

FORMACIÓN PROFESIONAL · OPERACIONES ADMINISTRATIVAS DE COMPRAVENTA · UNIDAD 3

Del pedido a la entrega

Fortunato acepta un presupuesto de 3.634,30 €, pero en dos entregas y a 60 días. El 1 de marzo, tres olivos llegan con la maceta rota y el 8 el transportista tiene prisa. ¿Cuándo hay contrato, qué se firma al recibir y hasta qué día se puede reclamar y pagar?

PARA EMPEZAR

En esta unidad aprenderás a…

- Reconocer el contrato de compraventa civil y mercantil y las obligaciones de cada parte.
- Seguir el proceso de compra, de la necesidad al pedido al proveedor y su recepción.
- Gestionar un pedido de cliente, de la llamada a la confirmación por escrito.
- Preparar el presupuesto, el albarán y la carta de porte, y organizar la entrega.
- Tramitar una devolución y mantener la ficha de clientes y proveedores con los datos necesarios.

SITUACIÓN DE PARTIDA

Un presupuesto, dos entregas y tres macetas rotas

Martes 16 de febrero de 2027. Enzo y Sonsoles empiezan dos semanas en Comercial, con Alexis. Llama Fortunato, que tiene una empresa de paisajismo: pide presupuesto para **40 olivos, 300 lavandas, 120 sacos de sustrato y material de riego**. Alexis lo envía esa tarde, con un **8 % de descuento** autorizado por Valvanera y «válido 30 días».

Fortunato contesta el **lunes 22**: «Os lo acepto, pero en dos veces: las plantas y el sustrato el 1 de marzo y el riego el 8. Y a 60 días». El **1 de marzo**, tres olivos llegan con la maceta rota. El **8**, el transportista tiene prisa: «Firme aquí, que llego tarde» (caso ficticio).

❓ **Si aceptas un presupuesto por teléfono, ¿ya has comprado?**

❓ **Cuando recibes un paquete, ¿lo miras antes de firmar?**

❓ **¿Todos los datos que te pidió la última tienda en línea eran necesarios?**

❓ **¿Quién paga una maceta que se rompe en el camión: la tienda o el cliente?**

MAPA DE LA UNIDAD

Lo que vamos a ver

3.1 El contrato de compraventa

3.2 El proceso de compra

3.3 El proceso de venta

3.4 Expedición, transporte y albarán

3.5 Devoluciones y bases de datos

Por escrito y contando antes de firmar



Os lo acepto, pero en dos veces: las plantas y el sustrato el 1 y el riego el 8.

Te lo confirmo por escrito, con el número de pedido.





¿No basta con la llamada?

Esta maceta viene rota. Que conste en el albarán antes de firmar.





Firme aquí, que llego tarde.

Primero cuento y luego firmo.



CLAVE

Un pedido aceptado es un contrato, aunque nadie firme un papel; la **confirmación por escrito** y el **albarán con reservas** son las pruebas.

Oferta, contraoferta y aceptación

Oferta · martes 16/02

El presupuesto PR-2027/0094: qué, a qué precio y en qué condiciones, válido 30 días.

Contraoferta · lunes 22/02

Fortunato cambia las condiciones: dos entregas y pago a 60 días.

Aceptación · martes 23/02

Valvanera la autoriza y Alexis la confirma por escrito: el contrato queda **cerrado** (perfeccionado).

Obligaciones

La Retama entrega lo pactado en cantidad, calidad, lugar y fecha; Fortunato recibe, comprueba y paga en plazo.

CLAVE

La compraventa queda cerrada cuando hay acuerdo **en la cosa y en el precio**, aunque aún no se haya entregado ni pagado nada.

Depende de para qué se compra

	COMPRAVENTA CIVIL	COMPRAVENTA MERCANTIL
Para qué se compra	Para usar o consumir	Para revender y ganar con la reventa
Ejemplo	Una persona compra un olivo para su terraza	Una floristería compra olivos para venderlos
Norma principal	Código Civil	Código de Comercio
Defectos	Ocultos: seis meses (CC, art. 1490)	Embalado: cuatro días · vicios internos: treinta días

Fortunato compra las plantas para revenderlas, ya plantadas, a la urbanización: compra mercantil. Entre empresas rigen además los plazos de pago de la Ley de lucha contra la morosidad.

CLAVE

Riesgo: si la mercancía se estropea antes de estar a disposición del comprador (en el camión de La Retama), la pierde el vendedor. Por eso La Retama repone sin cobrar las tres macetas rotas.

Cosa, precio y plazos para reclamar



*Uno de los contratantes «**se obliga a entregar una cosa determinada** y el otro a pagar por ella un **precio cierto**» (CC, art. 1445). Es mercantil la compra de cosas muebles «**para revenderlas**» (CCom, art. 325). Lo recibido embalado se reclama «**dentro de los cuatro días siguientes al de su recibo**» (art. 336); los vicios internos, «**dentro de los treinta días siguientes a su entrega**» (art. 342).*

Código Civil (1889), arts. 1445 y 1450 · Código de Comercio (1885), arts. 325, 333, 336 y 342 · Consulta la versión vigente

SUJETO OBLIGADO

Vendedor y comprador. En la compraventa mercantil, quien recibe embalado y sin reconocer tiene cuatro días para reclamar cantidad o calidad.

NO OBLIGA A…

Quien examina la mercancía al recibirla y la acepta a su contento ya no puede reclamar sus defectos de cantidad o de calidad.

CLAVE

Los días se cuentan **seguidos**, también sábados y domingos.

3.1 · EJEMPLO

Los plazos de Fortunato

PASO	CÁLCULO	RESULTADO
Recepción de la primera entrega	—	lunes 01/03/2027
Reclamar lo embalado	los cuatro días siguientes: 2, 3, 4 y 5	hasta el viernes 05/03
Fortunato reclama por escrito	miércoles 03/03	a tiempo
Vicios internos	01/03 + 30 días	hasta el miércoles 31/03

Vicio interno: el que no se ve por fuera, como una raíz podrida en el cepellón.

CLAVE

La reclamación del 03/03 sirve porque Fortunato **anotó las macetas rotas en el albarán**: si no, La Retama podría decir que se rompieron en la obra.

Cinco pasos de Cipriano

1

Detectar la necesidad

Un artículo baja de su mínimo o Comercial anuncia una venta grande.

2

Pedir ofertas

Solicitud de presupuesto igual a todos: artículo, cantidad, lugar y fecha de entrega, pago y fecha límite.

3

Comparar

Cuadro comparativo con el coste completo por unidad.

4

Pedido a proveedor

Número, fecha, artículos, cantidades, precios y condiciones.

5

Seguir y recibir

Comprobar lo que llega con el albarán del proveedor.

CLAVE

La solicitud va **igual a todos** los proveedores para que las ofertas se puedan comparar.

500 sacos de sustrato, tres ofertas

	FIDELA	FLORINDA	FELIU
Precio por saco y portes	3,90 € + 120,00 €	3,80 € + 180,00 €	4,05 €, portes pagados
Mercancía (500 × precio)	1.950,00 €	1.900,00 €	2.025,00 €
Coste total	2.070,00 €	2.080,00 €	2.025,00 €
Coste por saco	4,14 €	4,16 €	**4,05 €**
Pago · entrega	30 días · 3 días	60 días · 7 días	30 días · 2 días

Proveedores y datos ficticios.

CLAVE

Compara el coste completo. Florinda tiene el precio más bajo (3,80 €), pero con sus portes es la oferta más cara. El saco más barato es el de Feliu, que además entrega antes.

Lo que no ha llegado y lo que no sirve

Jueves 25/02/2027: primera entrega de Feliu, de 100 sacos. Marcelino cuenta 92 y 2 vienen rotos.

CONCEPTO	OPERACIÓN	SACOS
Pedido de la entrega	—	100
Recibidos	—	92
Conformes	92 − 2 rotos	90
Falta física (no han llegado)	100 − 92	8
Pendiente conforme, si Feliu repone los rotos	100 − 90	10

Con 5 sacos anulados, el pedido vigente baja a 95: falta física 95 − 92 = 3 y pendientes 95 − 90 = 5. La anulación se anota sin borrar el historial.

CLAVE

Los 2 rotos ya están dentro de los 10 pendientes: sumarlos a los 8 que faltan daría **18** y la cuenta estaría mal.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Actividad 5. Si Feliu cobrara **40 € de portes** por los 500 sacos a 4,05 €, ¿cuánto costaría cada saco?

A 4,05 €: los portes no cuentan

B 4,13 €: sigue siendo el más barato

C 4,16 €: ya es el más caro

✔ 2.025 + 40 = 2.065 € ÷ 500 = 4,13 €, menos que Fidela (4,14 €) y Florinda (4,16 €).

Seis pasos para cada pedido

1

Recibir

Anotarlo en el programa en el momento, nunca en un pósit.

2

Comprobar

Cliente y condiciones, existencias, precios y descuentos.

3

Presupuestar

Si lo pide: el presupuesto firme obliga durante su validez.

4

Confirmar por escrito

Número, artículos, precios, fechas, lugar, portes y plazo de pago.

5

Preparar y entregar

Expedición, transporte y albarán (3.4).

6

Facturar y cobrar

Unidad 4 y unidades 9 y 10.

CLAVE

Un pedido de la tienda en línea sigue los mismos seis pasos. En 2025, el **29,0 %** de las empresas españolas de 10 o más personas vendió por comercio electrónico (INE).

El presupuesto PR-2027/0094

Suma por tipo − descuento = base · IVA sobre cada base, redondeado por separado

Suma al 10 % (plantas)	1.124,00 + 705,00	**1.829,00 €**
Suma al 21 % (sustrato y riego)	768,00 + 360,00 + 474,00	**1.602,00 €**
Bases, con el 8 %	1.829,00 − 146,32 · 1.602,00 − 128,16	**1.682,68 € · 1.473,84 €**
IVA	168,268 → 168,27 · 309,5064 → 309,51	**477,78 €**
Total	1.682,68 + 168,27 + 1.473,84 + 309,51	**3.634,30 €**

Portes pagados desde 600 € de base por entrega (si no, 18,00 €): base total 3.156,52 €, y cada entrega pasa de 600 €. Validez: martes 16/02 + 30 días = jueves 18/03.

CLAVE

El **descuento va antes del IVA** y cada cuota se redondea por separado al céntimo (si la tercera cifra decimal es 5 o más, se sube).

Del almacén al cliente



Preparar

Sacar cada artículo en la cantidad pedida (el *picking*).



Embalar

Macetas sujetas en carros o palets, con el film bien puesto.



Transportar

Camión de La Retama o transportista contratado.



Entregar

El cliente cuenta, comprueba y firma.

CLAVE

Con transporte contratado: La Retama es el **cargador**, Fadel el **porteador** y Fortunato el **destinatario**.

Albarán y carta de porte



Albarán

Lo emite el vendedor y lo firma quien recibe. Valorado o sin valorar: número, fecha, pedido, cliente, dirección de entrega, artículos y cantidades, firma, nombre y fecha. La copia firmada **prueba la entrega y sirve para facturar**.

VS



Carta de porte

Documento del contrato de transporte: la puede exigir cualquiera de las partes; obligatoria con quien hace el transporte si cuesta más de 150 €. Lugar y fecha, partes, mercancía, bultos, embalaje, precio y **quién paga el transporte**. Una por envío.

CLAVE

En tu sector: en construcción, cada entrega en la obra lleva su albarán; en logística, el conductor anota los bultos dañados antes de la firma.

Dos entregas, una factura y 60 días

01/03	03/03	08/03	15/03	07/05
Primera entrega	**Reclamación**	**Segunda entrega**	**Factura**	**Vencimiento**
Albarán AV-2027/0611 firmado con reservas: 3 olivos con la maceta rota.	Por escrito, dentro de los cuatro días (último: viernes 05/03).	Riego y tres olivos repuestos. Mitad de la quincena del 1 al 15.	Agrupa las dos entregas: 3.634,30 €.	08/03 + 60 días = viernes 07/05/2027.

CLAVE

Ley 3/2004: sin pacto, **30 días** desde la recepción; por pacto, **60 como máximo**. Sin agrupar, la primera entrega vencería el viernes 30/04.

Cuatro pasos para que algo vuelva

Lunes 08/03: Fadel recoge los tres olivos rotos y Marcelino firma la nota de devolución (albarán AV-2027/0611, pedido PC-2027/0583).

1 → 2 → 3 → 4

1 Aviso

El cliente avisa y se anota el aviso.

2 Autorización

Comercial autoriza y decide cómo vuelve la mercancía.

3 Nota de devolución

El almacén comprueba y firma qué vuelve, cuánto y por qué.

4 Factura

Si ya estaba facturada, por regla general, factura rectificativa (unidad 4).

CLAVE

Si se repone, como las macetas de Fortunato, se entrega de nuevo con albarán y **la factura no cambia**.

La ficha del cliente: solo lo necesario



Razón social, NIF y domicilio

Para facturar: Fortunato Paisajismo, S.L., B99999 931 (ficticio).



Dirección de entrega y contacto

Para entregar, confirmar y avisar: obra de la urbanización.



Tipo de cliente

Para precios y recargo: paisajismo, sin recargo de equivalencia.



Protección de datos

Datos al día, contraseñas y permisos, nada fuera de la empresa. Enzo y Sonsoles usan un usuario de prácticas.

CLAVE

El estado civil del gerente o el equipo de fútbol favorito **sobran**: no hacen falta para la relación comercial.

CASO RESUELTO · PASO A PASO

Del presupuesto al albarán firmado con reservas



Enzo y Sonsoles, con Alexis

Pedido PC-2027/0583 de Fortunato Paisajismo, S.L.: presupuesto PR-2027/0094 con un 8 % de descuento, 3.634,30 €. Caso ficticio.

1. **Confirmar por escrito.** El presupuesto vale hasta el jueves 18/03. Valvanera autoriza dos entregas y pago a 60 días, con pagaré que vence el 07/05/2027; Alexis lo envía el martes 23/02.

2. **Primera entrega, 01/03.** Tres macetas rotas al descargar: Fortunato firma el albarán AV-2027/0611 con reservas, también en la copia de La Retama.

3. **Reclamación.** Por escrito el miércoles 03/03, dentro de los cuatro días (último: viernes 05/03).

4. **Segunda entrega, 08/03.** Fadel lleva el riego y los tres olivos repuestos. Fortunato cuenta antes de firmar.

5. **Factura.** La del lunes 15/03 recoge el pedido completo: 3.634,30 €, a pagar el viernes 07/05.

✔ Pedido confirmado con dos entregas y pago a **60 días**, el máximo legal. Las macetas rotas se anotan, se reclaman en cuatro días y se reponen: **la factura no cambia**.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Actividad 3. Una floristería recibe el **lunes 12/04/2027**, en cajas cerradas y sin examinarlas, un pedido para revender. ¿Hasta qué día puede reclamar defectos de cantidad o de calidad?

A Hasta el miércoles 12/05

B Hasta el viernes 16/04

C Hasta el lunes 19/04

✔ Los cuatro días siguientes: 13, 14, 15 y 16. Los vicios internos, hasta el miércoles 12/05 (12/04 + 30 días).

APRENDE CON LA IA

Las condiciones que recibió Sonsoles

Cuatro de las cinco condiciones tienen errores. Pulsa cada tarjeta.

«El cliente pagará a 90 días desde la entrega, salvo pacto en contrario»

BULO

Sin pacto, 30 días desde la recepción; por pacto, nunca más de 60.

«Los presupuestos no obligan al vendedor hasta que el cliente los firma»

BULO

El presupuesto firme obliga a quien lo da durante su plazo de validez.

«El cliente dispone de 15 días para reclamar los defectos de la mercancía embalada»

BULO

Cuatro días desde que la recibe; los vicios internos, treinta.

«Si el cliente firma el albarán como conforme, podrá reclamar cualquier defecto durante un año»

BULO

Si examinó y aceptó, ya no reclama cantidad ni calidad; los

«Las incidencias se anotarán en el albarán en el momento de la entrega»

OK

Es la única correcta.

Condiciones, presupuesto y pedido

Con la empresa simulada de tu proyecto y datos ficticios, en un procesador de textos y una hoja de cálculo.



Seis condiciones generales

Validez de los presupuestos, portes, pago, retraso, entrega y devoluciones.



Un presupuesto

Con dos tipos de IVA y un descuento.



La confirmación del pedido

Con las fechas de entrega y de pago.



Comprueba tu paso

Ningún plazo entre empresas pasa de 60 días; descuento antes del IVA; cuotas redondeadas por separado; otra persona lo revisa.

CLAVE

Ojo profesional: el albarán AV-2027/0912 de Fabiana tiene cinco errores: pedido en blanco, dirección equivocada, 90 lavandas de 100, «Recibido conforme» con 2 olivos rotos y sin firma ni fecha de recepción.

REPASO

Ideas clave

- La compraventa queda cerrada cuando hay acuerdo en la cosa y en el precio, aunque nadie firme ni se haya entregado nada: la de Fortunato, el martes 23/02.
- El presupuesto es una oferta; cambiar sus condiciones es una contraoferta; el contrato nace con la aceptación.
- Es mercantil la compra para revender; civil, la compra para usar o consumir.
- En la mercantil, lo recibido embalado se reclama en cuatro días y los vicios internos en treinta, contando días seguidos.
- Para elegir proveedor se compara el coste completo por unidad: Feliu, 4,05 € por saco, aunque Florinda tenga el precio más bajo.
- En una entrega parcial, la falta física (lo que no ha llegado) no es lo mismo que lo pendiente conforme (también lo que llegó roto).
- El descuento va antes del IVA y cada cuota se redondea por separado: el presupuesto de Fortunato suma 3.634,30 €.
- El albarán prueba la entrega y se firma con reservas si algo llega mal; la carta de porte documenta el transporte.
- Entre empresas se paga a 30 días sin pacto y a 60 como máximo: Fortunato, el viernes 07/05/2027, con la factura de la quincena.



¡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**