

PROGRAMA PROTECCIÓN DEL COMPRADOR DE PAYPAL

Última actualización: 28 de mayo de 2024

Protección del comprador de PayPal

Al comprar un artículo a un vendedor que acepta PayPal, es posible que usted cumpla los requisitos para recibir un reembolso en virtud del programa Protección del comprador de PayPal, cuyas condiciones se establecen en este documento y forman parte de las [condiciones de uso](#). Cuando corresponda, el programa Protección del comprador de PayPal le da derecho a un reembolso del precio íntegro de compra del artículo más los gastos de envío originales que haya pagado, si los hubiera. PayPal determinará, a su entera discreción, si su reclamación puede optar a la cobertura del programa Protección del comprador en función de los requisitos establecidos, cualquier información o documentación facilitada durante el proceso de resolución u otra información que PayPal considere pertinente y apropiada dadas las circunstancias. Aunque la resolución original de PayPal se considerará definitiva, usted puede recurrir la decisión ante PayPal si tiene información nueva o concluyente que no estuviera disponible en el momento de adoptarse la resolución original o si cree que se ha producido un error en el proceso de toma de decisiones.

IMPORTANTE: En el marco de la resolución de su reclamación, es posible que tenga que devolver el artículo al vendedor o a otra parte que especifiquemos. La Protección del comprador de PayPal no le da derecho al reembolso de los gastos de envío de devoluciones en los que usted pueda incurrir.

La Protección del comprador de PayPal puede ser aplicable en caso de que experimente los siguientes problemas con una transacción:

- No ha recibido el artículo de un vendedor (lo que se conoce como reclamación por "artículo no recibido").
- Ha recibido un artículo, pero no es lo que había pedido (lo que se conoce como reclamación por "artículo muy distinto al descrito").

Si usted cree que no ha autorizado una transacción realizada a través de su cuenta PayPal, puede presentar un tipo de reclamación que no queda cubierto en la Protección del comprador de PayPal y que se describe en la sección [Resolver problemas](#).

Transacciones con códigos QR

Si usted compra un artículo a un vendedor en persona utilizando un código QR de productos y servicios de PayPal, es posible que la transacción cumpla los requisitos para disfrutar de la Protección del comprador de PayPal.

Reclamaciones por artículo no recibido

En el caso de una reclamación por artículo no recibido, **no** podrá optar al reembolso que contempla la Protección del comprador de PayPal en los siguientes supuestos:

- Usted, o un tercero en su nombre, ha recogido en persona el artículo o ha utilizado PayPal en el punto de venta al por menor del vendedor, a excepción de las transacciones de productos y servicios con [códigos QR de PayPal](#) que se realicen en persona.
- El vendedor ha proporcionado una [prueba de entrega](#).

Si el vendedor presenta pruebas de que ha entregado los artículos en su dirección, es posible que PayPal decida a favor de este en el caso de una reclamación por artículo no recibido, aunque usted alegue no haberlos recibido.

Reclamación por artículo muy distinto al descrito

Un artículo se puede considerar muy distinto al descrito en los siguientes casos:

- El artículo es considerablemente distinto al descrito por el vendedor.
- Usted ha recibido un artículo completamente diferente.
- La información sobre el estado del artículo era falsa. Por ejemplo, el artículo se describía como "nuevo", pero está usado.

- El artículo se anunciaba como auténtico, pero no lo es (es decir, es una falsificación).
- Al artículo le faltan piezas o características importantes, circunstancia que no se revelaba en la descripción del artículo cuando lo compró.
- Usted ha comprado un número concreto de artículos, pero no los ha recibido todos.
- El artículo ha sufrido daños durante el envío.
- El artículo resulta inservible en el estado en que se ha recibido, algo de lo que no se había informado.

Un artículo no se puede considerar muy distinto al descrito en los siguientes casos:

- El vendedor indicaba correctamente el defecto del artículo en la descripción.
- El artículo se describía correctamente, pero usted ya no lo quería cuando lo recibió.
- El artículo se describía correctamente, pero no ha cumplido sus expectativas.
- El artículo presenta rasguños leves y se describía como "usado".

Artículos y transacciones que no cumplen los requisitos

Los artículos y las transacciones que se especifican a continuación no cumplen los requisitos para disfrutar de la cobertura de la Protección del comprador de PayPal:

- Bienes inmuebles, incluidos inmuebles residenciales.
- Vehículos, incluidos, entre otros, vehículos de motor, motocicletas, vehículos recreativos, aviones y embarcaciones, a excepción de vehículos ligeros de transporte personal que se utilicen con fines recreativos, como bicicletas y monopatines eléctricos.
- Empresas (cuando compre una empresa o invierta en una).
- Maquinaria industrial utilizada para manufactura.
- Pagos equivalentes a dinero en efectivo, incluidos artículos de valor almacenado, como tarjetas de regalo y tarjetas de prepago.
- Pagos realizados en relación con oro (ya sea en su forma física o como valor cotizado en bolsa).
- Productos financieros o inversiones de cualquier tipo.
- Tokens no fungibles (NFT).
- Apuestas, juegos u otras actividades con una cuota de inscripción y un premio.
- Donaciones, incluidos pagos en plataformas de micromecenazgo o de micropréstamo entre particulares.
- Pagos destinados a una entidad de gestión estatal (excepto en el caso de empresas de titularidad pública) o a terceros que actúen en nombre de entidades de gestión estatal o de organismos gubernamentales.
- Pagos enviados con PayPal a cualquier servicio de pago de facturas.
- En el caso de reclamación por [artículo muy distinto al descrito](#), cuando se trate de artículos hechos a medida, en su totalidad o en parte.
- Reclamaciones por [artículo no recibido](#) respecto de artículos tangibles que usted recoja en persona o que un tercero recoja en su nombre. Esto incluye los artículos comprados en un punto de venta al por menor, excepto si pagó la transacción de artículos y servicios en persona con un [código QR de PayPal](#).
- Artículos prohibidos por la [Política de uso aceptable](#) de PayPal.
- Pagos realizados con Pagos en serie de PayPal (anteriormente Pago en serie).
- Pagos personales, incluido cualquier pago enviado con la función de amigos y familiares de PayPal.
- Pagos que usted no haya enviado a través de su cuenta PayPal.
- Artículos destinados a reventa, incluidas transacciones de un solo artículo o transacciones que incluyan varios artículos.

Requisitos de las transacciones para optar a la Protección del comprador de PayPal

Para optar a la Protección del comprador de PayPal, usted debe cumplir todos los requisitos siguientes:

- Tener una cuenta PayPal sin incidencias.
- Pagar el artículo que cumpla los requisitos desde su cuenta PayPal.
- Intentar ponerse en contacto con el vendedor para resolver el problema directamente antes de presentar una reclamación en virtud de la Protección del comprador de PayPal a través del [Centro de resoluciones](#).
- Responder en el plazo indicado a la solicitud de documentación y otra información por parte de PayPal.
- Abre una disputa en el [Centro de resoluciones](#) dentro del [plazo aplicable](#) y sigue nuestro [proceso de resolución de disputas en Internet](#).
- No haber recibido un reintegro ni haber aceptado una solución alternativa en relación con su compra de otra fuente.

Nuestro proceso de resolución de disputas en Internet

Si usted no puede resolver un problema relacionado con una transacción directamente con el vendedor, debe seguir nuestro proceso de resolución de disputas en Internet a través del [Centro de resoluciones](#), con el fin de interponer una reclamación en virtud de la Protección del comprador de PayPal. También puede llamarnos y hablar con uno de nuestros agentes para presentar una reclamación (paso 2 más adelante). A continuación se describen los pasos que debe seguir (en caso de no hacerlo, puede que se rechace la reclamación):

Paso 1: Abre una disputa dentro del [plazo aplicable](#). De este modo, es posible que puedas iniciar una conversación directa con el vendedor acerca del problema con la transacción, lo cual puede contribuir a que se resuelva la disputa. Si no puedes resolver la disputa directamente con el vendedor, ve al paso 2. [Retendremos](#) todos los fondos relacionados con la transacción en la cuenta PayPal del vendedor hasta que la disputa se resuelva o se cierre.

Paso 2: Eleve la disputa a reclamación de reembolso en un plazo de 20 días desde su apertura si usted y el vendedor no consiguen llegar a un acuerdo; de lo contrario, cerraremos la disputa automáticamente. Puede elevar la disputa a reclamación de reembolso a través del [Centro de resoluciones](#). El vendedor o PayPal también pueden elevar la disputa a reclamación en este momento. Si usted va a presentar una reclamación por artículo no recibido, es posible que PayPal le pida que espere al menos 7 días desde la fecha de la transacción para elevar la disputa.

Paso 3: Responda a las solicitudes de documentación u otra información de PayPal después de que usted, el vendedor o PayPal hayan elevado su disputa a reclamación de reembolso. PayPal puede pedirle que proporcione recibos, evaluaciones de terceros, denuncias policiales u otros documentos que PayPal especifique. Usted debe atender estas solicitudes en el plazo indicado en la correspondencia que le enviemos.

Paso 4: Atienda puntualmente las solicitudes de envío de PayPal si va a presentar una reclamación por artículo muy distinto al descrito. PayPal puede exigirle que, corriendo usted con los gastos, devuelva el artículo al vendedor, a PayPal o a un tercero (especificado por PayPal) y que proporcione una prueba de entrega.

Paso 5: PayPal tomará una decisión definitiva (incluido el cierre automático de cualquier disputa o reclamación), a su entera discreción, en función de los requisitos establecidos anteriormente, de cualquier información adicional facilitada durante el proceso de resolución de disputas en Internet o de cualquier otra información que PayPal considere pertinente y apropiada según las circunstancias.

Apertura de disputas: Plazos

Tipo de reclamación	Plazo
Artículo no recibido	La disputa debe abrirse en un plazo de 180 días a partir de la fecha en que enviaste el pago al vendedor.
Muy distinto al descrito	La disputa debe abrirse (i) en un plazo de 30 días a partir de la fecha de entrega o cumplimiento (según corresponda) de un pedido o (ii) en un plazo de 180 días a partir de la fecha en que enviaste el pago al vendedor, lo que ocurra primero.
Transacciones no autorizadas y otros errores	Consulta las condiciones de uso para conocer los plazos aplicables.

Entradas para espectáculos

En ciertos casos, si usted compra una entrada o paga por el derecho a asistir a un espectáculo a un destinatario de un pago que sea titular de una cuenta PayPal registrada en el Reino Unido ("Espectáculo"), PayPal puede mantener en fideicomiso todo el dinero que usted pague, para que el usufructo de dicho dinero siga siendo suyo hasta la celebración del espectáculo en cuestión.

Disputa con nosotros o con el emisor de la tarjeta

Si ha utilizado una tarjeta de débito o crédito como forma de pago para una transacción a través de su cuenta PayPal y no le satisface el resultado de la transacción, tiene derecho a iniciar una disputa ante el emisor de la tarjeta con relación a la transacción. Los derechos de devolución de cargo contemplados por el emisor de la tarjeta pueden ser más amplios que los disponibles en virtud de la Protección del comprador de PayPal. Por ejemplo, si usted inicia una disputa ante el emisor de su tarjeta con relación a una transacción, es posible que pueda recuperar los importes que haya pagado por artículos no satisfactorios aunque estos no cumplan los requisitos de la protección en virtud de una reclamación por [artículo muy distinto al descrito](#) que presente ante nosotros.

Usted debe decidir si desea interponer una disputa ante PayPal al amparo de la Protección del comprador de PayPal o hacerlo ante el emisor de la tarjeta. No puede hacer uso de ambos canales ni pedir un reintegro por partida doble. Si interpone una disputa o reclamación ante nosotros y también lo hace ante el emisor de su tarjeta con relación a la misma transacción, cerraremos la disputa o reclamación que haya interpuesto ante nosotros. Dicho cierre no afectará al proceso de disputa ante el emisor de la tarjeta. Debe tener en cuenta que, si interpone una disputa ante el emisor de la tarjeta, no podrá interponer una disputa o reclamación ante nosotros más adelante.

En caso de que usted decida iniciar una disputa ante PayPal con relación a una transacción y tomemos una decisión en su contra, puede intentar interponer la disputa ante el emisor de la tarjeta más adelante. Si PayPal no toma una decisión definitiva sobre su reclamación hasta después de la fecha límite que haya establecido el emisor de su tarjeta para abrir una disputa y, debido a nuestro retraso, usted recupera un importe inferior al que habría tenido derecho a recibir del emisor de la tarjeta, le reembolsaremos la cantidad perdida (menos el importe que ya haya recuperado del vendedor o del emisor de la tarjeta).

Antes de ponerse en contacto con el emisor de la tarjeta o de abrir una disputa ante PayPal, debe ponerse en contacto con el vendedor para intentar resolver el

problema de acuerdo con la política de devoluciones de este.