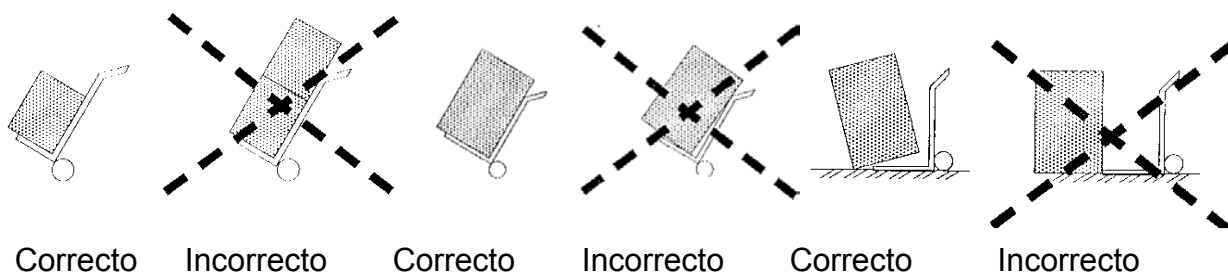
Figura 18

4.9.6 – Transporte hasta el consumidor final

Se recomienda:

- Emplear vehículos equipados con plataformas elevadoras a fin de evitar daños a la mercancía.
- Realizar la entrega con un número suficiente de personas. Para las entregas de la línea blanca, si el vehículo no lleva plataforma, nunca deberá ir una sola persona.
- Manejar los aparatos con una carretilla de manos y siguiendo los símbolos de manipulación.
- No desembalar los productos para realizar la entrega.
- El contratante del transporte debe transmitir al transportista las normas para una correcta manipulación.
- La persona que realice la instalación del producto, deberá tener la capacidad y la formación adecuada de manipulación, funcionamiento e instalación de los electrodomésticos.

Manipulación con carretillas de mano



4.10 Embalaje

El embalaje debe ofrecer una serie de prestaciones que permitan asegurar el flujo de producto, favorecer la información relativa al mismo, y facilitar la optimización de los procesos distributivos. La resistencia, el tamaño y el diseño deben conformar una combinación idónea que mejore la productividad de las etapas secuenciales de la cadena de suministros.

El embalaje debe cumplir esencialmente con dos requisitos:

- Proteger el aparato,
- Facilitar las operaciones de manipulación, almacenaje y transporte

En el caso de los aparatos de línea blanca manipulados con carretillas de pinzas y no paletizados, el embalaje tiene una especial relevancia.

RAL	RECOMENDACIONES AECOC PARA LA LOGÍSTICA RAL -DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS ELECTRODOMÉSTICOS-	
------------	--	--

En ese caso, se recomienda que el embalaje que elija el fabricante cumpla con los siguientes requisitos:

- Proteger las zonas más frágiles del producto como las esquinas de los aparatos, susceptibles de ser un punto de apoyo durante la manipulación.
- Ajustarse al producto sin dejar huecos para que no puedan darse daños por movimiento del aparato dentro del embalaje.
- Prever manillas o orificios (en el caso de embalaje de cartón) para facilitar la manipulación y las entregas a domicilio del consumidor.
- En caso de embalaje de plástico, este será transparente para facilitar una inspección visual del aparato y permitir detectar defectos del producto.

Para comprobar que el embalaje cumple con el requisito de proteger el producto, se relacionan a continuación una serie de ensayos que permiten conocer la resistencia del embalaje a las actividades de almacenamiento y transporte. Estos no excluyen aquellos otros que existen y que puedan demandar los usuarios.

1º Ensayo de vibración

La norma UNE-EN 28318:1994 Embalajes de Expedición Completos y Llenos. Ensayos de vibración usando una frecuencia sinusoidal variable (ISO 8318:1986) describe este método de ensayo.

2º Ensayo de compresión del ERT

La Norma UNE-EN 22872:1994 Embalajes de Expedición Completos y Llenos Ensayo de compresión (ISO 2872:1985) describe este método de ensayo. Este método de ensayo está diseñado para determinar la resistencia de un embalaje a una carga aplicada verticalmente hasta su colapso.

3º Ensayo de impacto horizontal

La norma UNE-EN 22244:1994 Embalajes de Expedición Completos y Llenos Ensayos de choque horizontal (ensayo sobre plano horizontal o inclinado. Ensayo de péndulo) (ISO 2244:1985) describe este método de ensayo.

4º Ensayo de apilamiento

La norma UNE-EN 22234:1994 Ensayo de apilamiento utilizando una carga estática (ISO 2234:1985) describe este método de ensayo

5º Ensayo de caída.

La norma UNE-EN 22248:1994 Embalajes de Expedición Completos y Llenos Ensayo de choque vertical por caída libre (ISO 2248:1985) describe este método de ensayo.

AECOC	Octubre 2002	Pag 15
--------------	---------------------	---------------

4.11 Simbología de manipulación

Los embalajes de transporte deben llevar en el lugar adecuado símbolos que orienten su correcta manipulación. Se recomienda aplicar la norma ISO 780:1999 para el marcado de simbologías.



Se pueden utilizar pinzas de presión solo por este lado.



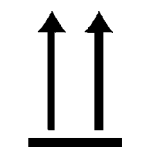
Está prohibido utilizar pinzas de presión por este lado.



Está prohibido utilizar carretilla de mano por este lado.



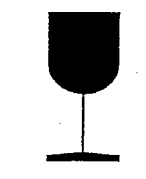
No utilizar carretillas elevadoras.



El aparato sólo puede ser transportado y almacenado en la dirección de las flechas.



Proteger este aparato de la humedad.



Objeto frágil.



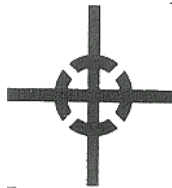
Limites de temperaturas entre los que se deben almacenar y manipular el aparato.



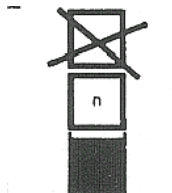
No exponer el embalaje a la luz solar.



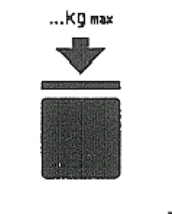
Proteger el aparato de las fuentes radioactivas.



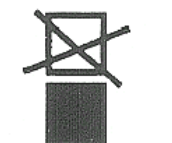
Indica el centro de gravedad.



Numero máximo "n" de aparatos idénticos que se pueden apilar



Indica la carga de apilamiento máxima permitida.



Está prohibido apilar o colocar otra carga sobre el embalaje.

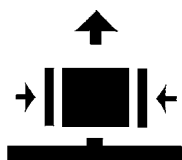


No rodar



Están prohibido el uso de los garfios.

Igualmente para asegurar la correcta manipulación de la mercancía, se pueden añadir otros símbolos, no contemplados en la anterior norma. En caso de revisión de las normas europeas, se adoptarán en prioridad, los símbolos especificados por dichas normas.



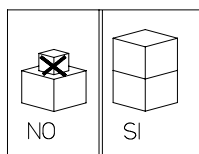
Se pueden utilizar pinzas de presión, sólo por este lado y por encima de la marca. Es imprescindible pinzar también el canto superior del aparato.



Se puede utilizar carretillas de manos por este lado.



Los aparatos han de cargarse de manera que las flechas apunten en la dirección de la marcha.



Apilar únicamente aparatos de igual perímetro.



Prohibido remontar un palet encima de otro.



No pisar los aparatos.



Punto de mayor peso del aparato.



Cortar por la línea de puntos.

RAL	RECOMENDACIONES AECOC PARA LA LOGÍSTICA RAL -DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS ELECTRODOMÉSTICOS-	
------------	--	--

5 Alternativas a las devoluciones

Se deberá buscar siempre una alternativa para evitar el desplazamiento de la mercancía, la devolución se contemplará como ultima alternativa.

En caso de ser posible se estudiara alternativas a la devolución:

- En los casos de pequeños electrodomésticos, el mal estado del embalaje es motivo de muchas devoluciones. Una posible alternativa es que el proveedor pueda efectuar el cambio de embalaje y otras pequeñas reparaciones en un espacio que le asigne el distribuidor en su almacén.
- Si la mercancía presenta un defecto externo que no afecta su funcionamiento, se podrá optar por rebajar su precio de venta o vender dicho articulo por canales de venta más ágiles. El responsable del daño (el que ha ocasionado el daño a la mercancía) correrá con la diferencia de precio.

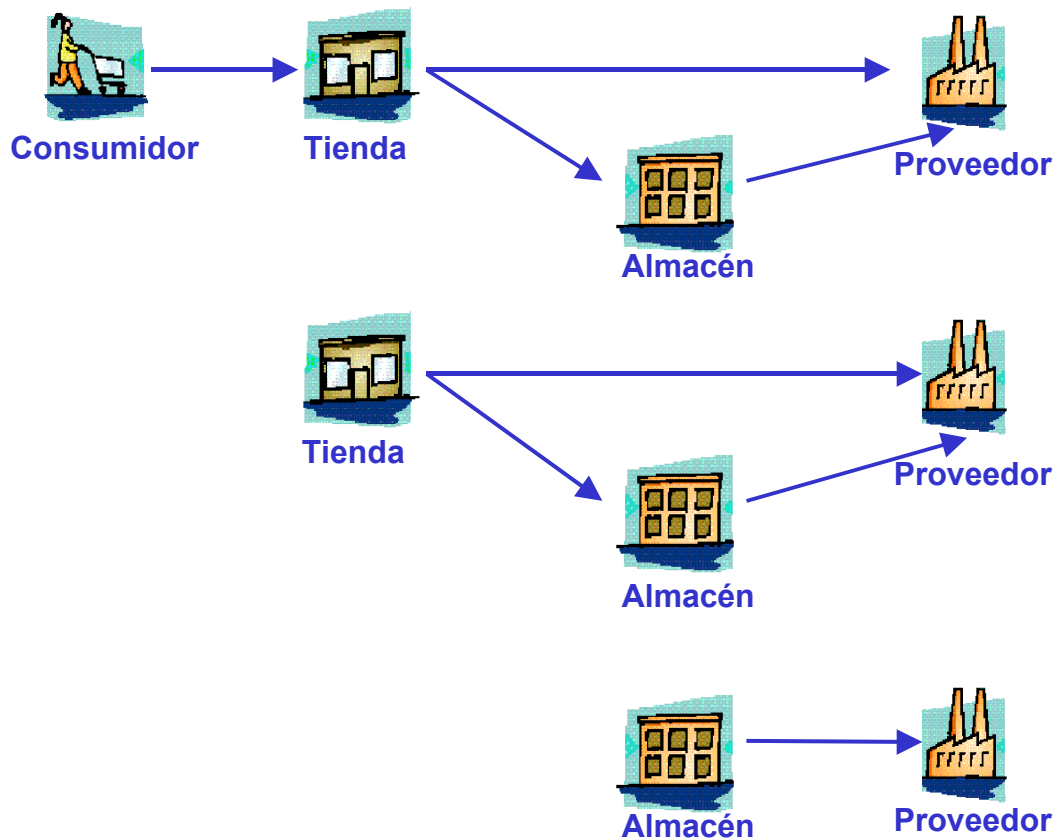
6. Tratamiento de las devoluciones

6.1 Principio de responsabilidad

- El principio de responsabilidad significa que el responsable de que se realice una devolución deberá hacer frente a los costes ocasionados por dicha devolución.
- Existen varios tipos de devoluciones y el responsable puede ser distinto en cada caso. Por tanto, es fundamental establecer quién es el responsable de las devoluciones en cada uno de los casos.
- El que efectúa una devolución, tiene la obligación de comunicar y detallar el motivo de la devolución al proveedor.

AECOC	Octubre 2002	Pag 20
--------------	---------------------	---------------

6.2 Flujo de las devoluciones



6.3 Clasificación de las devoluciones

- Las devoluciones se pueden clasificar en los siguientes grupos.

1. Rechazos en la recepción.

- Diferencias entre la cantidad pedida y recibida.
- Mercancía recibida en condiciones técnicas no acordadas.
 - Mercancía mal envasada o no debidamente etiquetada.
 - Mercancía deteriorada.
- Incumplimiento de las condiciones de entrega.
- Cancelación imprevista por parte del punto de recepción.

2. Devoluciones de mercancía con posterioridad a la recepción.

- Mercancía en condiciones técnicas no aptas para la venta.
 - Mercancía deteriorada.
 - Mercancía mal etiquetada o envasada.

RAL	RECOMENDACIONES AECOC PARA LA LOGÍSTICA RAL -DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS ELECTRODOMÉSTICOS-	
------------	--	--

- Restos de promoción-campaña.
- Fin de actividades.
- Devolución por motivos internos del punto de venta.
- Devoluciones por parte del consumidor:
 - Mercancía dañada en el momento de la entrega,
 - Daños ocultos en la mercancía.

6.4 Responsabilidad de las devoluciones

Para cada uno de los tipos de devoluciones anteriormente descritos se va a analizar quién debe asumir la responsabilidad y correr con los costes derivados de la devolución.

6.4.1 Rechazos en la recepción

Por rechazo en la recepción entendemos la mercancía que no es aceptada en la recepción de la plataforma o tienda, detectada durante la estancia del transporte en el muelle de descarga.

6.4.1.1 Desviaciones entre la mercancía pedida y recibida

Cuando el distribuidor recibe más mercancía de la que había pedido, o recibe referencias que no había pedido, deberá decidir entre quedarse con la mercancía sobrante o devolverla al proveedor.

En el caso de que la plataforma o tienda opte por devolver la mercancía, deberá asegurarse que la mercancía esté bien custodiada y protegida y no pierda las condiciones técnicas acordadas. El responsable de la devolución, en este caso, es el proveedor, quien soportará los costes derivados de la misma.

6.4.1.2 Rechazo de la mercancía porque no se recibe en las condiciones técnicas previstas

Cuando la mercancía llega al muelle de recepción de la plataforma o tienda, es inspeccionada por los recepcionistas. Mediante dicha inspección se puede establecer que la mercancía no se encuentra en las condiciones técnicas previstas y se decide devolver la mercancía.

1. Mercancía mal envasada o no debidamente etiquetada.

Cuando la mercancía es rechazada porque está mal envasada o no está debidamente etiquetada, el responsable de la devolución será el proveedor ya que las unidades de carga han sido preparadas en origen y el transportista no las ha manipulado.

AECOC	Octubre 2002	Pag 22
--------------	---------------------	---------------

RAL	RECOMENDACIONES AECOC PARA LA LOGÍSTICA RAL -DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS ELECTRODOMÉSTICOS-	
------------	--	--

2. Mercancía deteriorada

- Cuando el transportista recibe la mercancía del proveedor debe identificar, mediante inspección visual, si hay roturas, abolladuras, dobleces o humedades inadmisibles, anotándolo en el albarán de recepción.
- Si la mercancía es rechazada en la recepción, después de realizar una inspección visual, por cualquiera de las causas detalladas, la responsabilidad será del proveedor si dichas incidencias se hubieran detallado en el albarán de recepción del transportista. Si el transportista no hubiera anotado incidencia alguna será él, el responsable de dicha devolución.
- Cuando la mercancía resulta rechazada por estar deteriorada una vez desmontada la unidad de carga y sin haber podido ser detectada visualmente, el responsable será el proveedor ya que el transportista no desmonta ni manipula la unidad de carga.
- En el caso de que la mercancía resultara dañada en la descarga, el responsable de dicha devolución será el encargado de realizar dicha descarga.

6.4.1.3 Incumplimiento de las condiciones de entrega

En el caso de que la mercancía fuera rechazada porque se sirva sin albarán, o con un albarán cumplimentado con algún defecto de forma, el responsable de dicha devolución será el proveedor, quien deberá hacerse cargo de los costes ocasionados.

Cuando la mercancía fuera rechazada por estar fuera de hora o de día, deberá acordarse si es responsabilidad del transportista o del proveedor, que no haya enviado la mercancía al transportista en los plazos programados.

6.4.1.4 Cancelación imprevista por parte del punto de recepción

Cuando la tienda o plataforma no esté de acuerdo en recepcionar mercancía que hubiere sido pedida, será responsable de la devolución y deberá hacerse cargo de los costes ocasionados por dicho rechazo, asegurándose que la mercancía se mantiene en las condiciones técnicas óptimas.

6.4.2 Devoluciones con posterioridad a la recepción

Por devoluciones posteriores a la recepción se entienden aquellas devoluciones que se realizan una vez se ha efectuado la recepción efectiva de la mercancía y que por lo tanto haya un albarán firmado por la tienda o plataforma que certifica que se ha realizado la recepción.

AECOC	Octubre 2002	Pag 23
--------------	---------------------	---------------

RAL	RECOMENDACIONES AECOC PARA LA LOGÍSTICA RAL -DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS ELECTRODOMÉSTICOS-	
------------	--	--

6.4.2.1 Mercancía en malas condiciones técnica (Mercancía deteriorada)

Por definición, la mercancía deteriorada es aquella que no puede ser vendida ni por el propio canal ni por otro más ágil. Por lo tanto, es mercancía que debe destruirse y no debería transportarse desde el distribuidor al fabricante.

Si se devuelve mercancía por estar rota, el responsable de dicha devolución será la tienda o plataforma, que ha recibido la mercancía en buen estado y posteriormente se ha roto, a no ser que las dos partes establezcan otro tipo de acuerdos.

Se recomienda aplicar acuerdos de calidad concertada, no sólo para establecer responsabilidades, sino también para agilizar las devoluciones.

Cuando haya roturas en la tienda que provocaran una devolución, el responsable de dicha devolución será la propia tienda o plataforma, salvo acuerdos explícitos entre las partes.

6.4.2.2 Mercancía mal etiquetada o envasada

Cuando se proceda a la devolución de mercancía por no estar debidamente etiquetada o envasada, el responsable de dicha devolución será el proveedor, quien correrá con los costes derivados de la misma.

La tienda y plataforma deberán asegurar que se mantienen las condiciones técnicas de manipulación y almacenado adecuadas necesarias para la buena conservación y mantenimiento del producto.

6.4.2.3 Restos de promoción - campaña

En el caso de que, finalizada una promoción, se produjera una devolución porque hubiera un exceso de stock, el proveedor y el distribuidor deberán acordar quién tiene la responsabilidad de dicha devolución.

Dicha mercancía podrá ser distribuida por el propio canal o por otros canales más ágiles, por lo que la tienda o plataforma deben asegurarse que la mercancía se mantiene en condiciones técnicas idóneas.

6.4.2.4 Fin de actividades

Cuando la devolución se produzca porque una de las partes, proveedor o distribuidor, decida que los productos que se devuelven ya no van a ser vendidos en esa tienda (p.e. porque el proveedor deja de vender dicho producto, o la tienda quiere renovar la categoría o familia), dicha parte será la responsable de la devolución, corriendo con los costes ocasionados por la misma.

AECOC	Octubre 2002	Pag 24
--------------	---------------------	---------------

RAL	RECOMENDACIONES AECOC PARA LA LOGÍSTICA RAL -DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS ELECTRODOMÉSTICOS-	
------------	--	--

La tienda deberá asegurarse que la mercancía mantiene las condiciones técnicas idóneas, pues esta mercancía podrá redirigirse hacia otro canal de venta.

6.4.2.5 Devolución por motivos internos del punto de venta

Cuando la devolución se produzca por un motivo interno al punto de venta, este será el responsable de la devolución y correrá con los costes ocasionados por la misma.

La tienda deberá asegurarse que la mercancía mantiene las condiciones técnicas idóneas, pues esta mercancía podrá redirigirse hacia otro canal de venta.

6.4.2.6 Devolución por parte del consumidor

En todos los casos de devolución por parte del consumidor, se prestará especial atención al motivo del rechazo. Para motivos tales como “no funciona” se detallarán y explicarán las razones por las cuales el aparato no funciona.

1. Mercancía dañada en el momento de la entrega

- Cuando el transportista recibe la mercancía para su entrega al consumidor debe identificar, mediante inspección visual, si hay roturas, abolladuras, dobleces o humedades inadmisibles, anotándolo en el albarán de recepción.
- Si la mercancía es rechazada en la entrega, después de realizar una inspección visual, por cualquiera de las causas detalladas, la responsabilidad será del que entrega la mercancía si dichas incidencias se hubieran detallado en el albarán de recepción del transportista.

2. Daños ocultos de la mercancía

Cuando se rechaza la mercancía por algún daño del producto que no es posible detectar con una inspección visual, se llamará al servicio técnico para evitar la devolución.

6.4.2.7 Producto obsoleto

En el caso de que se produjera una devolución porque hubiera un producto obsoleto, el proveedor y el distribuidor deberán acordar quién tiene la responsabilidad de dicha devolución.

Dicha mercancía podrá ser distribuida por el propio canal o por otros canales más ágiles, por lo que la tienda o plataforma deben asegurarse que la mercancía se mantiene en condiciones técnicas idóneas.

AECOC	Octubre 2002	Pag 25
--------------	---------------------	---------------

RAL	RECOMENDACIONES AECOC PARA LA LOGÍSTICA RAL -DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS ELECTRODOMÉSTICOS-	
------------	--	--

7. Procedimientos operativos y administrativos

7.1 Procedimiento de la mercancía que debe ser eliminada y no devuelta al proveedor

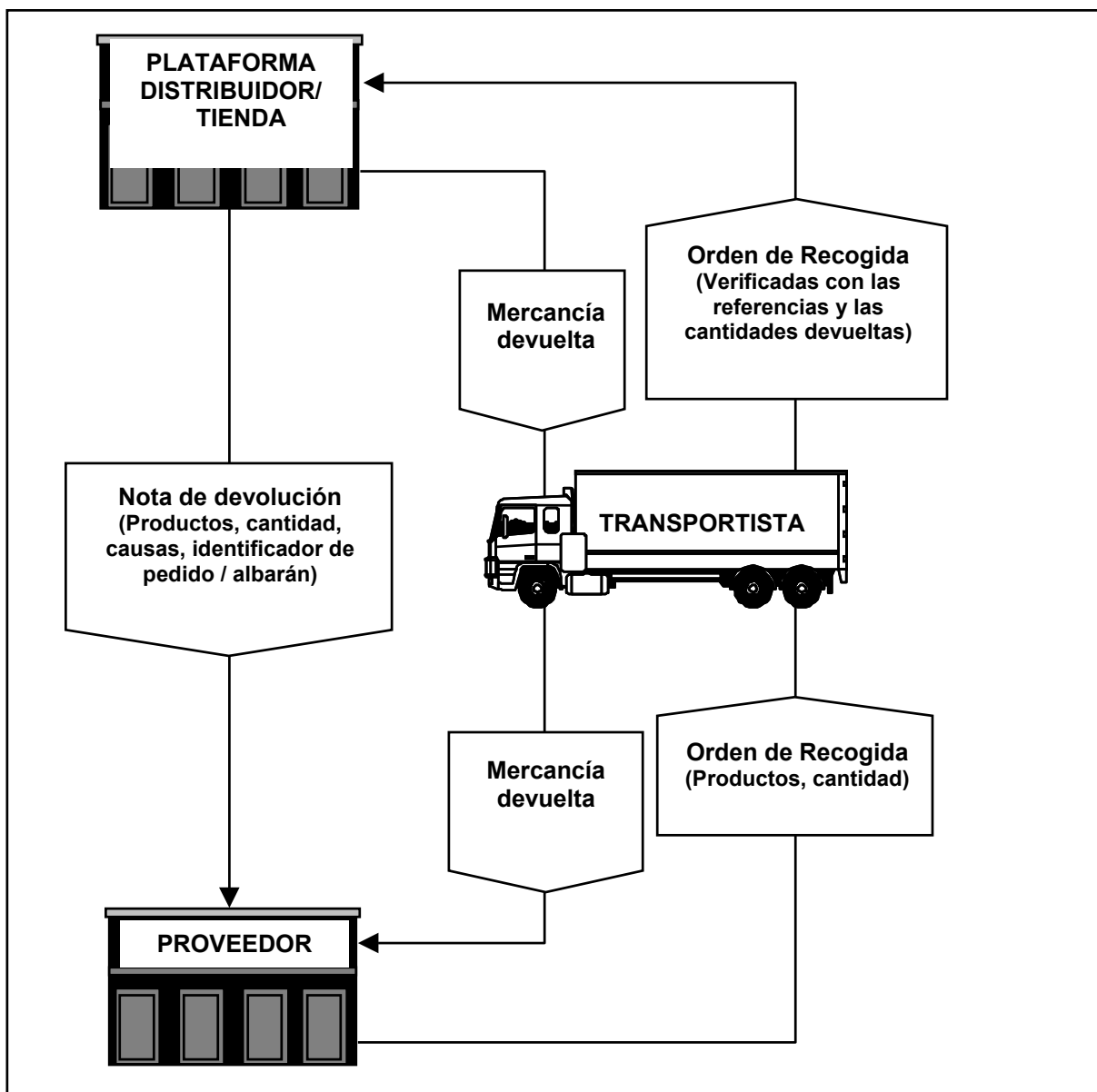
- La mercancía deteriorada o caducada no debe ser recogida y transportada al proveedor, ya que se trata de mercancía que no puede ser vendida ni por ese canal ni por otro alternativo, por lo que debe procederse a su eliminación documentada. Transportar dicha mercancía es una ineficiencia, por lo que se debe negociar que sea la propia tienda la que proceda a su eliminación.
- Por mercancía deteriorada se entiende aquella que ha perdido definitivamente sus condiciones técnicas, funcionales y de utilidad para poder ser vendida por este canal o por cualquier otro canal alternativo.
- Asimismo proveedor y distribuidor podrán llegar a acuerdos sobre la eliminación de mercancía que está en condiciones para ser vendida pero cuyos costes resultantes de su devolución son mayores que el valor de la propia mercancía. Por lo tanto, las dos partes deberán ponerse de acuerdo para decidir el umbral de cantidad a partir del cual no se debe devolver la mercancía, sino proceder directamente a su eliminación.
- El distribuidor deberá notificar al proveedor las referencias que son eliminadas, las cantidades y las causas de la eliminación.
- Proveedor y distribuidor deberán llegar a acuerdos sobre la forma de eliminar dicha mercancía que, en cualquier caso, deberá ser transportada por un agente económico reconocido según establece la Ley de envases y residuos de envases.
- El proveedor podrá solicitar, a pesar de ser una ineficiencia, que la mercancía le sea devuelta, en cuyo caso sería responsable de los costes ocasionados. Si la mercancía que se devuelve está en condiciones que pueda alterar a otra mercancía que habitualmente es transportada o al propio vehículo, deberá ser transportada por un transporte específico.

AECOC	Octubre 2002	Pag 26
--------------	---------------------	---------------

7.2 Procedimientos de las devoluciones

La operativa de las devoluciones coincide con la de un pedido en sentido contrario. Equivaldría a un pedido que hace el fabricante de mercancía de la tienda.

Operativa de las devoluciones



Cuando una tienda realice una devolución de mercancía de un proveedor, deberá enviarle una nota de devolución en la que se detalle, para cada referencia devuelta, las cantidades (expresadas en las unidades que correspondan, cajas, kg.,...), la causa de la devolución y la identificación del pedido/albarán contra el que se realiza la devolución.

RAL	RECOMENDACIONES AECOC PARA LA LOGÍSTICA RAL -DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS ELECTRODOMÉSTICOS-	
-----	--	--

Los días de notificación de las devoluciones, así como las recogidas de mercancía, coinciden con los días de generación de pedidos y entrega de mercancía, respectivamente.

Cuando la mercancía deba ser devuelta al proveedor, éste deberá enviar la orden de recogida al transportista o al encargado de realizar la recogida de devoluciones, quien únicamente aceptará recoger la mercancía detallada en la orden de recogida. Asimismo, deberá asegurarse que la mercancía que es apta para la venta se recoge en las condiciones técnicas adecuadas, embaladas, clasificadas y acondicionadas para su manipulación y transporte ulterior.

De igual forma que la entrega de mercancía lleva una documentación anexa, pedido/albarán, la operación de recogida debe estar documentada por una nota de recogida que ha de llegar hasta el proveedor para que pueda realizar el abono/factura correspondiente.

7.3 Regulación de la parte administrativa

Las devoluciones tendrán el mismo tratamiento que un pedido en sentido contrario.

- En caso de devolución, el distribuidor contactará al proveedor comunicándole el motivo y la cantidad de aparatos devueltos.
- Proveedor y distribuidor concertarán el día de recogida y las condiciones de la misma.
- El distribuidor deberá **asegurar que se mantienen las condiciones técnicas** de manipulación y almacenado adecuadas necesarias para la buena conservación y mantenimiento del producto.
- Cuando llega el transportista a recoger la mercancía, se le entregará junto con los productos devueltos un albarán en el que se detalla:
 - La agencia que ha realizado la recogida,
 - Las unidades y las referencias devueltas,
 - Las causas de la devolución.
- El albarán estará firmado por el Transportista y el responsable de la devolución.

En caso de existir acuerdos reflejados en la ficha logística –como la agencia de transporte que realizara la recogida o días de recogidas– se seguirán las pautas acordada en la ficha logística.

AECOC	Octubre 2002	Pag 28
-------	--------------	--------

RAL	RECOMENDACIONES AECOC PARA LA LOGÍSTICA RAL -DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS ELECTRODOMÉSTICOS-	
------------	--	--

8. Indicadores de calidad

Con el fin de reducir las devoluciones y mejorar la calidad de las entregas, se recomienda el uso de indicadores de calidad.

Documentar las devoluciones resulta esencial para disminuir las devoluciones.

La devolución de mercancía tendrá que ir acompañada de los siguientes datos que estarán reflejados en el albarán u otro documento adecuado:

- Descripción de la referencia devuelta,
- Numero de unidades devueltas,
- Descripción y origen del daño.
- Procedencia de la devolución (que plataforma o tienda realiza la devolución).

AECOC	Octubre 2002	Pag 29
--------------	---------------------	---------------