

PROGRAMA DE PROTECCIÓN AL COMPRADOR DE PAYPAL

Última actualización: 1 de julio de 2024

Cuando realiza una compra a un vendedor que acepta PayPal, es posible que reúna los requisitos para un reembolso conforme al programa de Protección al Comprador de PayPal, cuyos términos y condiciones se establecen en el presente documento y forman parte de las **Condiciones de Uso**. Si corresponde, el programa de Protección al Comprador de PayPal le da derecho a recibir un reembolso por la totalidad del precio de compra del artículo más los costos de envío originales que pagó (si los hubiera). PayPal determina, a su exclusivo criterio, si su reclamación reúne los requisitos para la cobertura del programa de Protección al Comprador de PayPal en función de los requisitos, de cualquier información o documentación proporcionada durante el proceso de resolución, o de cualquier otra información que PayPal considere pertinente y apropiada según las circunstancias. La determinación inicial de PayPal se considera definitiva, pero usted puede apelar dicha decisión si tiene información nueva o convincente que no estaba disponible en el momento de la determinación inicial, o bien si considera que hubo un error en el proceso de toma de decisiones.

IMPORTANTE: Es posible que se le solicite que devuelva el artículo al vendedor o a un tercero que especifiquemos como parte de la resolución de la reclamación. El programa de Protección al Comprador de PayPal no le da derecho a recibir un reembolso por los gastos de envío de la devolución en que pueda incurrir.

El programa de Protección al Comprador de PayPal podría aplicarse si se encuentra con alguno de estos problemas específicos en el marco de una transacción:

- no recibió el artículo de un vendedor (lo que se denomina “reclamación por Artículo No Recibido”), o bien
- recibió un artículo, pero no es el que pidió (lo que se denomina “reclamación por Artículo Distinto al Descrito”).

Si considera que una transacción efectuada a través de su cuenta PayPal no contaba con su autorización, la reclamación correspondiente difiere de lo contemplado por el programa de Protección al Comprador y se describe a continuación, en la sección **Responsabilidad por Transacciones no Autorizadas**.

Transacciones con código QR

Si realiza una compra a un vendedor en persona con un código QR de PayPal para bienes y servicios, es posible que la transacción reúna los requisitos del programa de Protección al Comprador de PayPal.

Reclamaciones por Artículo No Recibido

Su reclamación por Artículo No Recibido **no** reúne los requisitos para recibir un reembolso en virtud del programa de Protección al Comprador de PayPal si sucede lo siguiente:

- Retira el artículo en persona o alguien lo retira en su nombre, incluso si utiliza PayPal en el establecimiento del vendedor.
- O bien el vendedor ha proporcionado un **comprobante de envío** o un **comprobante de entrega**.

Si el vendedor proporciona pruebas de que entregó los artículos en su dirección, puede que PayPal tome una decisión a favor del vendedor respecto de la reclamación por Artículo No Recibido incluso si usted afirma que no los recibió.

Reclamaciones por Artículo Distinto al Descrito

Un artículo se puede considerar Distinto al Descrito si ocurre lo siguiente:

- El artículo es sustancialmente distinto al que describe el vendedor.
- Usted recibió un artículo completamente diferente.
- La descripción del estado del artículo era falsa o engañosa. Por ejemplo: el artículo estaba descrito como “nuevo”, pero era usado.
- El artículo estaba anunciado como auténtico, pero no lo es (es decir, es una falsificación).
- Faltan piezas o características importantes del artículo, y esto no estaba especificado en la descripción del artículo cuando lo compró.
- Usted compró un cierto número de artículos, pero no los recibió todos.
- El artículo sufrió un daño considerable durante el envío.
- El artículo no se puede utilizar en el estado en que se recibió, pero no se había mencionado que estaba inutilizable.

Un artículo no se puede considerar Distinto al Descrito si ocurre lo siguiente:

- El artículo es sustancialmente similar al que describe el vendedor.
- En la descripción del artículo, el vendedor describió correctamente el defecto del artículo.
- El artículo estaba descrito correctamente, pero usted ya no lo quería cuando lo recibió.
- El artículo estaba descrito correctamente, pero no cumplió con sus expectativas.
- El artículo tiene pequeños rasguños, pero estaba descrito como “usado”.

Artículos y transacciones que no reúnen los requisitos

Los siguientes artículos o transacciones **no reúnen los requisitos** para la cobertura del programa de Protección al Comprador de PayPal:

- bienes raíces, incluidas las viviendas;
- vehículos, incluidos entre otros, vehículos motorizados, motocicletas, vehículos recreativos, aeronaves y embarcaciones, a excepción de los vehículos ligeros y portátiles que se utilizan para fines recreativos, como bicicletas y hoverboards con ruedas;
- empresas (cuando compra una empresa o invierte en ella);
- maquinaria industrial utilizada para manufactura;
- pagos equivalentes a efectivo, incluidos artículos de valor almacenado como tarjetas de regalo y tarjetas prepagadas;
- pagos realizados en relación con el oro (ya sea en forma física o en relación con su cotización);
- productos financieros o inversiones de cualquier tipo;
- Tokens no fungibles (NFT);
- apuestas, juegos de azar u otras actividades con una tarifa de admisión y un premio;
- donativos, incluidos los pagos en plataformas de financiamiento colectivo (crowdfunding), así como los pagos en plataformas de préstamos colectivos entre particulares (crowdlending);
- pagos a organismos estatales (a excepción de empresas de propiedad estatal), organismos gubernamentales o a terceros que actúen en nombre de organismos estatales o gubernamentales;
- pagos a cualquier servicio de pago de facturas;
- reclamaciones por **Artículo Distinto al Descrito** por artículos hechos en parte o en su totalidad a medida;
- reclamaciones por **Artículo No Recibido** por artículos físicos y tangibles que usted recoja en persona o que ordene que se recojan en su nombre, lo que incluye artículos comprados en el establecimiento de un vendedor, excepto si pagó la transacción en persona con el código QR de PayPal para bienes y servicios;
- cualquier cosa prohibida por la **Política de Uso Aceptable** de PayPal;
- pagos realizados con Pagos en serie de PayPal;
- pagos personales, incluidos los pagos enviados a través de la funcionalidad de PayPal para amigos y familiares;
- pagos enviados sin utilizar su cuenta PayPal;
- artículos destinados a la reventa, incluidas las transacciones de un solo artículo y las que incluyen varios.

Requisitos de las transacciones para el programa de Protección al Comprador de PayPal

Para reunir los requisitos de la Protección al Comprador de PayPal, debe cumplir con todos los siguientes requisitos:

- tener una cuenta PayPal sin incidencias (sin controversias ni reclamaciones);
- pagar el artículo que reúne los requisitos desde su cuenta PayPal;
- haber hecho un intento de ponerse en contacto con el vendedor para resolver el problema directamente antes de presentar una reclamación mediante el Centro de resoluciones;
- responder a la solicitud que PayPal le haga de documentación y otra información dentro del plazo solicitado;
- Abra una controversia en el Centro de resoluciones en el **plazo aplicable** y siga nuestro **proceso de resolución de controversias en línea**.
- no haber recibido un resarcimiento ni haber aceptado alguna resolución alternativa por otros medios en relación con dicha compra.

Proceso de resolución de controversias en línea

Si usted no puede resolver un problema relacionado con una transacción directamente con el vendedor, debe seguir nuestro proceso de resolución de controversias en línea, en el **Centro de resoluciones**, para presentar una reclamación de conformidad con nuestro programa de Protección al Comprador. También puede llamarnos y hablar con un agente para presentar una reclamación (paso 2 a continuación). Los pasos que debe seguir se describen a continuación; si no los sigue, podría rechazarse la reclamación:

Paso 1: abra una controversia en el **plazo aplicable**. Esto podría permitirle iniciar una conversación directa con el vendedor acerca de su problema con la transacción, lo que podría ayudar a resolver la controversia. Si no logra resolver la controversia directamente con el vendedor, vaya al paso 2. Aplicaremos una **retención** a todos los fondos relacionados con la transacción en la cuenta de PayPal del vendedor hasta que la controversia se resuelva o se cierre.

Paso 2: Si no logra llegar a un acuerdo con el vendedor, **escale la controversia para convertirla en una reclamación** de reembolso en un lapso de 20 días a partir de la apertura de la controversia. De lo contrario, la cerraremos automáticamente. Puede escalar la controversia para convertirla en una reclamación de reembolso a través del **Centro de resoluciones**. Llegado este momento, el vendedor o PayPal también pueden escalar la controversia para convertirla en una reclamación. PayPal puede solicitarle que espere al menos 7 días desde la fecha de la transacción para escalar la controversia.</p>

Paso 3: Responda a las solicitudes de documentación y otra información que le haga PayPal después de que usted, el vendedor o PayPal hayan elevado su controversia para convertirla en una reclamación de reembolso. PayPal podría solicitarle que proporcione recibos, evaluaciones de terceros, denuncias policiales u otros documentos que especifique. Debe responder a estas solicitudes de manera oportuna, tal como se le solicite en nuestra correspondencia con usted.

Paso 4: Si presenta una reclamación por Artículo Distinto al Descrito, **cumpla con las solicitudes de envío de PayPal de forma oportuna**. PayPal podría pedirle a usted que, a su

cargo, envíe el artículo de vuelta al vendedor, a PayPal o a un tercero (que PayPal indicará), y que proporcione el comprobante de entrega.

“Comprobante de entrega” se refiere a lo siguiente:

Para transacciones por un total inferior a MXN 10 000 (o el límite equivalente para la divisa, que se muestra en la siguiente tabla), el comprobante es la confirmación que se puede ver en línea e incluye la dirección de entrega (que muestra como mínimo la ciudad o el código postal), la fecha de entrega y la identidad de la empresa transportista que utilizó.

Para transacciones por un total de MXN 10 000 (o el límite equivalente para la divisa, que se muestra en la siguiente tabla) o superior, debe presentar el acuse de recibo firmado de la entrega (este requisito no aplica a compradores que tienen una cuenta PayPal registrada en Albania, Andorra, Bosnia y Herzegovina, Croacia, Islandia, Israel o Ucrania). Si la transacción se realiza en una divisa que no se incluye en la tabla, se requiere el acuse de recibo firmado cuando el pago excede el equivalente a MXN 10 000 al tipo de cambio de PayPal aplicable en el momento en que se procesa la transacción.

Límites por divisa para acuse de recibo firmado

Divisa	Valor de la transacción	Divisa	Valor de la transacción
Dólar australiano	AUD 850	Dólar de Nueva Zelanda	NZD 950
Real brasileño	BRL 1750	Corona noruega	NOK 4600
Dólar canadiense	CAD 850	Peso filipino	PHP 34 000
Corona checa	CZK 15 000	Zloty polaco	PLN 2300
Corona danesa	DKK 4100	Rublo ruso	RUB 48 000
Euro	EUR 550	Dólar de Singapur	SGD 950
Dólar de Hong Kong	HKD 6000	Corona sueca	SEK 4950
Forinto húngaro	HUF 170 000	Franco suizo	CHF 700
Séquel israelí	ILS 2700	Nuevo dólar de Taiwán	TWD 23 000
Yen japonés	JPY 77 000	Bat tailandés	THB 24 500
Ringit malayo	MYR 3100	Libra esterlina	GBP 450
Peso mexicano	MXN 10 000	Dólar estadounidense	USD 750

Paso 5: PayPal tomará una decisión final (lo que incluye el cierre automático de cualquier controversia o reclamación), a su exclusivo criterio, en función de los requisitos de participación indicados anteriormente, cualquier información adicional proporcionada durante

el proceso de resolución de controversias en línea o cualquier otra información que PayPal considere pertinente y adecuada dadas las circunstancias.

Tenga en cuenta que cuando realiza **compras de bienes digitales con micropagos** se aplican normas especiales que incluyen límites predeterminados a partir de los cuales podemos, a nuestro criterio, cancelar la transacción sin necesidad de que usted tome ninguna otra medida. Puede que limitemos la cantidad de cancelaciones automáticas de las que usted se beneficia; sin embargo, incluso en ese caso, aún podrá seguir los procesos de resolución de controversias estándar de PayPal que se describieron anteriormente.

En el caso de que PayPal tome una decisión final a favor del comprador o del vendedor, cada una de las partes deberá cumplir con la decisión de PayPal.

Si PayPal toma una decisión a favor del comprador, le reembolsará a este el importe total de la compra del artículo más los gastos de envío originales.

En el caso de que el vendedor pierda una reclamación, no recibirá el reembolso de las comisiones de PayPal asociadas a la transacción.

Si un vendedor pierde una reclamación por Artículo Distinto al Descrito debido a que al artículo que vendió es una falsificación, se le pedirá al vendedor que proporcione un reembolso completo al comprador y este último no recibirá el artículo de vuelta.

Apertura de controversias: Plazos

Tipo de reclamación	Plazo
Artículo no recibido	La controversia se debe abrir en un plazo de 180 días a partir de la fecha en que envió el pago al vendedor.
Artículo distinto al descrito	La controversia se debe abrir (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 envió el pago al vendedor, lo que ocurra primero.
Transacciones no autorizadas y otros errores	Consulte las Condiciones de Uso para obtener información sobre los plazos aplicables.

Controversia con PayPal o con el emisor de su tarjeta

Si utilizó una tarjeta de crédito o débito como forma de pago en una transacción mediante su cuenta PayPal y no está satisfecho con la transacción, es posible que tenga derecho a impugnar la transacción con el emisor de su tarjeta. Los derechos aplicables para obtener contracargos proporcionados por el emisor de la tarjeta pueden ser más amplios que los disponibles en virtud del programa de Protección al Comprador de PayPal. Por ejemplo, si impugna una transacción ante el emisor de su tarjeta, es posible que pueda recuperar los importes que pagó por artículos insatisfactorios, incluso si estos no reúnen los requisitos para recibir cobertura en virtud de una reclamación por Artículo Distinto al Descrito.

Debe elegir si presentará una controversia ante PayPal conforme a nuestro programa de Protección al Comprador o si la presentará ante el emisor de su tarjeta. No puede presentar ambas controversias al mismo tiempo ni intentar obtener un doble resarcimiento. Si presenta una controversia o reclamación ante nosotros y también presenta una controversia por la misma transacción ante el emisor de su tarjeta, cerraremos la controversia o reclamación que presentó ante nosotros. Esto no afectará el proceso de controversia con el emisor de su tarjeta. Asimismo, si presentó una controversia ante el emisor de su tarjeta, no podrá presentar una controversia o reclamación ante nosotros más adelante.

Si decide presentar una controversia por una transacción ante PayPal y la resolvemos en su contra, puede intentar presentar la controversia ante el emisor de su tarjeta más adelante. Si PayPal no toma una decisión final sobre la reclamación hasta después de la fecha límite que establece el emisor de su tarjeta para presentar una controversia, y, si debido a nuestro retraso, usted recupera un importe inferior al que tendría que haber obtenido del emisor de la tarjeta, le reembolsaremos el resto de su pérdida (sin incluir cualquier importe que ya haya recuperado del vendedor o del emisor de la tarjeta). Antes de ponerse en contacto con el emisor de su tarjeta o de presentar una controversia ante PayPal, debe contactarse con el vendedor para intentar resolver el problema de acuerdo con la política de devoluciones de este.