

# PROGRAMA DE PROTECCIÓN AL VENDEDOR DE PAYPAL

Última actualización: 20 de febrero de 2024.

## Qué reúne los requisitos

Si vende un bien o servicio a un comprador, es posible que reúna los requisitos del programa de Protección al Vendedor de PayPal, cuyos términos y condiciones se establecen en el presente documento y forman parte de las [Condiciones de Uso](#). Cuando se aplica, el programa de Protección al Vendedor de PayPal lo autoriza a retener la totalidad del importe de compra. PayPal determina si su reclamación reúne los requisitos para la cobertura del programa de Protección al Vendedor 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. No hay límite para el número de pagos que reúnen los requisitos para la cobertura del programa de Protección al Vendedor de PayPal. Al acceder a la página de detalles de la transacción en su cuenta PayPal, puede identificar las transacciones que podrían reunir los requisitos para la cobertura de este programa.

Es posible que el programa de Protección al Vendedor de PayPal se aplique cuando un comprador reclama que:

- no autorizó los fondos que se enviaron desde su cuenta de PayPal ni se benefició de ellos (lo que se denomina “[reclamación por transacción no autorizada](#)”) y que la transacción no autorizada ocurrió en un entorno alojado por PayPal; o que
- no recibió el artículo que le envió (lo que se denomina “[reclamación por artículo no recibido](#)”) siempre y cuando, las reclamaciones por artículo no recibido que resulten de la presentación de reclamaciones por contracargos de los compradores ante sus emisores por transacciones financiadas con tarjeta no reúnan los requisitos para la Protección al Vendedor de PayPal.

El programa de Protección al Vendedor de PayPal también puede aplicarse cuando una transacción se cancela debido a un contracargo que un comprador realizó correctamente porque no autorizó el pago financiado con tarjeta o cuando el banco del comprador cancela un pago financiado con cuenta bancaria.

En esta sección, se describe el programa de Protección al Vendedor de PayPal tal como se le aplica usted, pero también debe estar familiarizado con el [impacto de los diferentes procesos de Protección al Comprador en los vendedores](#).

## Requisitos básicos

Para reunir los requisitos del programa de Protección al Vendedor de PayPal, se deben reunir todos los siguientes requisitos básicos, así como cualquier requisito adicional aplicable:

- La dirección principal de su cuenta PayPal debe estar en México.
- El artículo debe ser un producto físico y tangible que se pueda enviar, a excepción de los artículos sujetos a los [requisitos adicionales para artículos intangibles](#). Las transacciones por artículos que entreguen en persona, en relación con un pago realizado en su establecimiento físico también pueden reunir los requisitos del programa de Protección al Vendedor de PayPal, siempre y cuando el comprador haya pagado la transacción en persona con un código QR de PayPal para bienes y servicios.
- Debe enviar el artículo a la dirección de envío en la página de detalles de la transacción en su cuenta PayPal para la transacción. Si originalmente envió el artículo a la dirección de envío del destinatario que figura en la página de detalles de la transacción, pero luego el artículo se envía a una dirección distinta, no reunirá los requisitos del programa de Protección al Vendedor de PayPal. Por lo tanto, le recomendamos no utilizar un servicio de mensajería contratado por el comprador, de manera que usted pueda proporcionar comprobantes de envío y de entrega válidos.
- El requisito de envío no se aplica a las transacciones que reúnen los requisitos y que involucran artículos que usted entregue en persona; siempre y cuando acepte proporcionarnos pruebas alternativas de entrega o la documentación o información adicional relacionada con la transacción que podamos solicitar.
- Debe responder a las solicitudes de documentación y otra información que realice PayPal de manera oportuna, tal como se le solicite en nuestra correspondencia con usted por correo electrónico o a través del [Centro de resoluciones](#). Si no responde a la solicitud de documentación y otra información de PayPal en el plazo solicitado, es posible que no reúna los requisitos del programa de Protección al Vendedor de PayPal.
- Si la venta incluye artículos reservados con anticipación o hechos a medida, debe enviarlos dentro del plazo que especificó en la publicación. De lo contrario, se recomienda que envíe todos los artículos en el lapso de los 7 días posteriores a la recepción del pago.
- Debe proporcionarnos un [comprobante de envío o de entrega](#) válido.
- En el caso de reclamaciones por [transacción no autorizada](#), se debe establecer que el pago “reúne los requisitos” o “parcialmente reúne los requisitos” para participar del programa de Protección al Vendedor de PayPal en la página Detalles de la transacción.

- En el caso de reclamaciones por Transacción No Autorizada, debe proporcionar un comprobante de envío o de entrega válido que demuestre que el artículo se envió o se proporcionó al comprador en un plazo máximo de dos días a partir de que PayPal le notifique la controversia o la cancelación. Por ejemplo, si PayPal le notifica una reclamación por Transacción No Autorizada el 1 de septiembre, el comprobante de envío válido debe indicar que el artículo se envió al comprador a más tardar el 3 de septiembre para reunir los requisitos del programa de Protección al Vendedor de PayPal.

## Requisitos adicionales para Artículos No Recibidos

Para reunir los requisitos del programa de Protección al Vendedor de PayPal ante una reclamación por artículo no recibido de un comprador, debe cumplir tanto los [requisitos básicos](#) como los adicionales que se mencionan a continuación:

- Debe proporcionar un [comprobante de entrega](#) tal como se describe a continuación.

## Requisitos adicionales para artículos intangibles

Para que las ventas de servicios y artículos intangibles reúnan los requisitos del programa de Protección al Vendedor de PayPal, deben cumplir con los [requisitos básicos](#) y los siguientes requisitos adicionales:

- Requisitos de integración
  - Cuando ha integrado un producto con PayPal Checkout, debe utilizar la versión actual de ese producto si acepta pagos directamente a través de un sitio web o un sitio web optimizado para dispositivos móviles.
  - Si está integrado a PayPal a través de un tercero o si tiene una integración de aplicación nativa, asegúrese de que pasa la información de la sesión a PayPal en el proceso de pago.
  - Se pueden aplicar otros requisitos de integración en función de su modelo de negocio. Si son necesarios, le informaremos esos requisitos con antelación.
- En el caso de reclamaciones por [transacción no autorizada](#), PayPal ha establecido que la transacción del bien intangible “reúne los requisitos” en la página Detalles de la transacción o le notificó que reúne los requisitos por escrito.
- Se entregó el artículo y se proporciona un [comprobante de envío o de entrega de los productos intangibles](#).

## Comprobante de entrega o comprobante de envío

Artículos físicos	
Se requiere lo siguiente como comprobante de envío o de entrega de artículos físicos:	
Comprobante de envío	Comprobante de entrega
<p>Documentación física o en línea de una empresa transportista que incluya lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• un número de rastreo en línea verificable</li> <li>• fecha de envío</li> <li>• una dirección del destinatario que coincida con la dirección de envío que aparece en la página de detalles de la transacción</li> <li>• una dirección del destinatario que muestre al menos ciudad y estado, ciudad y país, o código postal o su equivalente internacional</li> </ul>	<p>Documentación física o en línea de una empresa transportista que incluya lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• un número de rastreo en línea verificable</li> <li>• fecha de entrega y estado de “entregado”</li> <li>• una dirección del destinatario que coincida con la dirección de envío que aparece en la página de detalles de la transacción</li> <li>• una dirección del destinatario que muestre al menos ciudad y estado, ciudad y país, o código postal o su equivalente internacional</li> <li>• acuse de recibo firmado si el importe total del pago (incluidos los gastos de envío y los impuestos) supera el importe (en función de la divisa del pago) en la <a href="#">tabla de límites del acuse de recibo firmado</a> (el acuse de recibo firmado es una documentación en línea que se puede ver en el sitio web de la empresa transportista donde se indica que se confirmó la entrega del artículo mediante una firma)</li> </ul> <p><b>IMPORTANTE:</b> La elección del transportista y de las opciones de envío de este puede tener un gran impacto en su capacidad para cumplir con los requisitos de comprobante de entrega. Asegúrese, especialmente cuando envíe artículos al exterior, de que su transportista pueda demostrar el estado de “entregado” en la dirección correcta. De lo contrario, su reclamación en el marco del programa de Protección al Vendedor podría verse rechazada.</p>

Artículos intangibles	Transacciones con código QR
Se requiere lo siguiente como comprobante de envío o de entrega de artículos intangibles:	Se requiere lo siguiente como comprobante de envío o de entrega:
Para artículos intangibles o bienes digitales, el comprobante de envío o de entrega consiste en pruebas convincentes que demuestren que el artículo se entregó o que se cumplió con el pedido	En el caso de transacciones con código QR, es posible que se le solicite que nos proporcione pruebas alternativas de

de compra. Las pruebas convincentes podrían incluir un registro del sistema en el que se muestre la fecha en que se envió el artículo y que:

- o bien se envió electrónicamente al destinatario, incluida la dirección del destinatario (correo electrónico, IP, etc.), si corresponde;
- o bien fue recibido por el destinatario, o este tuvo acceso a él.

entrega o documentación o información adicional relacionada con 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	Esloti 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

## 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 Vendedor 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 (la compra de una empresa o la inversión en esta)
- 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
- arte, medios, antigüedades o artículos de colección, en forma física o digital, representados por un token no fungible, con un importe de la transacción de más de \$10,000 USD o su valor equivalente en la divisa local, según se calculó en el momento de la transacción
- apuestas, juegos de azar u otras actividades con una tarifa de admisión y un premio
- donaciones, incluidos los pagos de crowdfunding o préstamos entre particulares
- pagos a organismos estatales (a excepción de empresas de propiedad estatal), organismos gubernamentales o a terceros que cobren pagos en nombre de organismos estatales o gubernamentales
- pagos a cualquier servicio de pago de facturas

- artículos para los que el comprador reclama (ya sea ante nosotros o ante el emisor de su tarjeta) que el artículo enviado no era el pedido (lo que se denomina reclamación por [artículo distinto al descrito](#))
- Reclamaciones por [artículo no recibido](#) que el comprador presentó directamente ante el emisor de su tarjeta
- artículos físicos y tangibles entregados en persona, incluso en relación con un pago realizado en su establecimiento físico, a menos que el comprador haya pagado la transacción en persona con el código QR de PayPal para bienes y servicios
- todo aquello que PayPal determine, a su exclusivo criterio, que está prohibido por estas Condiciones de Uso o por la [Política de Uso Aceptable](#) de PayPal, incluso si inicialmente se estableció que la transacción “reúne los requisitos” o “parcialmente reúne los requisitos” en la página Detalles de la transacción;
- pagos realizados con Pagos en serie de PayPal
- pagos personales, incluido un pago enviado por medio de la funcionalidad de PayPal para amigos y familiares
- pagos no procesados por medio de la cuenta de PayPal de un comprador, a menos que usted reciba transacciones de pago de invitado en PayPal y su cuenta Empresas esté registrada en Estados Unidos, Reino Unido, Alemania, Canadá, Brasil o México
- artículos que se enviaron después de que PayPal le recomendara no liberarlos

## Requisitos adicionales para Transacciones No Autorizadas

Para tener derecho a beneficiarse de la cobertura del programa de Protección al Vendedor de PayPal en caso de reclamación por Transacción No Autorizada por parte de un comprador, debe cumplir con los requisitos básicos enumerados anteriormente y con los requisitos adicionales que se enumeran a continuación:

- El pago debe estar marcado como “reúne los requisitos” o “reúne parcialmente los requisitos” para la cobertura del programa de Protección al Vendedor de PayPal en la página de detalles de la transacción.
- El pago se debe haber realizado en relación con una transacción para la cual el comprador inició sesión en su cuenta PayPal antes de completarla. Es decir, las transacciones que usted complete en nombre del comprador de conformidad con un acuerdo con dicho comprador y para las que PayPal se guarde como la forma de pago (como los [pagos automáticos](#)) no reúnen los requisitos para la protección contra Transacciones No Autorizadas en el Programa de Protección al Vendedor de PayPal.
- Debe proporcionar un comprobante de envío o de entrega, tal como se describe a continuación, a menos que el pago haya sido por un artículo que se puso a la venta mediante un anuncio clasificado y usted haya completado la transacción en persona.

## Vendedores que no cumplen los requisitos

Si PayPal determina que usted ha tenido un número excesivo de reclamaciones, contracargos o cancelaciones durante un período determinado, es posible que ya no reúna los requisitos para la cobertura del programa de Protección al Vendedor de PayPal. En tal caso, PayPal le enviará una notificación por escrito. Si posteriormente se reduce el número de reclamaciones, contracargos o cancelaciones en su Cuenta, es posible que vuelva a reunir los requisitos para la cobertura del programa de Protección al Vendedor de PayPal; en ese caso, PayPal se lo notificará por escrito.