

ANEXO V

BUENAS PRÁCTICAS PARA LA GENERACION DE NOTAS DE DEBITO

Otro tema que ha generado discusiones y controversias entre proveedores y supermercados es la inadecuada aplicación de notas de débito. Esto hace necesario el planteamiento de una serie de pautas y principios generales que proveedores y supermercados deben tomar en cuenta en el proceso de generación y recibimientos de notas de débito. Por tanto,

1. En materia de generación y tratamiento de las notas de débito en la relación bilateral, ambas partes se comprometen a respetar los siguientes lineamientos y principios:
 - a) Evitar la actuación unilateral, sin consulta ni negociación previa.
 - b) Actuar de buena fe a la hora de revisar y negociar bilateralmente sus políticas de notas de débito.
 - c) Abrir espacios para que exista una buena comunicación y negociación sobre las razones que dan origen a una nota de débito, así como la definición de responsabilidades.
 - d) Respetar los plazos establecidos para el pago puntual de la nota de débito.
2. Previo al inicio de la relación comercial se debe definir cuales serán las políticas y procedimientos de generación / recibimiento de las notas de débito. En la medida de lo posible, todo acuerdo y política debe quedar clara y por escrito.
3. Al inicio de la relación bilateral, ambas partes deben dejar claro y por escrito las políticas y procedimientos para la debida administración de notas de débito. Estos procedimientos deben incluir elementos importantes como:
 - a) **Motivo:** Explicación concisa y clara de las causas que han generado la nota de débito para que el proveedor tenga un mejor conocimiento de las mismas.
 - b) **Plazo para resolución:** Establecimiento de procedimientos y plazos para que el proveedor reciba y apruebe o desapruebe las notas de débito.
 - c) **Procedimiento de pago:** Establecimiento de plazos máximos para que el proveedor atienda debidamente la nota de débito.
 - d) Establecimiento de procesos administrativos para la debida **identificación de las personas autorizadas** a recibir notas de débito y revisar las causas que la originan.
 - e) **Sentido de oportunidad.**
 - f) **Documentación de respaldo.**
4. Ambas partes reconocen que una nota de débito puede originarse por múltiples razones y que cada supermercado y cada proveedor tienen políticas particulares que pueden originar una nota de débito, en las que ambas partes deben asumir la responsabilidad que les corresponde. Se reconoce por tanto, que existen situaciones que son responsabilidad directa del proveedor y que existen otras que son resorte y responsabilidad del supermercado, que deben quedar claramente establecidas en el momento que se establece la relación comercial.

5. Existen situaciones que podrían generar notas de débito y que son responsabilidad del proveedor:
 - a) Situaciones definidas en el protocolo de buenas prácticas de devolución de mercadería, en su artículo 8¹.
 - b) Situaciones propias del manejo de la mercadería que realiza el proveedor tales como:
 - (i) Errores en la entrega de los productos.
 - (ii) Diferencias en los cambios de precios hacia abajo que afectan al supermercado quien debió asumir un costo relativamente más alto al precio de venta final. En estos casos, el supermercado debe documentar lo mejor posible, el inventario sujeto a cambio, de manera tal que la nota de débito tenga un sustento documental bien establecido.
 - (iii) Cambio en condiciones de comercialización que afectan negativamente al supermercado.
 - (iv) Errores en la clasificación de productos como exentos o no exentos del pago de tributos establecidos por la legislación fiscal nacional.
6. Se reconoce por ambas partes que las condiciones y políticas que originan una nota de débito pueden variar, dependiendo si la misma se origina en un centro de distribución o en un punto de venta. Por tal motivo, para ambos formatos, las reglas del juego en materia de notas de débito deben quedar claro y por escrito previo al inicio de la relación comercial.
7. Igualmente, los supermercados, ya sea en su Centro de Distribución o Puntos de Venta, se comprometen a no girar notas de débito, cuando las causas que las podrían originarlas no son responsabilidad del proveedor. Por ejemplo, aquellas establecidas en el artículo 7 del protocolo de Buenas Prácticas de Devolución de Mercadería².

¹Igualmente, los proveedores deben evitar prácticas que provoquen posteriores devoluciones de mercadería tales como:

- a) Engaño al consumidor por información falsa en la etiqueta.
- b) Reetiquetado de fechas de vencimiento.
- c) Alteración de la información básica del consumidor.
- d) Incumplimiento de la legislación nacional que regula la calidad y los aspectos sanitarios de los productos.
- e) Incumplimiento de los estándares de calidad establecidos en reglamentos nacionales vigentes o fallos en la calidad del producto que genera su deterioro previo a la fecha de vencimiento declarada.
- f) Mala elaboración o utilización de los parámetros establecidos por el código de barras.
- g) Incumplimiento de los estándares y exigencias a la hora de elaborar, registrar y actualizar el código de barras.
- h) Mermas generadas a partir de problemas en la calidad del empaque.
- i) Incumplimiento a la ética y las buenas costumbres mediante daños al empaque de terceros.
- j) Malas prácticas de los displays de los proveedores en los puntos de venta, quienes generan daños a los productos.
- k) Cambios a las características del producto (peso, composición, calidad, propiedades cuantitativas y cualitativas) que no han sido comunicados, negociados o programados con el retail de manera previa.

²Tanto los centros de distribución como los puntos de venta deben respetar y asumir las responsabilidades, cuando la causa que origina la devolución es causada por alguna dificultad interna:

- a) mal manejo de inventarios,
- b) producto mal manipulado en el punto de venta,
- c) producto contaminado o dañado cuando es manejado o transportado internamente,
- d) generación de mermas por situaciones provocadas por el punto de venta,
- e) daños generados por razones que se encuentran bajo el control del supermercado y son ajenas al control por parte del proveedor, pues este ha entregado el producto al supermercado según las condiciones propias pactadas en la relación bilateral.

8. Ambas partes reconocen que las notas de débito y las situaciones que las generan, representan importantes costos financieros y logísticos para proveedores y supermercados; por tanto, ambas partes se comprometen a buscar alternativas financieras y comerciales en su relación bilateral que puedan reducir o sustituir la aplicación de las notas de débito.

FIN