Nota de crédito de venta (devolución o rebaja)

Versión 1.2 · Actualizado: 17/11/2026 · Estado: PUBLICADO

¿Para qué sirve?

Para **rebajar** lo que un cliente le debe por una factura ya emitida. Por ejemplo, porque devolvió mercancía, le dio un descuento después de la venta o hubo un error de precio o de impuesto.

¿Cuándo debo usarla?

- El cliente devolvió **parte** de la mercancía.
- Acordó un **descuento posterior** o una bonificación.
- La factura tenía un **precio o impuesto equivocado** en algunas líneas.

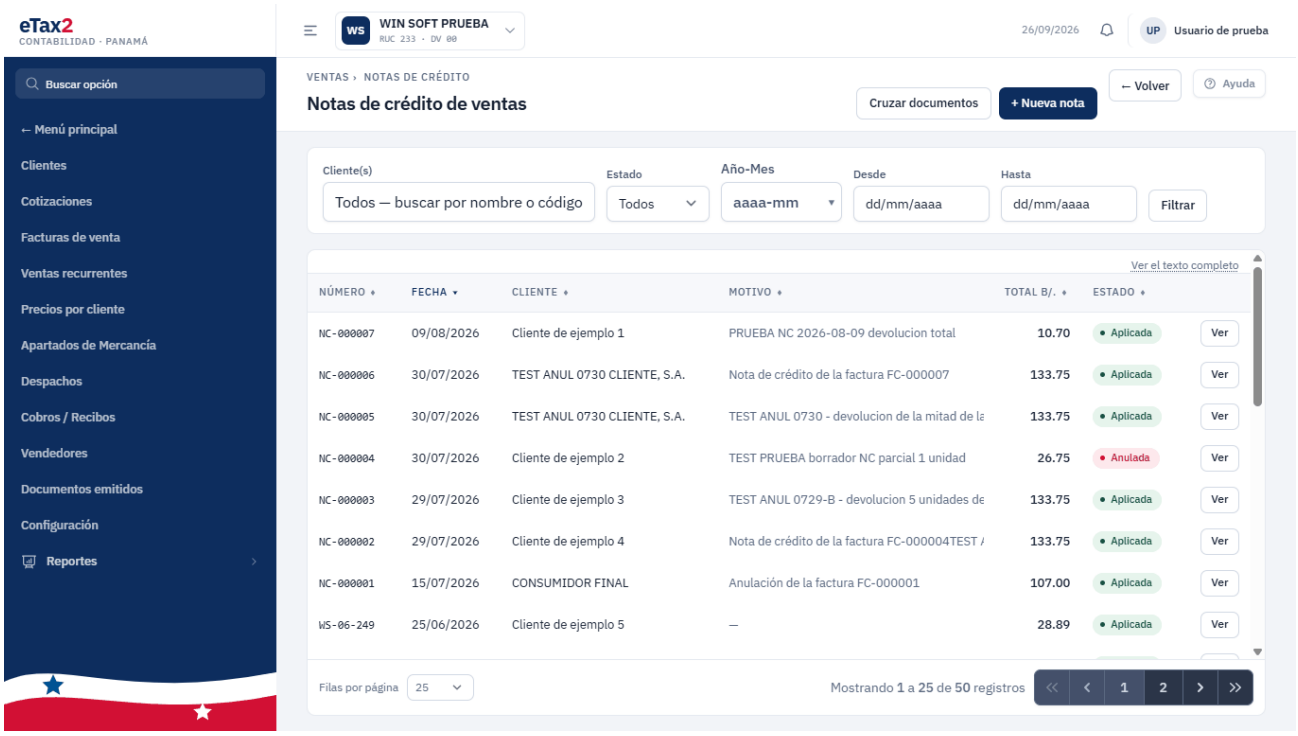
> Si **toda** la factura está mal, no haga una nota de crédito a mano: use **Anular** en la factura. eTax2 hará la nota de crédito por el total. Vea Anular un documento.

Antes de comenzar

- La factura debe estar **emitida** y ser **a crédito**. Las facturas de contado se anulan desde la factura.
- La compañía debe tener configuradas las cuentas **Devoluciones y descuentos en ventas** e **ITBMS por pagar**.

Cómo llegar a esta opción

Ventas → Facturas de venta → abra la factura → botón **Nota de crédito / Devolución**.



Notas de crédito de venta · Captura del 26/09/2026

Paso a paso

1. Abra la factura y presione **Nota de crédito / Devolución**. eTax2 abre la nota con la factura ya seleccionada (tipo **04 — Nota de crédito referente a facturas**).
2. Elija el **Motivo del ajuste**: Devolución de mercancía, Descuento posterior, Error de precio, Error de impuesto, Bonificación, Producto no entregado, Ajuste comercial, Corrección administrativa u Otro.
3. Escriba el **Motivo / Descripción** con sus palabras.
4. En cada línea, indique la **cantidad a acreditar**. Si pone la cantidad completa en todas las líneas, la nota es por el total.
5. Guarde. La nota queda en **Borrador**.
6. Cuando esté lista, presione **Emitir** en la bandeja de borradores del listado de facturas.
7. Si la factura era electrónica, emita también la nota como documento electrónico.

¿Qué ocurre después?

- La nota recibe su número y se genera **automáticamente su asiento**.
- **Baja el saldo** del cliente en Cuentas por Cobrar.
- Si el motivo es **Devolución de mercancía**, la mercancía **vuelve al inventario**.
- La nota queda ligada a la factura que rebaja.

- Si la nota es electrónica y la fiscaliza **otro día**, eTax2 la mueve a la fecha de la fiscalización, que es la que tiene la DGI. Se llevan su asiento, su entrada de inventario y su **aplicación a la factura**. La aplicación de la fecha vieja queda reversada y se registra igual en la fecha nueva. Ningún saldo cambia. El mensaje de autorización lo indica: «…Su aplicación a FC-… (B/. …) se movió con ella…».

¿Por qué eTax2 lo hace de esta manera?

- **La factura original no se toca.** Ya fue entregada al cliente y, si es electrónica, reportada a la DGI. La corrección se hace con otro documento que la menciona, y así se conserva el historial completo.
- **Borrador primero.** Mientras la nota no se emite, no afecta la contabilidad ni el saldo del cliente, y puede revisarla con calma.
- **El motivo es obligatorio.** Deja constancia del porqué del ajuste, útil para auditoría y para la DGI.

Ejemplo práctico

Factura de **B/.1,070.00** (B/.1,000.00 + ITBMS 7 %). El cliente devuelve la mitad.

Cuenta	Débito	Crédito
Devoluciones y descuentos en ventas	500.00	
ITBMS por pagar	35.00	
Cuentas por cobrar – Cliente		535.00

Si es una devolución de mercancía, además: **Débito Inventario / Crédito Costo de ventas** por el costo de lo devuelto. Saldo del cliente después de la nota: **B/.535.00**.

Errores comunes

Mensaje	Qué hacer
«La factura referenciada es de contado; no se acredita con Nota de Crédito…»	Anule la factura desde su ficha.
«Para devolver mercancía a inventario, el motivo debe ser «Devolución de mercancía».»	Cambie el motivo.

Mensaje	Qué hacer
«La cantidad indicada supera la cantidad disponible para devolución…»	Ya se acreditó parte de esa línea. Rebaje la cantidad.
«La factura … tiene ingresos reclasificados a otra cuenta…»	Su ingreso se movió a otra cuenta. Devuélvalo con **Reclasificar cuentas**, emita la nota y vuelva a mover lo que quede, o anule la factura completa. Vea Reclasificar cuentas.

Preguntas frecuentes

¿Puedo hacer una nota de crédito sin factura? Sí, es la **nota genérica (tipo 06)**. Úsela solo para ajustes que no corresponden a una factura en particular.

¿Puedo anular una nota de crédito? Sí, siempre que no se haya cruzado ya contra otros documentos.

La nota dice «La DGI tiene este documento con fecha …». ¿Qué hago? La nota se quedó con la fecha de su emisión y la DGI la tiene con la de la fiscalización, así que el Libro de Ventas y la Conciliación de Ventas la cuentan en días distintos. Presione **Mover a la fecha de la DGI** y confirme. La aplicación a su factura se mueve con ella. Si después la **cruzó** contra otro documento (un cruce CZ), no se mueve: anule primero el cruce, mueva la nota y vuelva a cruzarla con la fecha nueva.

Al fiscalizar la nota, el PAC no respondió. ¿Hago otra nota? No. Verá «El PAC no respondió al enviar el documento de la nota de crédito NC-… (FEL …) y todavía no se sabe si llegó a la DGI. NO se dio por rechazado ni se gastó otro folio…». Lo más probable es que la DGI sí la tenga. Espere unos minutos y presione **Fiscalizar (generar electrónica)** en la misma nota: eTax2 pregunta por el folio que ya envió y solo emite otro si el PAC confirma que no llegó. Si hace otra nota, la DGI puede quedar con la rebaja duplicada. Vea Factura electrónica rechazada o pendiente.

Sustento normativo

Una factura electrónica autorizada por la **DGI** no se modifica. Se corrige con una **nota de crédito electrónica** que menciona el CUFE de la factura original. Fuente: dgi.mef.gob.pa. Verifique la vigencia de la norma.
