

ÁREA JURÍDICA

"ESTA MERCANCIA ES DEFECTUOSA". Caso práctico de cómo actuar cuando se recibe un pedido defectuoso.

CASO PRÁCTICO:

1. "ESTA MERCANCIA ES DEFECTUOSA"

Al recibir uno de sus primeros pedidos, observa que las mercancías tienen defectos. ¿Qué debe hacer si ya firmó el albarán de entrega?

Ya firmó el albarán. En su caso, el problema es que ha descubierto estos defectos tras firmar el albarán de entrega. Las cajas estaban embaladas, fueron depositadas en un rincón, y las ha abierto más tarde. Al reclamar por teléfono, su proveedor se niega a retirar lo entregado y además le reclama el pago, alegando que usted firmó el albarán en conformidad. ¿Cómo debe reaccionar ante esta situación?

Vicios evidentes. Si ha recibido menos o más bienes de los solicitados, o éstos tienen defectos apreciables a simple vista tras el desembalaje, haga su reclamación al proveedor dentro de los cuatro días siguientes a la recepción. ¡Atención! Este plazo lo tiene si las mercancías estaban embaladas. ¡Si se encontraban a la vista deberá manifestar su queja en el mismo momento de la entrega! Solución. En el caso de que los bienes estén embalados, desempaquete el género dentro de los cuatro días siguientes a la recepción, y reclame a su proveedor, dentro de dicho plazo, a través de burofax. Esta comunicación le permitirá tener una prueba fehaciente de que realizó su reclamación y de que la hizo en el plazo adecuado, y será un medio de defensa eficaz para oponerse al pago si el proveedor se lo reclama.

Vicios ocultos. Pero ¿y si los bienes recibidos tienen vicios o defectos ocultos, que no son evidentes en el momento de abrir los paquetes? Solución. En este caso reclamo al vendedor, también por burofax, dentro de los 30 días siguientes a la entrega, por lo que deberá haber comprobado el género en ese plazo.

¿Y si no reclamó? Si se da cuenta de los defectos pasados estos plazos, reclame igualmente. Solución. Pero si el proveedor no le hace caso y acaban en los tribunales, ya no será tan seguro que éstos le den la razón: reclamar a tiempo demostrará que usted actuó de buena fe, y reforzará su postura en caso de conflicto.