

# PROGRAMA DE PROTECCIÓN AL VENDEDOR DE PAYPAL

Última actualización: 26 de noviembre 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, a su exclusivo criterio, si su reclamación reúne los requisitos para la cobertura del programa de Protección al Vendedor de PayPal. PayPal tomará una decisión, a su exclusivo criterio, en función de los requisitos, cualquier información o documentación proporcionada durante el proceso de resolución, o cualquier otra información que PayPal considere relevante 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.

El programa de Protección al Vendedor de PayPal puede aplicarse cuando un comprador afirma que:

- o bien no autorizó los fondos que se enviaron desde su cuenta PayPal ni se benefició de ellos (lo que se denomina “reclamación por **Transacción No Autorizada**”), y dicha Transacción No Autorizada ocurre en un entorno alojado por PayPal;
- No recibió el artículo que le envió (lo que se denomina “reclamación por **artículo no recibido**”). Sin embargo, no reunirá los requisitos para la Protección al Vendedor de PayPal cuando la reclamación por artículo no recibido se deba a que un comprador presentó un contracargo ante el emisor por una transacción financiada con tarjeta.

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:

- Debe proporcionarnos un **comprobante de envío o de entrega** válido.
- 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.
- 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.
- El artículo debe ser un artículo tangible, a excepción de los artículos sujetos a los **requisitos adicionales para artículos intangibles**.
- 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 para la 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.
- 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 e información de PayPal en el plazo solicitado, es posible que no reúna los requisitos para la 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 aceptar el pago por la compra desde una cuenta PayPal (quedan excluidos los pagos parciales y los pagos en mensualidades).
- Cuando haya integrado un producto de PayPal Checkout en su sitio web o aplicación, deberá tener en cuenta los siguientes requisitos para los vendedores comerciales que operen una cuenta PayPal en relación con la actividad comercial a fin de garantizar una gestión óptima de transacciones potencialmente fraudulentas:
  - Debe utilizar la versión actual de ese producto de PayPal Checkout si acepta pagos directamente en un sitio web o aplicación. Le recomendamos que esté atento a las actualizaciones, ya que podemos realizar notificaciones o anuncios y actualizar inmediatamente ese producto de PayPal Checkout.
  - Si tiene una integración a PayPal mediante un tercero o si tiene una integración de aplicación nativa, asegúrese de que pasa la información obligatoria de la sesión a PayPal en el proceso de pago. PayPal necesita esta información con el objetivo de evaluar e identificar transacciones potencialmente fraudulentas.
  - Es posible que se apliquen requisitos de integración adicionales a los vendedores que operan bajo modelos comerciales de alto riesgo. Estos requisitos se instituyen para garantizar el cumplimiento de los estándares de seguridad y gestión de riesgos más estrictos de PayPal, mitigando así los riesgos potenciales relacionados con las transacciones fraudulentas asociadas con estos modelos de negocio. PayPal le informará los requisitos con antelación y se le proporcionará un plazo razonable a fin de que pueda realizar los cambios necesarios.
- 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 de la Protección al Vendedor de PayPal en la página Detalles de la transacción.

## Requisitos adicionales para Artículos No Recibidos

Para participar del programa de Protección al Vendedor de PayPal ante una reclamación por artículo no recibido del 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 de la Protección al Vendedor de PayPal, deben cumplir con los **requisitos básicos** y los siguientes requisitos adicionales:

- 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

<b>Artículos físicos</b>	
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 la ciudad, el país o el código postal de la ciudad (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” del artículo o servicio</li> <li>• una dirección del destinatario que muestre al menos la ciudad, el país o el código postal de la ciudad (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 fijo (en función de la divisa del pago) en la <b>tabla de límites del acuse de recibo firmado</b> (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 —a excepción de los Vendedores con cuentas PayPal registradas en Albania, Andorra, Bosnia y Herzegovina, Croacia y Ucrania, para quienes dicho requisito no se aplica—)</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>
--	---

<p><b>Artículos intangibles</b></p> <p>Se requiere lo siguiente como comprobante de envío o de entrega de artículos intangibles:</p> <p>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 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• o bien se envió electrónicamente al destinatario, incluida la dirección del destinatario (correo electrónico, IP, etc.), si corresponde;</li> <li>• o bien fue recibido por el destinatario, o este tuvo acceso a él.</li> </ul>
--

### 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 27 000
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 2500	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;
- Tokens no fungibles (NFT) con un importe de transacción de:
  - \$10 000,01 o más (o el valor equivalente en la divisa local calculado en el momento de la transacción); o
  - \$10 000,00 o menos (o el valor equivalente en la divisa local calculado en el momento de la transacción), a menos que el comprador afirme que se trató de una **operación no autorizada** y que la transacción reúna todos los demás requisitos.
- apuestas, juegos de azar u otras actividades con una tarifa de admisión y un premio;
- donativos, incluidos los pagos de financiamiento colectivo (crowdfunding) o préstamos colectivos entre particulares (crowdlending);
- 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 respecto de los que el comprador afirma (ya sea ante nosotros o ante el emisor de la tarjeta) que el artículo enviado no era el pedido (lo que se denomina “reclamación por **Artículo Distinto al Descrito**”);
- **Reclamaciones por artículo no recibido** presentadas por el comprador directamente ante el emisor de la 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 la **Política de Uso Aceptable** de PayPal, incluso si la transacción estaba marcada de forma inicial como “reúne los requisitos” o “reúne parcialmente los requisitos” en la página de detalles de la transacción;
- 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;
- Los pagos que no se procesan mediante la cuenta PayPal de un comprador, incluidos los pagos de usuarios no registrados en PayPal y los pagos estándar con tarjeta de débito y crédito cuando la cuenta del vendedor está registrada en los siguientes países: Australia, Austria, Bulgaria, Bélgica, China, Chipre, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Hong Kong, Hungría, Irlanda, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Noruega, Países Bajos, Polonia, Portugal, República Checa, Rumania, Singapur y Suecia. Los pagos de usuarios no registrados y los pagos estándar con tarjeta de débito y crédito recibidos por cuentas inscritas en todos los demás países reúnen los requisitos para la Protección al vendedor.
- artículos enviados después de que PayPal le recomendara no liberarlos;
- boletos de viaje vendidos por una empresa de viajes en casos en que (1) el comprador afirme (ya sea ante nosotros o ante su institución financiera) que se trató de una **Transacción No Autorizada** y (2) dicha reclamación se haya presentado más de 24 horas antes de la fecha de viaje.

