Unidad 6 · Cobrar, devolver y cerrar la caja

Resumen · Libro del alumno, págs. 89–104

El viernes 18/06/2027, primer día de rebajas, Samuel cobra con efectivo, tarjeta o móvil; **en efectivo, menos de 1.000 €**. El cambio se da **contando hacia arriba**: Edelmiro paga 65,80 € con 70,00 € y recibe 4,20 €. Con IVA incluido, 65,80 € son 54,38 € de base y 11,42 € de IVA. **Tres cosas distintas**: el cambio o la devolución de la tienda (voluntario, 15 días con ticket), la garantía (ley, tres años) y el desistimiento online (ley, 14 días): Alcira recibe 53,85 €. En la caja, efectivo esperado = fondo + cobros − devoluciones: 629,85 €. Hay 629,35 €: diferencia de −0,50 €, anotada y firmada.

6.1 · 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.
- **Qué es un medio de pago.** Un **medio de pago** es la forma con la que el cliente paga: con dinero, con tarjeta o con el móvil.
- **Efectivo.** Es el dinero en billetes y monedas.
- **Tarjeta y móvil.** Son pagos electrónicos: el dinero pasa de la cuenta del cliente a la de la tienda.
- **Si el pago falla.** Si la tarjeta no pasa, no te enfades ni hagas preguntas.
- **El vale.** Un **vale** es un papel con saldo para otra compra: la tienda lo da si el cliente lo acepta en vez del dinero.

6.2 · 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.
- **El cambio, contando hacia arriba.** Aquí el cambio se cuenta hacia arriba, sin restar: desde lo que cuesta hasta lo que ha dado el cliente.
- **Rebajas.** Hoy, viernes 18/06/2027, empiezan las rebajas: del viernes 18/06 al sábado 31/07, decisión de la tienda.

6.3 · Ticket (factura simplificada) y factura

- **Para qué sirven.** Un **ticket** es el justificante de la compra: dice qué has comprado y cuánto has pagado.
- **Cuántos documentos se guardan.** La tienda guarda una copia de cada factura y los tickets del día, porque sirven para el cierre de caja y para los impuestos.
- **Documento 1 · Resumen de la factura al club.** (ficticio)

6.4 · 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.
- **Tres situaciones distintas.** Hay que distinguir tres cosas, porque tienen reglas distintas:
- **Cambio o devolución en tienda.** Es una política de la tienda: 15 días desde la compra (de 08/06 a 20/06 son 12 días: se puede cambiar), con ticket, con el producto sin usar y con su etiqueta.
- **El vale.** Si el cliente no quiere otro producto y acepta un vale, se le da uno por el importe del producto devuelto.
- **El desistimiento.** El **desistimiento** es el derecho a devolver lo que compraste por internet sin dar ningún motivo, en 14 días naturales desde que lo recibes.
- **El formulario de desistimiento.** Para desistir basta con comunicarlo antes de que acabe el plazo, con el formulario de la tienda o con otra declaración clara.

6.5 · Cerrar la caja

- **Fórmula del efectivo esperado.** efectivo esperado = fondo + cobros en efectivo − devoluciones en efectivo
- **Cuadrar la caja.** Contado igual a esperado: cuadra. Contado menor: falta dinero. Contado mayor: sobra. Si no cuadra, se anota la diferencia y su posible motivo; si cuadra, «sin diferencia». En los tres casos se firma la hoja, siempre con otra persona delante.
- **Qué es el arqueo.** El **arqueo** es contar el dinero de la caja al final del día y compararlo con lo que debería haber.
- **La tarjeta, aparte.** Lo cobrado con tarjeta no está en la caja: se abona en la cuenta de la tienda, no siempre el mismo día.

CASO RESUELTO · LA CAJA DEL VIERNES 18/06

Edelmiro paga **65,80 €** (cambio **4,20 €**) y recibe factura. Alcira recibirá **53,85 €** como tarde el 02/07. La caja esperaba **629,85 €** y hay **629,35 €**: la diferencia es de **−0,50 €**, anotada y firmada.

NO CONFUNDAS

- Cambio en tienda (lo decide la tienda), garantía (la ley) y desistimiento (la ley, solo online).
- Ticket (factura simplificada) y factura completa (con los datos de quien compra).
- Efectivo y tarjeta: la tarjeta va en otra línea y no se suma al arqueo.

DÓNDE SE EXPLICA EN EL LIBRO

- **6.1** Medios de pago · 91–92
- **6.2** Cobrar · 92–93
- **6.3** Ticket y factura · 93–95
- **6.4** Devolver · 95–97
- **6.5** Cerrar la caja · 97–98

Material complementario del libro del alumno. Las personas, empresas y situaciones de los casos son ficticias, salvo que se indique otra cosa.