

PROGRAMA DE PROTEÇÃO AO VENDEDOR DO PAYPAL

Última atualização em 13 de janeiro de 2025

O que é elegível

Se você vender um produto ou serviço a um comprador, poderá ser elegível para o programa de Proteção ao Vendedor do PayPal, cujos termos e condições estão definidos neste documento e fazem parte do **Contrato do Usuário**. Quando aplicável, o programa de Proteção ao Vendedor do PayPal lhe dá o direito de reter o valor total da compra. O PayPal determinará se a sua reclamação é elegível para o programa de Proteção ao Vendedor 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. Não há limite para o número de pagamentos elegíveis para o programa de Proteção ao Vendedor do PayPal. Acessando a página de Detalhes da Transação em sua conta do PayPal, é possível identificar transações que podem ser elegíveis para a proteção sob esse programa. O programa de Proteção ao Vendedor do PayPal poderá ser aplicado quando o(s) comprador(es) alegar(em) que:

- Eles não autorizaram nem se beneficiaram dos recursos enviados de sua conta do PayPal (denominada como reclamação de “**Transação Não Autorizada**”) e a(s) Transação(ões) Não Autorizada(s) ocorrer(em) em um ambiente hospedado pelo PayPal; ou
- Eles não receberam o produto de você (denominada como reclamação de “**Produto Não Recebido (PNR)**”); ressalvado que, no entanto, as reclamações de Produto Não Recebido (PNR) que resultem de reclamações de chargeback abertas por compradores junto aos seus emissores para transações pagas com cartão não são elegíveis para a Proteção ao Vendedor do PayPal.

O programa de Proteção ao Vendedor do PayPal também pode ser aplicado quando uma transação é revertida devido a um chargeback bem-sucedido por um comprador, porque ele não autorizou o pagamento realizado pelo cartão.

Esta seção descreve o programa de Proteção ao Vendedor do PayPal, conforme aplicável a você, mas você também deve estar familiarizado com o **impacto de vários processos de proteção ao comprador nos vendedores**.

Requisitos básicos

Para ser elegível para o programa de Proteção ao Vendedor do PayPal, todos os seguintes requisitos básicos devem ser atendidos, bem como quaisquer requisitos adicionais aplicáveis:

- O endereço principal de sua conta do PayPal deve ser no Brasil.
- Você deve nos fornecer uma prova de envio válida ou uma prova de entrega.
- No caso de reclamações de Transação Não Autorizada, você deve fornecer uma prova de envio ou uma prova de entrega válida que demonstre que o produto foi enviado ou fornecido ao comprador em até dois dias após o PayPal ter notificado você sobre a disputa ou a reversão. Por exemplo, se o PayPal notificar você sobre uma reclamação de Transação Não Autorizada em 1º de setembro, a prova de envio válida deverá indicar que o produto foi enviado ao comprador até 3 de setembro a fim de ser elegível para o programa de Proteção ao Vendedor.
- O produto deve ser um produto físico e tangível que possa ser enviado, exceto para produtos sujeitos aos **Requisitos Adicionais de Produtos Intangíveis**.
- Você deve enviá-lo para o endereço de entrega na página de Detalhes da Transação de sua conta do PayPal da transação. Se você enviar originalmente o produto para o endereço de entrega do destinatário na página de Detalhes da Transação, mas o produto for redirecionado posteriormente para outro endereço, você não será elegível para o programa de Proteção ao Vendedor do PayPal. Portanto, não recomendamos o uso de um serviço de frete que seja providenciado pelo comprador, para que você possa fornecer provas de envio e de entrega válidas.
- Você deve responder às solicitações de documentação e outras informações do PayPal em tempo hábil, conforme solicitado em nossa correspondência enviada para você por e-mail ou por meio da Central de Soluções. Se você não responder à solicitação de documentos e outras informações do PayPal no prazo requisitado, poderá não ser elegível para o programa de Proteção ao Vendedor do PayPal.
- Se a venda envolver mercadorias previamente encomendadas ou feitas sob medida, você deve realizar o envio dentro do período especificado no anúncio.
- Fornecer **prova de envio ou entrega**.
- No caso de reclamações de **Transação Não Autorizada**, o pagamento deve ser marcado como “elegível” ou “parcialmente elegível” para o programa de Proteção ao Vendedor do PayPal na página Detalhes da Transação.
- Quando você integra um produto do PayPal Checkout a seu site ou aplicativo, os seguintes requisitos se aplicam aos Vendedores Corporativos que operam contas do PayPal para atividades comerciais a fim de assegurar o gerenciamento ideal de transações potencialmente fraudulentas:

- Você deverá usar a versão atual desse produto do PayPal Checkout se for aceitar pagamentos diretamente por meio de um site ou aplicativo. Recomendamos que fique atento às atualizações, pois poderemos notificar ou fazer anúncios ocasionais e implementar atualizações imediatas a esse produto do PayPal Checkout.
- Caso esteja integrado ao PayPal por meio de terceiros ou caso tenha uma integração de aplicativo nativo, lembre-se de passar as informações obrigatórias da sessão ao PayPal na finalização da compra. A transmissão dessas informações é necessária para que o PayPal avalie e identifique transações potencialmente fraudulentas.
- Requisitos de integração adicionais podem ser aplicados a Vendedores que operam sob modelos de negócios de alto risco. Esses requisitos são instituídos para garantir a conformidade com os padrões elevados de segurança e gestão de riscos do PayPal, mitigando os possíveis riscos de transações fraudulentas associadas a esses modelos de negócios. O PayPal vai lhe informar desses requisitos com antecedência e você receberá um prazo razoável para fazer quaisquer alterações que sejam necessárias.

Requisitos adicionais de Produto Não Recebido (PNR)

Para ser elegível para o programa de Proteção ao Vendedor do PayPal para uma reclamação de Produto Não Recebido (PNR) do comprador, você deve atender aos seguintes requisitos **requisitos básicos** e ao requisito adicional listado abaixo:

- Você deve fornecer uma **prova de entrega** conforme descrito abaixo.

Requisitos adicionais de produtos intangíveis

Para que a venda de bens e serviços intangíveis seja elegível para o programa de Proteção ao Vendedor do PayPal, a venda deve atender aos **requisitos básicos** e aos seguintes requisitos adicionais:

- No caso de reclamações de **Transação Não Autorizada**, o PayPal marcou a transação de produto intangível como "elegível" na página Detalhes da Transação ou, de outra forma, notificou-o por escrito sobre a elegibilidade.
- Entregou o produto e forneceu a **Prova de envio ou entrega de Produtos Intangíveis**.

Estabelecer prova de envio ou prova de entrega

O seguinte é necessário como:

Produtos Físicos	
O seguinte é necessário como prova de envio ou entrega de produtos físicos:	
Prova de envio	Prova de entrega
<p>Documentação on-line ou física de uma transportadora que inclua:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Um número de rastreamento on-line e verificável • Data de envio • Um endereço do destinatário que corresponda ao endereço de entrega na página de detalhes da transação • Um endereço do destinatário que mostre pelo menos a cidade/estado, cidade/país ou CEP (ou equivalente internacional). 	<p>A prova de entrega para produtos tangíveis é a documentação on-line ou física de uma transportadora que inclui:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Um número de rastreamento on-line e verificável • Data da entrega e/ou status "entregue" • Um endereço do destinatário que corresponda ao endereço de entrega na página de detalhes da transação • Um endereço do destinatário que mostre pelo menos a cidade/estado, a cidade/país ou o CEP/código postal (ou equivalente internacional). • Confirmação por assinatura quando o valor total do pagamento (incluindo frete e imposto) exceder o valor (com base na moeda do pagamento) listado na tabela de limite de confirmação por assinatura. A confirmação por assinatura é a documentação on-line que pode ser vista no site da transportadora, indicando que o produto foi assinado. Se a Transportadora for os Correios, a Confirmação por Assinatura será o Recibo de Entrega eletrônico ou físico (Aviso de Recebimento – AR) emitido pelos Correios. <p>IMPORTANTE: sua escolha da transportadora e das opções de envio dessa transportadora pode ter um grande impacto sobre sua capacidade de atender aos requisitos de prova de entrega. Certifique-se de que a sua transportadora possa fornecer o status "entregue" no endereço correto, especialmente ao enviar produtos internacionalmente, ou sua reclamação de Proteção ao Vendedor poderá ser negada.</p> <p>O programa de Proteção ao Vendedor do PayPal não se aplica a produtos intangíveis, porém, ter a prova de entrega adequada pode ajudar um vendedor a ganhar uma reclamação de Proteção ao Comprador de Produto Não Recebido (PNR).</p>

Produtos Intangíveis
O seguinte é obrigatório como prova de envio ou entrega de produtos intangíveis:

Para produtos digitais ou intangíveis, a prova de envio ou entrega significa uma evidência convincente para mostrar que o produto foi entregue ou que o pedido de compra foi cumprido. Evidências convincentes podem incluir um sistema de registro que mostre a data em que o produto foi enviado e que ele foi:

- Enviado por meio eletrônico ao destinatário, incluindo o endereço do destinatário (e-mail, IP etc.), quando aplicável; ou
- Recebido ou acessado pelo destinatário.

Limites por moeda de confirmação por assinatura

Moeda	Valor da transação	Moeda	Valor da transação
Dólar australiano:	850 AUD	Dólar da Nova Zelândia:	950 NZD
Real:	1.750 BRL	Coroa norueguesa:	4.600 NOK
Dólar:	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

Produtos e transações não elegíveis

Os seguintes produtos ou transações **não são** elegíveis para participar do programa de Proteção ao Vendedor 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 (comprar ou investir em uma empresa)
- Maquinário industrial usado em fabricação
- Pagamentos equivalentes a recursos, 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) com um valor de transação de:
 - \$10.000,01 USD ou superior (ou valor equivalente em BRL calculado no momento da transação);
 - \$10.000,00 USD ou inferior (ou valor equivalente em BRL calculado no momento da transação), a menos que o comprador alegue que foi uma **Transação não autorizada** e que a transação atenda a todos os outros requisitos de elegibilidade.
- Apostas, jogos e/ou quaisquer outras atividades com uma taxa de entrada e um prêmio
- Doações, incluindo pagamentos recebidos como crowdfunding ou crowdlending

- Pagamentos a um órgão estatal (exceto para empresas estatais), uma agência governamental ou terceiros agindo em nome de um órgão estatal ou uma agência governamental
- Pagamentos a qualquer serviço de pagamento de contas
- Produtos em que o comprador alega (a nós ou ao emissor do cartão dele) que o produto que você enviou não foi o pedido (referido como uma reclamação de **Diferente da Descrição**)
- Reclamações de **Produto Não Recebido (PNR)** enviadas por seu comprador diretamente ao emissor do cartão dele.
- Produtos tangíveis e físicos entregues pessoalmente, incluindo em conexão com um pagamento efetuado em sua loja física, a menos que o comprador tenha pago pela transação pessoalmente usando o QR code de produtos e serviços do PayPal (se disponível)
- Qualquer item que o PayPal determine, a seu exclusivo critério, que seja proibido por este contrato do usuário ou pela Política de Uso Aceitável do PayPal, mesmo que a transação seja marcada inicialmente como "elegível" ou "parcialmente elegível" na página de detalhes da transação
- Qualquer item proibido pela **Política de Uso Aceitável** do PayPal
- Pagamentos feitos usando Pagamentos do PayPal (anteriormente chamados de Pagamento em Lote)
- Pagamentos não processados por meio da conta do PayPal do comprador, incluindo pagamentos com a finalização de compra como convidado do PayPal e pagamentos padrão com cartão de crédito e débito em que a conta do vendedor esteja registrada nos seguintes países: Singapura, China, Hong Kong, Austrália, Itália, França, Holanda, Espanha, Irlanda, Polônia, Suécia, Bulgária, Áustria, Portugal, Bélgica, Noruega, Grécia, Dinamarca, Chipre, Lituânia, República Tcheca, Estônia, Finlândia, Romênia, Eslovênia, Hungria, Eslováquia, Malta, Letônia e Luxemburgo. Os pagamentos com finalização de compra como convidado e os pagamentos com cartão de crédito e débito padrão recebidos por contas registradas em todos os outros países são elegíveis para a Proteção ao Vendedor.
- Produtos enviados após o PayPal ter aconselhado você a não liberar o produto
- Bilhetes de viagem vendidos por uma companhia de transporte em que (1) o comprador reclamar (para nós ou sua instituição financeira) que era uma Transação Não Autorizada e (2) tal reclamação tiver sido registrada mais de 24 horas antes da data da viagem

Vendedores não elegíveis

Se o PayPal determinar que você teve um número excessivo de reclamações, chargebacks ou reversões durante um determinado período, você poderá se tornar inelegível para o programa de Proteção ao Vendedor do PayPal. Nesse caso, o PayPal lhe enviará uma notificação por escrito. Se, subsequentemente, o número de reclamações, chargebacks ou reversões de sua Conta diminuir, você poderá se tornar elegível novamente para o programa de Proteção ao Vendedor do PayPal e, nesse caso, o PayPal o notificará por escrito de sua elegibilidade.