

AECOC

RECOMENDACIONES AECOC PARA LA LOGÍSTICA (RAL)

**Procedimientos de logística inversa
en productos de alimentación y bebidas**

Septiembre 2003

RAL	RECOMENDACIONES AECOC PARA LA LOGÍSTICA RAL – Procedimientos de logística inversa –	
------------	---	--

INDICE

1. Introducción	3
2. Consideraciones generales.....	3
3. La logística inversa.....	3
3.1 Definición	3
3.2 Motivos.....	4
3.3 Flujos de mercancías	5
3.4 Procedimientos de logística inversa.....	6
4. Apéndice Referencia de los Reglamentos	7

AECOC	Septiembre 2003	Pag 2
--------------	------------------------	--------------

RAL	RECOMENDACIONES AECOC PARA LA LOGÍSTICA RAL – Procedimientos de logística inversa –
------------	---

1. Introducción

El objeto de estas recomendaciones es establecer los procedimientos a seguir cuando las plataformas, tiendas de distribución o puntos de consumo realicen devoluciones de mercancía. Los procedimientos descritos en este apartado se aplican de forma vinculada a las demás Recomendaciones AECOC para la Logística, y que hacen referencia a especificaciones de calidad tanto de envases como de servicio.

Los procedimientos de las devoluciones afectan directamente a las relaciones establecidas entre distribuidores, proveedores y transportistas.

2. Consideraciones generales

- **Las devoluciones son una ineficiencia que hay que eliminar**, pues no aportan ningún valor a la cadena de suministro y transporte y suponen un coste innecesario. El objetivo prioritario de cualquier procedimiento de racionalización de estas devoluciones es el de evitar que se produzcan.
- Para evitar que se produzcan devoluciones de productos refrigerados o de temperatura controlada, todos los implicados en la cadena de suministro tratarán de evitar roturas en la cadena de frío. Para ello, se consultará el documento de AECOC, RAL “Distribución de Productos Refrigerados y de Temperatura Controlada” donde se detallan las mejores prácticas y las reglas de manipulación para el mantenimiento de la cadena de frío.
- Si, a pesar de los esfuerzos que se lleven a cabo, no se logra evitar la devolución, el objetivo siguiente es minimizar sus costes y, por tanto, buscar la máxima eficiencia.

3. La logística inversa

3.1 Definición

La logística inversa es el conjunto de procesos, gestión y control de la recogida de producto desde el punto de venta y/o de consumo hasta el fabricante o centro logístico.

La retirada de productos puede producirse por los siguientes motivos:

- Acuerdo comercial entre cliente y proveedor.
- Rechazo de producto en el punto de entrega por errores diversos.
- Devolución de producto defectuoso, dañado o caducado después de su recepción.
- Cualquier otro motivo que precise un tratamiento de recogida.

AECOC	Septiembre 2003	Pag 3
--------------	------------------------	--------------

RAL	RECOMENDACIONES AECOC PARA LA LOGÍSTICA RAL – Procedimientos de logística inversa –	
------------	---	--

3.2 Motivos

3.2.1 Acuerdos Comerciales entre Cliente y Proveedor.

- Fin de campañas promocionales.
- Acuerdos de vida comercial del producto. (Retirada o devolución de producto por no tener la vida comercial acordada).
- Fin de periodos de estacionalidad. (Retirada de productos que han llegado al final de su periodo estacional).
- Fin de actividad comercial del cliente.
- Cambios o desreferenciación de un producto por acuerdo entre las partes.
- Incumplimientos comerciales.
- Otros acuerdos que pueden motivar una retirada de mercancía.

3.2.2 Rechazo de producto en el punto de entrega por errores diversos:

- Errores en el pedido o en la preparación del mismo.
- Mercancía recibida en condiciones técnicas no acordadas:
 - Mercancía recibida a una temperatura distinta de la adecuada para la conservación del producto. (Ver RAL “Distribución de Productos Refrigerados o de Temperatura Controlada Positiva”).
 - Vida del producto.
 - Mercancía recibida con una incorrecta codificación o simbolización del código EAN.
 - Mercancía recibida con el envase deteriorado.
 - Mercancía mal flejada.
 - Tipo de palet no adecuado para la manipulación o el almacenaje, etc.
- Documentación que acompaña a la mercancía incorrecta.
- No respeto de las condiciones higiénico sanitarias.
- Producto dañado en el flujo logístico hasta el distribuidor.
- Otros motivos de incumplimiento de la ficha logística.

AECOC	Septiembre 2003	Pag 4
--------------	------------------------	--------------

RAL

RECOMENDACIONES AECOC PARA LA LOGÍSTICA

RAL – Procedimientos de logística inversa –

3.2.3 Devolución de producto defectuoso, dañado o caducado después de su recepción.

Para realizar este tipo de devolución, proveedor y cliente llegarán a un acuerdo previo.

Producto defectuoso:

- Producto que no se ajusta a los acuerdos previos de calidad entre ambas partes.
- Producto mal envasado.
- Producto mal etiquetado.

Producto dañado:

- Producto dañado por una mala manipulación en cualquier punto de la cadena logística.
- Producto dañado por haberse mantenido a una temperatura inadecuada.
- Producto contaminado.

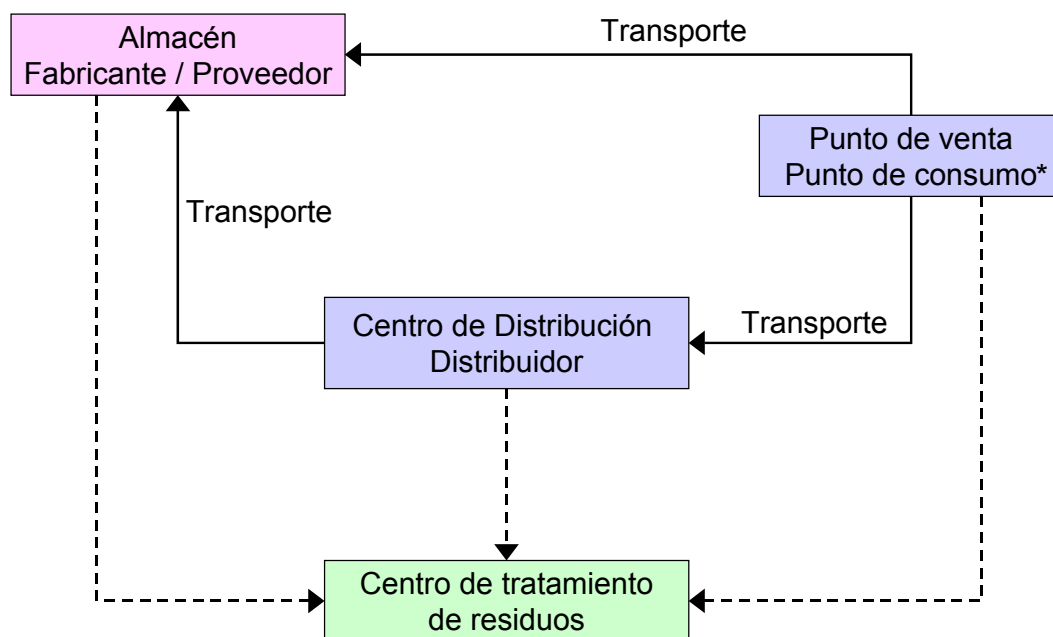
Producto caducado:

- Por finalización de la vida legal del producto.

3.2.4 Cualquier otro motivo que precise un tratamiento de recogida.

Cualquier otro motivo no contemplado en los puntos anteriores y que ambas partes acuerden.

3.3 Flujos de mercancías



*Punto de consumo: centros horeca, institucionales.

RAL

RECOMENDACIONES AECOC PARA LA LOGÍSTICA

RAL – Procedimientos de logística inversa –

3.4 Procedimientos de la logística inversa

- El cliente informará previamente al proveedor de la mercancía a devolver. El tratamiento de los productos devueltos se realizará en función de los acuerdos reflejados sobre esta materia en la ficha logística.
- Cualquier devolución deberá estar soportada por la documentación correspondiente que ampare la mercancía y que podrá ser emitida por el fabricante o el cliente (según acuerdos entre ambas partes). Este documento contendrá todos los datos necesarios para su correcta gestión en la cadena de suministro, en él, se detallará el motivo de la devolución.
- Proveedor y Distribuidor podrán llegar a acuerdos sobre la eliminación de la mercancía en aquellos casos en los que los costes resultantes de su devolución sean mayores que el valor de la propia mercancía. En ese caso, una vez haya recibido la autorización de destrucción por parte del proveedor, el distribuidor deberá notificarle las referencias que son eliminadas, las cantidades y las causas de la eliminación y aportarle la justificación de destrucción en caso necesario y en función de los acuerdos alcanzados.

3.4.1 Condiciones de manipulación de los productos

En el proceso de logística inversa, se seguirán las normas RAL elaboradas por AECOC aplicables a cada tipo de producto.

El distribuidor deberá asegurar que se **mantienen las condiciones técnicas** de manipulación y almacenado adecuadas para la buena conservación y mantenimiento del producto. En caso de devolución de productos refrigerados o congelados, se mantendrá la temperatura adecuada para su conservación.

3.4.2 Transporte de los productos

Distribuidor y Proveedor acordarán las condiciones de transportes de las mercancías devueltas.

Los productos que hayan superado su fecha de caducidad o consumo preferente podrán ser transportados junto con otros aptos para el consumo, siempre que no alteren o contaminen a estos últimos. En caso de devolución de productos refrigerados o congelados, se mantendrá la temperatura adecuada para su conservación.

3.4.3 Tratamiento final del producto

Fabricantes y clientes aplicarán el tratamiento adecuado al producto motivo de la devolución, y este se ajustará a sus políticas y procedimientos internos o, en su defecto, seguirá las normativas legales establecidas.

RAL	RECOMENDACIONES AECOC PARA LA LOGÍSTICA RAL – Procedimientos de logística inversa –	
-----	---	--

4. Apéndice Referencia de los Reglamentos

REAL DECRETO 2483/1986	Reglamentación técnico-sanitaria sobre condiciones generales de transporte terrestre de alimentos y productos refrigerados a temperatura regulada.
REAL DECRETO 168/1985	Reglamentación técnico-sanitaria sobre las condiciones generales de almacenamiento frigorífico de alimentos y productos alimentarios.
REAL DECRETO 381/1984	Reglamentación técnico-sanitaria del comercio minorista de alimentación.
ATP	Acuerdo sobre transportes internacionales de mercancías perecederas y sobre vehículos especiales utilizados en estos transportes.

AECOC	Septiembre 2003	Pag 7
-------	-----------------	-------