

# PROGRAMA DE PROTEÇÃO AO COMPRADOR DO PAYPAL

Última atualização em 1 de julho de 2024

Quando você compra algo de um vendedor que aceita o PayPal, você pode ser elegível para um reembolso de acordo com o programa de Proteção ao Comprador do PayPal, cujos termos e condições são definidos aqui e fazem parte do [Contrato do Usuário](#). Quando aplicável, o programa de Proteção ao Comprador do PayPal lhe dá o direito ao reembolso do valor total da compra do produto mais os custos originais de envio pagos, caso existam. O PayPal determinará, a seu exclusivo critério, se a sua reclamação é elegível para o programa de Proteção ao Comprador do PayPal, com base nos requisitos de elegibilidade, em quaisquer informações ou documentação fornecidas durante o processo de resolução ou em qualquer outra informação que o PayPal julgue relevante e adequada mediante as circunstâncias. A determinação original do PayPal é considerada definitiva, mas você poderá recorrer da decisão com o PayPal se tiver informações novas ou convincentes não disponíveis no momento da determinação original ou se acreditar que houve um erro no processo decisório.

Os termos e condições do programa são definidos na página do programa de Proteção ao Comprador do PayPal e fazem parte deste Contrato do Usuário.

**IMPORTANTE:** você pode ter que devolver o produto ao vendedor ou a outra parte que especificarmos como parte da resolução da sua reclamação. O programa de Proteção ao Comprador do PayPal não lhe dá o direito ao reembolso dos custos de frete de devolução em que você pode incorrer.

O programa de Proteção ao Comprador do PayPal pode ser aplicável quando você encontra os seguintes problemas específicos com uma transação:

- Você não recebeu seu produto de um vendedor (conhecido como uma reclamação de "Produto Não Recebido (PNR)", ou
- Você recebeu um produto, mas o produto não é o que pediu (conhecido como uma reclamação "Significativamente Diferente da Descrição").

Se você acredita que uma transação feita por meio de sua conta do PayPal não foi autorizada por você, este tipo de reclamação é diferente do programa de Proteção ao Comprador e está descrito abaixo em [Responsabilidade por Transações Não Autorizadas e Outros Erros](#).

## Reclamação de Produto Não Recebido (PNR)

Sua reclamação *não* se qualificará para um reembolso de acordo com o programa de Proteção ao comprador do PayPal para uma reclamação de Produto Não Recebido (PNR) se:

- Você coletar o produto pessoalmente ou providenciar para que seja coletado em seu nome, incluindo se você usar o PayPal no local da loja de um vendedor, ou
- O vendedor tiver fornecido uma prova de envio ou uma prova de entrega.

Se o vendedor apresentar prova de entrega do produto em seu endereço, o PayPal poderá decidir em favor do vendedor no caso de uma reclamação de Produto Não Recebido (PNR) mesmo se você alegar não ter recebido o produto.

## Reclamações de Produtos Significativamente Diferentes da Descrição

Um produto poderá ser considerado Significativamente Diferente da Descrição se:

- O produto for materialmente diferente da descrição do vendedor.
- Você receber um produto totalmente diferente.
- As condições do produto estiverem incorretas. Por exemplo, o produto foi descrito como "novo", mas o produto é usado.
- O produto foi anunciado como autêntico, mas não é autêntico (ou seja, é falsificado).
- O produto tem peças principais ou funcionalidades faltando, e esses fatos não foram divulgados na descrição do produto quando você o comprou.
- Você comprou um determinado número de produtos, mas não recebeu todos.
- O produto foi danificado durante o envio.
- O produto é inutilizável em seu estado recebido e não foi anunciado como tal.

Um produto poderá não ser considerado Significativamente Diferente da Descrição se:

- O defeito do produto foi descrito corretamente pelo vendedor na descrição do produto.
- O produto foi descrito corretamente, mas você não o quis depois de recebê-lo.
- O produto foi descrito corretamente, mas não atendeu às suas expectativas.
- O produto tem pequenos arranhões e foi descrito como "usado".

## Produtos e transações não elegíveis

Os seguintes produtos ou transações *não são* elegíveis para o programa de Proteção ao Comprador do PayPal:

- Imóveis, inclusive propriedade residencial
- Veículos, incluindo, sem limitação, veículos motorizados, motocicletas, veículos recreativos, aeronaves e barcos, exceto veículos leves portáteis pessoais usados para fins recreativos, como bicicletas e hoverboards com rodas
- Empresas (quando você compra ou investe em uma empresa)
- Maquinário industrial usado em fabricação

- Pagamentos que são equivalentes a pagamento, incluindo produtos de valor armazenado, como cartões-presente e cartões pré-pagos
- Pagamentos feitos em relação a ouro (em forma física ou em forma negociável)
- Produtos financeiros ou investimentos de qualquer tipo
- Tokens não fungíveis (NFTs)
- Apostas, jogos e/ou quaisquer outras atividades com uma taxa de entrada e um prêmio
- Doações, incluindo pagamentos em plataformas de crowdfunding, bem como pagamentos feitos em plataformas de crowdlending
- Pagamentos a um órgão estatal (exceto para empresas estatais), agências governamentais ou terceiros agindo em nome de órgãos estatais ou agências governamentais
- Pagamentos a qualquer serviço de pagamento de contas
- Reclamações de **Diferente da Descrição** referentes a produtos total ou parcialmente feitos sob medida
- Reclamações de **Produto Não Recebido (PNR)** para produtos tangíveis e físicos que você coleta pessoalmente ou que providencia para serem coletados em seu nome. Isso inclui produtos comprados no local de ponto de venda de um vendedor, exceto se você pagou a transação pessoalmente usando um QR code de produtos e serviços do PayPal (se disponível)
- Qualquer item proibido pela **Política de Uso Aceitável** do PayPal
- Pagamentos feitos usando Pagamentos do PayPal (anteriormente chamados de Pagamento em Lote)
- Pagamentos que você não enviou usando sua conta do PayPal
- Produtos destinados à revenda, incluindo transações que envolvem um único produto ou transações que incluem vários produtos
- Seguros e/ou seus respectivos prêmios, títulos de capitalização e planos de pensão privada
- Produtos de importação restrita por lei ou regulamentação

### **Elegibilidade da Transação para o Programa de Proteção ao Comprador do PayPal**

Para ser elegível para a Proteção ao Comprador do PayPal, você deve atender a todos os seguintes requisitos:

- Ter uma conta do PayPal com boa reputação.
- Pagar pelo produto elegível com sua conta do PayPal.

- Tentar entrar em contato com o vendedor para resolver o problema diretamente antes de abrir reclamação na Central de Soluções.
- Responder à solicitação do PayPal de documentação e outras informações dentro do prazo solicitado.
- Abra uma disputa na Central de soluções dentro do **prazo aplicável** e siga o nosso **processo de resolução de disputas on-line**.
- Não ter recebido uma recuperação ou concordado com uma resolução alternativa relacionada à sua compra de outra fonte.

## Nosso processo de resolução de disputas on-line

Se você não conseguir resolver um problema relacionado a uma transação diretamente com um vendedor, deverá seguir nosso processo de resolução de disputas on-line por meio da **Central de Soluções** para abrir uma reclamação de acordo com nosso programa de Proteção ao Comprador. Você também poderá abrir uma reclamação (Etapa 2 abaixo) ligando para nós e conversando com um agente. As etapas que você deve seguir estão descritas abaixo e, se você não seguir essas etapas, sua reclamação poderá ser recusada:

**Etapa 1: Abra uma disputa dentro do prazo aplicável.** Isso pode permitir que você inicie uma conversa direta com o vendedor sobre o problema com a transação, o que poderá ajudar a resolver a disputa. Se você não conseguir resolver a disputa diretamente com o vendedor, vá para a Etapa 2. Imporemos uma **retenção** em todos os recursos relacionados à transação até que a disputa seja resolvida ou encerrada.

**Etapa 2: escale a disputa para uma reclamação** para obter reembolso no prazo de 20 dias após a abertura da disputa, se você e o vendedor não conseguirem chegar a um acordo; caso contrário, fecharemos automaticamente a disputa. Você pode escalar a disputa para uma reclamação para obter reembolso por meio da **Central de Soluções**. O vendedor ou o PayPal também podem escalar a disputa para uma reclamação nesse momento. O PayPal pode solicitar que você aguarde pelo menos sete dias a contar da data da transação para escalar a disputa.</p>

**Etapa 3: responda às solicitações do PayPal de documentação ou outras informações**, depois que você, o vendedor ou o PayPal escalar sua disputa para uma reclamação para obtenção de reembolso. O PayPal pode exigir que você forneça recibos, avaliações de terceiros, boletins de ocorrência ou outros documentos especificados pelo PayPal. Você deve responder a essas solicitações em tempo hábil conforme solicitado em nossa correspondência com você.

**Etapa 4: cumpra as solicitações de envio feitas pelo PayPal em tempo hábil**, se você estiver abrindo uma reclamação de produto Diferente da Descrição. O PayPal poderá exigir que você, às suas custas, envie o produto de volta ao vendedor, ao PayPal ou a terceiros (o que será especificado pelo PayPal) e forneça uma prova de entrega.

### Prova de entrega significa:

Para transações que totalizam menos de R\$ 1.750,00 (mil setecentos e cinquenta reais) (ou o limite em moeda exibido na tabela abaixo), uma confirmação que possa ser visualizada on-line e inclua o endereço de entrega mostrando pelo menos a cidade/estado ou o código postal, o prazo de entrega e a identidade da transportadora usada.

Para transações que totalizam R\$ 1.750,00 (mil setecentos e cinquenta reais) (ou o limite em moeda exibido na tabela abaixo) ou mais, você também deve fornecer a confirmação por assinatura da entrega. Se a transação estiver em uma moeda não listada na tabela, a

confirmação por assinatura será necessária quando o pagamento exceder o equivalente a R\$ 1.750,00 (mil setecentos e cinquenta reais brasileiros) com a taxa de câmbio que se aplica no momento em que a transação é processada.

#### Limites por moeda de confirmação por assinatura

<b>Moeda</b>	<b>Valor da transação</b>	<b>Moeda</b>	<b>Valor da transação</b>
Dólar australiano:	850 AUD	Dólar da Nova Zelândia:	950 NZD
Real:	1.750 BRL	Coroa norueguesa:	4.600 NOK
Dólar canadense:	850 CAD	Peso filipino:	34.000 PHP
Coroa tcheca:	15.000 CZK	Zloty polonês:	2.300 PLN
Coroa dinamarquesa:	4.100 DKK	Rublo russo:	48.000 RUB
Euro:	550 EUR	Dólar de Singapura:	950 SGD
Dólar de Hong Kong:	6.000 HKD	Coroa sueca:	4.950 SEK
Florim húngaro:	170.000 HUF	Franco suíço:	700 CHF
Shekel israelense:	2.700 ILS	Novo dólar de Taiwan:	23.000 TWD
Iene japonês:	77.000 JPY	Baht tailandês:	24.500 THB
Ringgit da Malásia:	3.100 MYR	Libra esterlina do Reino Unido:	450 GBP
Peso mexicano:	10.000 MXN	Dólar americano:	750 USD

**Etapa 5: o PayPal tomará uma decisão final** (incluindo encerrar automaticamente qualquer disputa ou reclamação), a seu exclusivo critério, com base nos requisitos de elegibilidade definidos acima, em quaisquer informações adicionais fornecidas durante o processo de resolução de disputa on-line ou em qualquer outra informação que o PayPal considere relevante e apropriada sob as circunstâncias.

Observe que, quando você está fazendo **Compras de Produtos Digitais com Micropagamentos**, há regras especiais que se aplicam e que incluem limites predeterminados em que podemos, a nosso critério, reverter a transação sem exigir que você tome medidas adicionais. Podemos limitar o número de reversões automáticas das quais você se beneficia, mas, mesmo se esse for o caso, você ainda poderá seguir os processos de resolução de disputa padrão do PayPal descritos acima.

#### Como abrir disputas: Prazos

<b>Tipo de reclamação</b>	<b>Prazo</b>
Produto não recebido	A disputa deve ser aberta dentro de 180 dias a contar da data em que você enviou o pagamento ao vendedor.
Diferente da descrição	A disputa deve ser aberta (i) dentro de 30 dias a contar da data de <b>entrega ou cumprimento</b> (conforme aplicável) de um pedido; ou (ii) dentro de 180 dias a contar da data em que você enviou o pagamento ao vendedor, o que ocorrer primeiro.
Transações não autorizadas e outros erros	Consulte o <b>contrato do usuário</b> para saber os prazos aplicáveis.

### **Disputa com o PayPal ou com o emissor do seu cartão**

Se você tiver usado um cartão de crédito ou um cartão de débito como meio de pagamento para uma transação por meio de sua conta do PayPal e não estiver satisfeito com a transação, você poderá ter direito a disputar a transação com seu emissor do cartão. Os direitos de chargeback de cartão aplicáveis podem ser mais amplos do que aqueles disponíveis para você sob o programa de Proteção ao Comprador do PayPal. Por exemplo, se você disputar uma transação com seu emissor do cartão, você poderá recuperar valores que pagou por produtos insatisfatórios, mesmo que eles não se qualifiquem para a proteção sob uma reclamação conosco de produto Diferente da Descrição.

Você deve optar por iniciar uma disputa com o PayPal de acordo com nosso programa de Proteção ao Comprador ou iniciar a disputa com seu emissor do cartão. Você não pode executar as duas ações ao mesmo tempo ou buscar uma dupla compensação. Se você iniciar uma disputa/reclamação conosco e também iniciar uma disputa pela mesma transação com o emissor do cartão, encerraremos sua disputa/reclamação conosco. Isso não afetará o processo de disputa com o emissor do cartão. Além disso, se você iniciar uma disputa com o emissor do seu cartão, não poderá iniciar uma disputa/reclamação conosco mais tarde.

Se você optar por disputar uma transação com o PayPal e nós decidirmos contra você, você poderá iniciar uma disputa com seu emissor do cartão posteriormente. Se o PayPal não tomar uma decisão final sobre a sua reclamação até após o prazo final de seu emissor do cartão para abrir uma disputa e, devido ao nosso atraso, você recuperar menos do que o valor total que teria direito a recuperar do emissor do cartão, reembolsaremos você pelo restante de sua perda (menos qualquer valor que você já tenha recuperado do vendedor ou de seu emissor do cartão). Antes de entrar em contato com seu emissor do cartão ou abrir uma reclamação com o PayPal, você deve entrar em contato com o vendedor para tentar resolver o problema de acordo com a política de devolução do vendedor.