

FP GRADO BÁSICO · 2.º · PPV · UNIDAD 6

# Cobrar, devolver y cerrar la caja

Medios de pago, cobrar con el TPV, ticket y factura, devolver y cambiar, y cerrar la caja

6

PARA EMPEZAR

# En esta unidad aprenderás a…

- Distinguir los medios de pago que acepta la tienda y cuándo no se puede pagar en efectivo.
- Cobrar con el TPV y dar el cambio contando hacia arriba.
- Explicar para qué sirven la factura simplificada (el ticket) y la factura completa, y qué datos llevan.
- Diferenciar un cambio, una devolución de la tienda y el desistimiento de 14 días en las compras online.
- Hacer el arqueo de la caja al cerrar, calcular la diferencia y firmar la hoja de cierre.

SITUACIÓN DE PARTIDA · CASO FICTICIO

# Una situación de partida



Viernes 18/06/2027. Hoy empiezan las rebajas de verano en Deportes Pasolargo (caso ficticio): 20 % en camisetas, pantalones y calcetines. Habrá mucha gente en la caja, y Rufina enseña a Samuel a cobrar:

Tu tarea es ayudar a Samuel a cobrar bien, devolver con las reglas claras y cerrar la caja.

❓ **Pagas una compra de 12,95 € con un billete de 20,00 €. ¿Cuánto te tienen que devolver? ¿Cómo lo comprobarías?**

❓ **Compras unas zapatillas por internet y no te gustan. ¿Crees que las puedes devolver igual que si las hubieras comprado en la tienda?**

❓ **Al cerrar la caja hay 0,50 € menos de lo esperado. ¿Qué harías?**

MAPA DE LA UNIDAD

# Lo que vamos a ver

- **6.1** Los medios de pago
- **6.2** Cobrar con el TPV
- **6.3** Ticket (factura simplificada) y factura
- **6.4** Devolver y cambiar
- **6.5** Cerrar la caja

# Los medios de pago

| MEDIO | CÓMO SE COBRA | OJO CON |
|---|---|---|
| **Efectivo** | Billetes y monedas | Contar y dar bien el cambio |
| **Tarjeta** | Terminal de cobro | Esperar a «aprobada» |
| **Móvil** | Se acerca al terminal | Comprobar el cobro |
| **Vale** | Papel con importe | Anotar que se usa |

**CLAVE**

En efectivo, menos de 1.000 €.

# El cambio hacia arriba

| QUÉ DICES | QUÉ DAS |
|---|---|
| **«Son 65,80 €»** | (nada) |
| **«Y 0,20 son 66,00 €»** | Moneda de 0,20 € |
| **«Y 2 son 68,00 €»** | Moneda de 2,00 € |
| **«Y 2 son 70,00 €»** | Otra de 2,00 € |

**CLAVE**
Cambio total: 4,20 €.

# Ticket y factura

| DOCUMENTO | DATOS |
|---|---|
| **Ticket** | Número, fecha, nombre y NIF de la tienda, producto, tipo de IVA y total |
| **Factura** | Lo del ticket, más nombre, NIF y domicilio de quien compra, y el IVA aparte |

**CLAVE**

Base 54,38 € + IVA 11,42 € = 65,80 €.

# Tres cosas distintas

## Cambio de la tienda

- Lo decide la tienda
- 15 días con ticket
- Producto sin usar y con etiqueta
- Cambio o vale

VS

## La ley

- Garantía: tres años si hay defecto
- Desistimiento: 14 días en compras online
- La tienda no puede negarlos

**CLAVE**

No mezclar: se explica cuál se aplica.

# El desistimiento de Alcira

| FECHA | QUÉ PASA |
|---|---|
| **Martes 08/06** | Recibe las zapatillas |
| **Viernes 18/06** | Comunica (día 10 de 14) |
| **Martes 22/06** | Acabaría el plazo |
| **Viernes 02/07** | Máximo para devolver y reembolsar |

**CLAVE**

Reembolso: 49,90 + 3,95 = 53,85 €.

# El arqueo del 18/06

| CONCEPTO | IMPORTE (€) |
|---|---|
| **Fondo de caja** | 150,00 |
| **Efectivo cobrado** | 487,35 |
| **Devolución en efectivo** | −7,50 |
| **Efectivo esperado** | 629,85 |
| **Efectivo contado** | 629,35 |
| **Diferencia** | −0,50 |

**CLAVE**

Tarjeta aparte: 1.043,60 €.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

# Si lo contado es menor que lo esperado, la caja…

A Cuadra

B Tiene una diferencia negativa: se anota el motivo y se firma

C Se arregla poniendo dinero propio

✔️ En los tres casos se anota el posible motivo y se firma la hoja, con otra persona delante.

REPASO

# Ideas clave

- **Los medios de pago.** Cada medio, su regla. Efectivo: cuenta dos veces. Tarjeta o móvil: espera al aprobado. Vale: anótalo. Y si la compra suma 1.000 € o más, nada en efectivo.
- **Ticket (factura simplificada) y factura.** Para qué sirven. Un ticket es el justificante de la compra: dice qué has comprado y cuánto has pagado.
- **Cerrar la caja.** Fórmula del efectivo esperado. efectivo esperado = fondo + cobros en efectivo − devoluciones en efectivo
- **Cobrar con el TPV.** El TPV. El TPV (terminal de punto de venta) es el aparato y el programa con los que se registran las ventas y se cobra.
- **Devolver y cambiar.** No mezclar. El cambio en tienda es voluntario de la tienda; la garantía y el desistimiento son de la ley. En la tienda se dice cuál se aplica y se explica con calma al cliente por qué.

PARA TERMINAR

# Para pensar

1 ¿Por qué se cuenta el cambio hacia arriba?

2 ¿Qué diferencias hay entre cambiar un producto en la tienda y desistir de una compra online?

3 ¿Qué harías si faltan 0,50 € al cerrar?



# ¡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**