

Resolución de disputas, reclamaciones y devoluciones de cargos.

De vez en cuando, puede haber problemas con algún pedido.
Desde aquí, queremos ayudarte en esos casos.





Situaciones posibles

1 Disputas y reclamaciones

Si un cliente pagó un artículo pero no lo ha recibido o ha recibido un artículo muy distinto a lo esperado, puede abrir una disputa en el Centro de resoluciones. Si la disputa no se puede resolver, cualquiera de las partes puede elevarla a reclamación en un plazo de 20 días. A partir de ese momento, PayPal se involucrará directamente y tomará una decisión a partir de la información facilitada.

2 Devoluciones de cargos

El comprador puede pedir al emisor de su tarjeta de crédito que cancele el cargo (las empresas de tarjetas llaman a este proceso «devolución de cargo»). En esta fase, el comprador solicita a su banco un reembolso y no implica al vendedor.

Las disputas y devoluciones de cargos tienen el mismo efecto, ya que se aplica una retención a los fondos de la venta, pero sus procesos de resolución son ligeramente diferentes. Para que no se produzcan estos problemas, lee nuestra guía sobre [Cómo evitar disputas y devoluciones de cargos](#). Aunque si un cliente abre una disputa o realiza una devolución de cargo, te mostramos lo que debes hacer.

1

Disputas y reclamaciones

Resolución de disputas

En la mayoría de los casos, la forma más sencilla de resolver una disputa es que compradores y vendedores se pongan en contacto, colaboren para averiguar qué ha sucedido y lleguen a una solución consensuada. Echa un vistazo a nuestro vídeo para ver cómo resolver una disputa.

Consejos sobre cómo comunicar con los clientes.

- **Suponer que se actúa de buena fe**

Inicia las conversaciones con la mente abierta y escucha pacientemente lo que los clientes tengan que decir. Muchos problemas son consecuencia de malentendidos o errores humanos.

- **Ser constructivo**

El respeto mutuo lleva a conversaciones más productivas. Deja claro que de lo que se trata es de encontrar una solución.

- **Centrarse en las soluciones**

Aunque la situación se ponga tensa, contente y evita decir a los clientes todo lo que se te pase por la cabeza, ya que solo conseguirías complicar la posibilidad de llegar a un acuerdo.

- **Pensar a largo plazo**

Hay batallas que no merecen la pena. Dar un respiro a un comprador hoy puede abrirte las puertas a más oportunidades en el futuro.

- **Anticiparse a las disputas**

El Centro de resoluciones te permite añadir mensajes que podrán ver todos los compradores antes de que abran una disputa. Por ejemplo, si publicas un mensaje donde se indique que «Todos los envíos desde Galicia están sufriendo retrasos debido al temporal», das al comprador la oportunidad de conocer la situación antes de abrir una disputa.

Proceso de resolución de disputas de PayPal

Cuando no se consigue llegar a un acuerdo, podemos ayudar a encontrar una solución. Si no se llega a un acuerdo, la disputa se puede elevar a reclamación. En esta fase, nosotros seremos quienes decidiremos el resultado de la reclamación.

El proceso es el siguiente:

1 Notificación de la disputa

Si un comprador abre una disputa, te informaremos por correo electrónico. Después, aplicaremos una retención temporal al importe íntegro de la transacción.

2 Tu respuesta

Revisa la disputa y responde lo antes posible explicando lo que ha sucedido. Incluye sugerencias sobre cómo resolverlo.

3 Resolución

Una vez abierta la disputa, el comprador y tú tenéis 20 días para llegar a un acuerdo. En la mayoría de los casos, con esto basta. El comprador cierra la disputa una vez resuelta.

Elevación de una disputa a reclamación

Los compradores tienen 20 días desde la apertura de la disputa para presentar una reclamación. Si un comprador presenta una reclamación contra ti, podríamos pedirte que nos proporciones algunos de los siguientes datos:

- Un recibo de envío de un tercero, número de seguimiento o acuse de recibo para demostrar que el artículo se ha entregado.
- Una prueba de entrega de un artículo de sustitución o de la emisión de un reembolso si había algún problema con el pedido que ha recibido el comprador.
- Un contrato firmado u otra prueba que demuestre que se han prestado los servicios.
- Si has vendido un producto digital, podemos solicitarte pruebas de que el comprador descargó el producto.

2

Devoluciones de cargos

Resolución de devoluciones de cargos

Nosotros no iniciamos ni tramitamos las devoluciones de cargos: se encarga el emisor de la tarjeta de crédito del comprador. Tampoco juzgamos la validez de una devolución de cargo, ya que también es responsabilidad del emisor de la tarjeta. PayPal se limita a recabar información sobre la transacción y a facilitar la colaboración con el emisor de la tarjeta.

Resumen del proceso:

1

El comprador solicita una devolución de cargo al emisor de su tarjeta de crédito.

2

El emisor de la tarjeta se lo notifica al banco del vendedor y retira los fondos de PayPal.

3

PayPal retiene el dinero correspondiente a la devolución del cargo.

4

Te informamos inmediatamente por correo electrónico y te pedimos información para ayudarte a impugnarla.

Siempre que cumplas los requisitos para disfrutar de la Protección del vendedor de PayPal, nos haremos cargo de la pérdida aunque la devolución de cargo no se resuelva a tu favor. Existen unos plazos generales con los que debes familiarizarte:

- Los compradores pueden solicitar devoluciones de cargos cuando hayan transcurrido 120 días o más desde la realización de un pedido.
- Si recibes una devolución de cargo, tendrás 10 días para responder.
- Las devoluciones de cargos suelen resolverse en pocas semanas, pero pueden tardar 75 días o incluso más en algunos casos.
- Nosotros tardamos 30 días en impugnar una devolución de cargo.

Qué hacer si recibes una devolución de cargo.

Si se te ha informado de una devolución de cargo, te ayudaremos a solucionarlo. Nuestro equipo de especialistas en devoluciones de cargos puede ayudarte a presentar tu alegación ante el emisor de la tarjeta de crédito, suponiendo que tengas motivos reales para impugnarla. Te proporcionaremos todos los detalles pertinentes de la transacción y te guiaremos por el proceso para remitir la información al emisor de la tarjeta de crédito.

1

Inicia sesión en tu cuenta, ve al Centro de resoluciones y responde a la notificación de devolución de cargo (o comprueba el estado de una ya existente).

2

Proporcionarnos la información relacionada con la devolución de cargo, incluidos todos los registros de la transacción (por ejemplo, una prueba de envío).

3

El especialista impugnará la devolución en tu nombre e intentará recuperar tu dinero reclamándolo al emisor de la tarjeta de crédito del comprador.

4

Si el emisor de la tarjeta decide a tu favor, al comprador se le cobrará la transacción y tú recuperarás el dinero. Si se decide a favor del comprador, la transacción se cancelará y el comprador recibirá un reembolso completo.

