

FORMACIÓN PROFESIONAL · MEDIOS DE PAGO INTERNACIONALES · UNIDAD 8

Impagos, reclamaciones y cierre del cobro

La factura de 20.000 EUR de Bureau Rhône lleva 30 días vencida y Omar quiere esperar porque «siempre paga». Comprobar antes de reclamar, calcular lo que cuesta el retraso, protestar a tiempo un efecto, reclamar sin acusar y cerrar el expediente con dos estados que no se mezclan.

PARA EMPEZAR

En esta unidad aprenderás a...

- Detectar un impago y diagnosticar su causa con evidencias antes de reclamar.
- Calcular el coste de un retraso, separando el coste financiero de los demás costes.
- Averiguar qué ley, qué lugar y qué plazos se aplican al protesto de un efecto impagado.
- Reclamar con datos y proponer vías de recuperación sin amenazas ni acusaciones.
- Cerrar un expediente de cobro: conciliar, separar estados, proteger los datos y archivar la prueba.

SITUACIÓN DE PARTIDA

30 días sin cobrar: ¿esperar o reclamar?

Miércoles 16/12/2026 (caso ficticio). Sara repasa el extracto de **Banco Horizonte Madrid** y no encuentra el pago de **Bureau Rhône**, el cliente de Lyon. La factura de **UE-26-03**, de **20.000 EUR**, venció el lunes 16 de noviembre: lleva **30 días** impagada.

Omar asegura que *«Bureau Rhône siempre paga»* y quiere esperar. Irene necesita saber cuánto le cuesta a Nexo el retraso: coste de capital didáctico del **6 % anual, base 360**, más **60 EUR** de gestión y **140 EUR** de almacenaje de un pedido retenido. Sara quiere saber qué pruebas hay que guardar antes de escribir al cliente.

Y dentro de unos meses entrará el cobro de Atlas por **EXP-27-01**: habrá que cerrarlo sin olvidar lo que siga abierto.

❓ Si un cliente dice «ya os he pagado», ¿qué documento te convencería?

❓ ¿Cuesta dinero cobrar tarde aunque al final el cliente pague todo?

❓ ¿Qué crees que es «protestar» una letra? ¿Es lo mismo que quejarse?

❓ ¿Cómo pedirías a un buen cliente que pague sin estropear la relación?

❓ ¿Se puede dar por cerrada una operación si queda una reclamación abierta?

MAPA DE LA UNIDAD

Lo que vamos a ver

8.1 Detección y diagnóstico

8.2 Coste del retraso

8.3 Protesto y conservación de acciones

8.4 Comunicación y recuperación

8.5 Cierre e informe digital

Primero se comprueba, después se reclama



Bureau Rhône sigue sin pagar: 30 días.

Lo he conciliado: no hay ningún abono.





Escribo con importe, factura y plazo de respuesta. Sin acusar.

Y archivo cada prueba con la fecha.



CLAVE

Orden no es abono: una orden de pago, un PDF o un mensaje del banco del cliente no prueban el cobro. Solo el abono en la cuenta de Nexo, conciliado con la factura, cierra la deuda.

Cada medio de pago avisa de una manera

MEDIO DE PAGO	SEÑAL DE IMPAGO	QUIÉN AVISA
Transferencia	Vence la factura y no hay abono	Nadie: lo ve la conciliación
Remesa D/P	El librado no paga ni retira documentos	Banco cobrador
Remesa D/A	Acepta la letra, pero no la paga	Banco cobrador
Crédito documentario	El emisor no paga una presentación conforme	Banco designado
Cheque, letra o pagaré	Se devuelve sin pagar	Banco de Nexo

CLAVE

Hay **impago** cuando vence la fecha pactada y el deudor no ha pagado. Un dinero llegado con otra referencia o a otra cuenta no es un impago: es una **partida por conciliar**.

Seis comprobaciones, siempre en este orden

N.º	COMPROBACIÓN	DÓNDE SE MIRA	EN UE-26-03
1	Fecha de vencimiento pactada	Contrato, pedido, factura	16/11/2026
2	Importe y moneda	Factura	20.000 EUR
3	Recepción de factura y mercancía	Acuse, prueba de entrega	Acreditadas
4	Abonos conciliados	Extracto y conciliación	Ningún abono
5	Estado en el banco	Consulta a Banco Horizonte	Nada retenido
6	Quejas del cliente	Correo, registro comercial	Ninguna

CLAVE

El orden evita **reclamar algo ya pagado** o algo que Nexo hizo mal.

Cuatro causas, cuatro respuestas

El diagnóstico decide, con evidencias, por qué no se ha cobrado. La causa cambia la respuesta.



Error operativo

Referencia o cuenta equivocada. Evidencia: abono sin identificar. Respuesta: corregir y conciliar.



Discrepancia documental o comercial

Documentos no conformes o una queja. Evidencia: aviso del banco, queja escrita. Respuesta: resolverla.



Insolvencia o dificultad financiera

Retrasos, concurso. Evidencia: informe comercial, aplazamiento. Respuesta: negociar un plan.



Fraude

Cuenta o documentos falsos. Evidencia: verificación fallida. Respuesta: bloquear y avisar.

CLAVE

El fraude se **demuestra**, no se supone: hasta tener pruebas, Nexo habla de «impago» o de «retraso», nunca de «engaño».

UE-26-03 a los 30 días

Coste financiero = importe × tipo anual × días de retraso / 360

Coste financiero	20.000 × 6 % × 30 / 360	**100,00 EUR**
Coste de gestión (dato de Irene)	llamadas, correos, horas de Sara	**60,00 EUR**
Almacenaje del pedido retenido (dato de Leo)	pedido retenido	**140,00 EUR**
Coste económico total	100 + 60 + 140	**300,00 EUR**

El 6 % es un coste de capital interno didáctico: lo que le cuesta a Nexo financiarse o lo que deja de ganar con ese dinero.

CLAVE

Cada día cuesta ≈ **3,33 EUR** de coste financiero: a los 60 días, 200 EUR. Los 300 EUR son el **1,5 %** de la factura, quizá todo el margen de la operación.

Coste interno no es cantidad reclamable



Lo que le cuesta a Nexo

300 EUR: coste financiero de 100 EUR y otros costes de 200 EUR, cada uno con su prueba. Es un cálculo interno.

VS



Lo que Nexo puede exigir

Depende del contrato y de la ley aplicable: puede ser más, menos o distinto. Con la ley española, interés de demora (pactado o del art. 7) y 40 EUR por costes de cobro (art. 8).

CLAVE

No llames **«interés legal»** a un cálculo interno.

La demora entre empresas



Art. 5: ***mora por el mero incumplimiento del plazo****, sin aviso. Art. 6: hay intereses si el acreedor cumplió y no cobró a tiempo, salvo que el deudor pruebe que no es responsable del retraso. Art. 7: interés pactado o, si no,* ***tipo del Banco Central Europeo más ocho puntos****. Art. 8:* ***40 euros*** *fijos, más los demás costes de cobro acreditados que los superen.*

Ley 3/2004, de 29 de diciembre, de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales · Consulta la versión vigente

SUJETO OBLIGADO

Las operaciones comerciales entre empresas (adaptada a la Directiva 2011/7/UE).

NO OBLIGA A…

Los intereses ligados a la legislación cambiaria: si la deuda es una letra, mandan las reglas cambiarias (8.3).

CLAVE

Para reclamar intereses hay que probar la deuda, el vencimiento y que Nexo cumplió: por eso las evidencias de 8.1 se guardan **desde el primer día**.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Omar escribe en un borrador: «Os reclamamos 300 EUR de interés legal». ¿Qué falla?

A Nada: 300 EUR es el coste del retraso

B Los 300 EUR son coste interno y no son «interés legal»: lo exigible depende del contrato y de la ley

C Solo la cifra: deberían ser 100 EUR de interés legal

✔ Clave de 8.2: coste interno no es cantidad reclamable. Con la ley española se exigiría el interés de demora pactado o del art. 7 y 40 EUR por costes de cobro (art. 8), no el cálculo interno.

Una prueba con valor legal, no una queja

Acto formal que deja constancia, con fecha, de que un efecto no se ha aceptado o no se ha pagado. Lo levanta un notario o, si la ley lo admite, una declaración equivalente firmada en el efecto.



Librador

Emite la letra.



Librado

A quien se ordena pagar; si acepta, queda obligado como aceptante.



Endosantes

Transmiten la letra.



Tenedor

Tiene la letra y reclama.

CLAVE

La declaración equivalente la firman el **librado**, el **banco domiciliatario** o la **cámara de compensación**.

Acción directa y acción de regreso



Acción directa

Contra el aceptante y su avalista. Con la ley española, no necesita protesto.

VS



Acción de regreso

Contra el librador, los endosantes y demás obligados. Exige protesto o declaración equivalente a tiempo; sin ellos, puede perderse.

CLAVE

La cláusula **«sin gastos»**, escrita y firmada en el efecto, dispensa del protesto (art. 56), pero no de presentar la letra a tiempo ni de hacer las comunicaciones.

6.000 EUR con ley española y sin «sin gastos»

Mar 15/6	16–25/6	Vie 18/6	Mar 22/6	Mié 30/6
Vencimiento	**Plazo del protesto**	**Protesto levantado**	**Notificación al librado**	**Comunicación**
La letra no se paga.	De miércoles a viernes de la semana siguiente: 8 días hábiles (art. 51).	Ante notario.	Como tarde: 2 días hábiles, por cédula del notario (art. 52).	Como tarde, al endosante y al librador: 8 días hábiles desde el protesto (art. 55).

CLAVE

Hábiles de lunes a viernes y sin festivos. Comprueba siempre los **festivos del lugar y del año**: un día mal contado puede costar una acción.

Primero, la ley aplicable

⚖️

Art. 51: la falta de aceptación o de pago se hace constar mediante ***protesto****; vale la* ***declaración fechada y firmada en la letra*** *por el librado, el domiciliatario o la cámara, salvo que el librador exija protesto notarial. Art. 104: la forma y los plazos del protesto se rigen por* ***la ley del país donde deba hacerse****.*

Ley 19/1985, de 16 de julio, Cambiaria y del Cheque · Consulta la versión vigente

SUJETO OBLIGADO

El tenedor que quiere conservar la acción de regreso.

NO OBLIGA A…

Un plazo de protesto mundial: no existe. Francia, por ejemplo, aplica su propia ley, basada en los Convenios de Ginebra.

CLAVE

Fuera de España (letra de EXP-27-05, pagadera en Nueva York), Nexo envía una **orden de consulta urgente**: forma y plazo del protesto, quién lo tramita, gastos y comunicaciones. Con las URC 522, si la instrucción no pide el protesto, ningún banco está obligado a hacerlo.

La reclamación sube de nivel si no hay respuesta

Jue 19/11

Recordatorio amable

Correo con copia de la factura. Sara.

Mié 16/12

Reclamación formal

Carta con prueba y plazo hasta el 23/12. Omar e Irene.

Lun 28/12

Llamada y segunda reclamación

Proponer vías de pago. Omar.

Vie 8/1/27

Consulta a la asesoría

Valorar vía judicial o arbitral. Irene.

CLAVE

Reclamar bien es pedir lo debido con datos, dar una salida y dejar prueba, **por un canal con prueba**: correo con acuse de recibo, burofax o carta certificada.

Cada vía deja su documento



Plan de pago

Por escrito: por ejemplo, 4 plazos de 5.000 EUR, del 15 de enero al 15 de abril de 2027. Documento: el plan firmado.



Garantía bancaria

Para el saldo aplazado (unidad 7). Documento: la garantía emitida.



Seguro de crédito

Si hay póliza (como la de Cierzo Crédito), avisando en el plazo que fije. Documento: el aviso a la aseguradora.



Vía judicial o arbitral

Si todo falla, con asesoría.

CLAVE

Mientras, **no se aceptan pedidos a crédito** de Bureau Rhône sin el visto bueno de Irene.

110.000 USD abonados el viernes 7/5/2027

CONCEPTO	IMPORTE	EVIDENCIA
Importe del crédito documentario	110.000,00 USD	Crédito y factura FACT-EXP-27-01
Abonado, íntegro	**110.000,00 USD**	Extracto del 7/5/2027
Gastos del beneficiario (tarifa ficticia), adeudados aparte	540,00 USD	Liquidación y cargo de Banco Horizonte
Contravalor en EUR	del expediente de cobertura	Liquidación del forward

Ficticio. 60 días después de la expedición del 8/3/2027; documentos conformes presentados el 11/3.

CLAVE

Los gastos van aparte: así llegan los 110.000 USD que Nexo entrega al banco por el forward. Sara concilia abono y cargo y **anota la referencia sin recalcular**.

Cobro por un lado, reclamación por otro

A 7/5/2027	COBRO Y CONTABILIDAD	RECLAMACIÓN Y RECUPERACIÓN
Pregunta	¿Está el dinero en la cuenta y registrado?	¿Queda algo que reclamar o defender?
Valores	pendiente · cobrado parcial · cobrado y conciliado	sin incidencia · abierta · cerrada
EXP-27-01	cobrado y conciliado	sin incidencia
UE-26-03	parcial: 15.000 de 20.000 EUR	abierta: 5.000 EUR (4.º plazo)

CLAVE

Se cierra **lo que está cerrado**: la contabilidad de Atlas, sí; la reclamación de Bureau Rhône, no.

Que cualquiera pueda seguirlo y nadie vea de más



Un índice

Cabecera, documentos de cobro, incidencias, conciliación, reclamaciones y registro de cambios, cada uno con su responsable.



Trazabilidad

Los registros y pruebas no se borran: se crea una versión nueva y se anota qué, quién, cuándo y por qué.



Datos mínimos

Del contacto del cliente, el cargo y el canal de empresa; acceso solo para quien los necesita (RGPD, art. 5).



Seis años

Libros, correspondencia y justificantes, ordenados durante seis años desde el último asiento (Código de Comercio, art. 30).

CLAVE

Comprueba tu expediente: las cifras coinciden con el extracto; ningún dato personal innecesario; **Sara archiva e Irene firma el cierre**.

CASO RESUELTO · PASO A PASO

El informe de impago de UE-26-03



Sara, Irene y Omar · Nexo

Caso ficticio. 16 de diciembre de 2026. Factura de Bureau Rhône de 20.000 EUR, vencida el 16 de noviembre: 30 días de retraso. Coste de capital didáctico 6 % anual, base 360; gestión 60 EUR; almacenaje 140 EUR.

1. **Comprobar antes de reclamar.** Ningún abono en el extracto conciliado; nada retenido en Banco Horizonte; factura y entrega acreditadas; ninguna queja. Diagnóstico provisional: impago sin causa conocida, sin indicios de fraude.

2. **Coste financiero.** 20.000 × 0,06 × 30 / 360 = 100,00 EUR.

3. **Otros costes, aparte.** Gestión 60 + almacenaje 140 = 200,00 EUR.

4. **Coste económico total.** 100 + 200 = 300,00 EUR de coste interno. Lo reclamable lo deciden el contrato y la ley.

5. **Calendario y conservación.** Reclamación formal el 16/12 con plazo hasta el 23; llamada el 28; asesoría el 8/1/2027 si no hay acuerdo. Es una factura, no un efecto: no hay protesto. Se conservan factura, prueba de entrega, extracto y correspondencia.

✔ Coste financiero de **100 EUR** y otros costes de **200 EUR** por separado (300 EUR de coste interno, no reclamable sin más). Estados: cobro **«pendiente»**, reclamación **«abierta»**.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

A 7 de mayo de 2027, Bureau Rhône ha pagado tres de los cuatro plazos de 5.000 EUR. ¿Cómo queda su expediente?

A Cobro cerrado y reclamación cerrada

B Cobro parcial (15.000 de 20.000 EUR) y reclamación abierta (5.000 EUR)

C Cobrado y conciliado, sin incidencia

✔ Dos estados que no se mezclan: el cobro es parcial y la reclamación sigue abierta por el 4.º plazo, vencido el 15 de abril.

La respuesta que recibió Omar

Cuatro frases del asistente de IA. Pulsa cada tarjeta.

«Como existe una orden de pago del cliente, puedes dar la factura por cobrada»

BULO

Orden no es abono: solo el abono en la cuenta de Nexo, conciliado con la factura, cierra la deuda.

«Reclama los 300 EUR como interés legal, que se aplica automáticamente»

BULO

Los 300 EUR son coste interno. Lo exigible lo deciden el contrato y la ley aplicable.

«Si el efecto se impaga en Lyon, aplica los plazos de la ley española, que son los mismos en toda Europa»

BULO

No hay un plazo mundial: manda la ley del país donde deba hacerse el protesto (art. 104).

«Avisa al cliente de que lo denunciarás por estafa si no paga en 48 horas»

BULO

Sin amenazas ni acusaciones: el fraude se demuestra, no se supone.

REPASO

Ideas clave

- Hay impago cuando vence la fecha pactada y el deudor no ha pagado; antes de reclamar se comprueban vencimiento, importe, entrega, abonos, banco y quejas.
- Orden no es abono: solo el abono en la cuenta de Nexo, conciliado con la factura, cierra la deuda.
- El diagnóstico distingue cuatro causas (error operativo, discrepancia, insolvencia y fraude); el fraude se demuestra, no se supone.
- Coste financiero = importe × tipo anual × días / 360: UE-26-03 a los 30 días, 100 EUR; con gestión y almacenaje, 300 EUR de coste interno.
- Coste interno no es cantidad reclamable: con la Ley 3/2004, interés de demora pactado o BCE + 8 puntos y 40 EUR por costes de cobro.
- El protesto conserva la acción de regreso contra librador y endosantes; contra el aceptante hay acción directa sin protesto.
- No hay un plazo de protesto mundial: manda la ley del país donde deba hacerse; con la española, en uno de los 8 días hábiles siguientes al vencimiento.
- Se reclama con datos, plazo, contacto y una salida, por un canal con prueba, sin amenazas: recordatorio, reclamación formal, llamada y asesoría.
- Al cerrar, cobro y reclamación son dos estados distintos; los registros no se borran y los datos personales se limitan a lo necesario.



¡Ahora te toca a ti!

Repasa, practica y comprueba lo que has aprendido.

📝 **Resumen**

✅ **Test**

👆 **Interactivos**

Libro, presentaciones, resúmenes y tests gratis en **josesande.com**