

Programa Protección del vendedor de PayPal

Last updated on 17 July 2025

Cumplimiento de los requisitos

Si vende un artículo o servicio a un comprador, es posible que usted cumpla los requisitos del programa Protección del vendedor de PayPal, cuyas condiciones se establecen en este documento y forman parte de las [condiciones de uso](#). Cuando resulta aplicable, la Protección del vendedor de PayPal le da derecho a quedarse con el importe íntegro de la compra. PayPal determinará, a su entera discreción, si su reclamación puede optar a la cobertura del programa Protección del vendedor 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. No hay ningún límite en el número de pagos que cumplen los requisitos del programa Protección del vendedor de PayPal. En la página "Detalles de la transacción" de su cuenta PayPal se indican las transacciones que podrían optar a la protección en virtud de este programa.

La Protección del vendedor de PayPal se puede aplicar cuando un comprador afirme que se ha producido una de las dos circunstancias siguientes:

- No ha autorizado los fondos enviados desde su cuenta PayPal ni se ha beneficiado de estos (lo que se conoce como reclamación por "[transacción no autorizada](#)"), y la transacción no autorizada se realiza en un entorno que aloja PayPal.
- No ha recibido de usted el artículo (lo que se conoce como reclamación por "[artículo no recibido](#)"); siempre y cuando, sin embargo, las reclamaciones de artículo no recibido que sean resultado de que los compradores presenten reclamaciones de devolución de cargo ante sus emisores por transacciones financiadas con tarjeta no cumplan los requisitos de la Protección del vendedor de PayPal.

La Protección del vendedor de PayPal también se puede aplicar cuando una transacción se cancela debido a una devolución de cargo satisfactoria por parte de un comprador porque no autorizó el pago financiado con tarjeta o cuando el banco del comprador cancela un pago realizado con fondos bancarios.

Aunque en esta sección se describe la Protección del vendedor de PayPal en los términos aplicables a su caso, usted también debe familiarizarse con las [consecuencias de los distintos procesos de la Protección del comprador de PayPal para los vendedores](#).

Requisitos básicos

Para disfrutar de la Protección del vendedor de PayPal, se deben cumplir todos los requisitos básicos

siguientes, así como los requisitos adicionales que sean de aplicación:

- La dirección principal de su cuenta PayPal debe estar en España.
- En el caso de reclamaciones por transacción no autorizada, usted deberá proporcionar una prueba de envío o una prueba de entrega válida que demuestre que el artículo se envió o entregó al comprador en un plazo no superior a dos días después de que PayPal le haya notificado la disputa o la cancelación. Por ejemplo, si PayPal le notifica una reclamación por transacción no autorizada el 1 de septiembre, para beneficiarse de la Protección del vendedor de PayPal la prueba de envío válida deberá indicar que el artículo se envió al comprador a más tardar el 3 de septiembre.
- El artículo debe ser un producto tangible que se pueda enviar, a excepción de los artículos sujetos a los [requisitos adicionales en caso de artículos intangibles](#). Las transacciones que impliquen artículos que usted entregue personalmente en relación con un pago realizado en su tienda física también pueden optar a la Protección del vendedor de PayPal, siempre y cuando el comprador haya pagado en persona la transacción con un código QR de productos y servicios de PayPal.
- Debe enviar el artículo a la dirección de envío que figure para la transacción en la página "Detalles de la transacción" de su cuenta PayPal. Si usted envía originalmente el artículo a la dirección de envío del destinatario que figura en la página "Detalles de la transacción", pero el artículo se reenvía después a otra dirección, no podrá optar a la Protección del vendedor de PayPal. Por lo tanto, recomendamos no usar servicios de envío organizados por el comprador, de modo que usted pueda proporcionar una prueba de envío y entrega válida.
 - El requisito de envío no se aplica a transacciones que cumplan los requisitos y guarden relación con artículos que usted entregue en persona, siempre y cuando acceda a facilitarnos una prueba alternativa de la entrega, o bien la documentación o información adicional que podamos solicitarle sobre la transacción.
- Debe responder de manera oportuna a las solicitudes de documentación y de otra información que le envíe PayPal por correo electrónico o a través del [Centro de resoluciones](#). Si no responde a la solicitud de documentación y de otra información de PayPal en el plazo indicado, es posible que no pueda disfrutar de la Protección del vendedor.
- Si la venta guarda relación con artículos reservados o hechos a medida, debe enviarlos dentro del plazo que especificara en el anuncio. En cualquier otro caso, le recomendamos enviar todos los artículos en un plazo de siete días desde la recepción del pago.
- Debe proporcionar una [prueba de envío o de entrega](#).
- [En el caso de reclamaciones por transacción no autorizada](#), el pago debe marcarse como que "cumple los requisitos" o "cumple los requisitos parcialmente", para la Protección del vendedor de PayPal en la página "Detalles de la transacción".

- Debe aceptar un único pago desde una sola cuenta PayPal por la compra. (Quedan excluidos los pagos parciales o los pagos a plazos).
- Cuando haya integrado un producto de PayPal Checkout en su sitio web o aplicación, se aplicarán los siguientes requisitos a los vendedores con una cuenta PayPal Business para mantener la elegibilidad en el programa y garantizar una gestión óptima de las transacciones potencialmente fraudulentas:
 - Debe asegurarse de que la información sobre la sesión del navegador del comprador y la información del dispositivo al realizar una transacción de PayPal en su sitio web se envíen correctamente a PayPal. En la mayoría de los casos, esta información se envía a PayPal sin necesidad de que realice ninguna acción. En ocasiones, puede suceder que esta información no se envíe. Esto puede suceder porque no ha integrado correctamente el producto Checkout o está utilizando una mejora que requiere la transmisión manual de estos datos. Cuando esto suceda, le informaremos y le avisaremos con 60 días de antelación para solucionar el problema. Si el problema no se soluciona dentro de este plazo, es posible que le retiremos el derecho a la Protección del vendedor por transacciones no autorizadas.
 - Es posible que se apliquen requisitos de integración adicionales a los vendedores que utilicen una cuenta PayPal Business para realizar transacciones asociadas con un modelo de negocio clasificado como de alto riesgo, tal y como se describe con más detalle en las Condiciones de Uso de PayPal. Tales transacciones implican la venta de bienes o servicios en una categoría de alto riesgo, o bien otros hechos que sepamos que suelen generar un mayor número de devoluciones de cargo, reclamaciones o disputas, o que suelen estar asociados a actividades fraudulentas o ilegales. Establecemos estos requisitos para asegurarnos de que podemos seguir cumpliendo con nuestros estándares de seguridad y de gestión de riesgos. PayPal le informará de dichos requisitos con antelación y se le proporcionará un plazo razonable para realizar los cambios que sean necesarios. Si no realiza los cambios necesarios dentro de este plazo, es posible que le retiremos el derecho a la Protección del vendedor por transacciones no autorizadas.

PayPal determina si su reclamación cumple los requisitos del programa Protección del vendedor. PayPal tomará una decisión definitiva, a su criterio exclusivo, 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.

Requisitos adicionales en caso de artículos no recibidos

Para disfrutar de la Protección del vendedor de PayPal en el caso de una reclamación por artículo no recibido de un comprador, usted debe cumplir los [requisitos básicos](#) y los requisitos adicionales que se indican a continuación:

- Debe facilitar la [prueba de entrega](#) que se describe a continuación.

Requisitos adicionales en caso de artículos intangibles

Para que la venta de servicios y artículos intangibles pueda disfrutar de la Protección del vendedor de PayPal, dicha venta debe cumplir los [requisitos básicos](#) y los requisitos adicionales que se indican a continuación:

- [En el caso de reclamaciones por transacción no autorizada](#), PayPal ha indicado que la transacción de artículos intangibles cumple todos los requisitos en la página "Detalles de la transacción" o le ha proporcionado otro tipo de notificación por escrito en la que se indica que cumple los requisitos.
- Usted debe haber entregado el artículo y proporcionado una [prueba de entrega de artículos intangibles](#).

Determinación de la prueba de entrega o de envío

Artículos tangibles Es obligatorio aportar la siguiente información como prueba de envío o de entrega de artículos tangibles:	
Prueba de envío	Prueba de entrega
<p>Documentación física o electrónica de una empresa de mensajería que incluya lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">• Un número de seguimiento que se puede ver en Internet;• fecha de envío;• dirección del destinatario que coincida con la dirección de envío que figura en la página "Detalles de la transacción"; o• dirección del destinatario en la que figuren al menos la ciudad y provincia, la ciudad y el país, o bien el código postal (o su equivalente internacional).	<p>Documentación física o electrónica de una empresa de mensajería que incluya lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">• Un número de seguimiento que se puede ver en Internet;• fecha de entrega y estado "entregado";• dirección del destinatario que coincida con la dirección de envío que figura en la página "Detalles de la transacción";• dirección del destinatario en la que figuren al menos la ciudad y provincia, la ciudad y el país, o bien el código postal (o su equivalente internacional). <p>IMPORTANTE: La elección de la empresa de mensajería y de las opciones de envío con dicha empresa puede tener una gran repercusión en su capacidad para cumplir los requisitos relativos a la</p>

	<p>prueba de entrega. Especialmente cuando envíe artículos a otros países, asegúrese de que la empresa de mensajería pueda garantizarle que el artículo se ha entregado en la dirección correcta; de lo contrario, es posible que se rechace su reclamación en virtud de la Protección del vendedor.</p>
<p>Artículos intangibles</p> <p>Es obligatorio aportar la siguiente documentación como prueba de entrega de artículos intangibles:</p> <p>En el caso de artículos intangibles o productos digitales, la prueba de envío o de entrega es una prueba concluyente que demuestre que se ha entregado el artículo o que se ha cumplido el pedido. Un ejemplo de prueba concluyente puede ser un sistema de registro que muestre la fecha de envío del artículo y una de estas dos opciones:</p> <ul style="list-style-type: none">• El artículo se ha enviado electrónicamente al destinatario, incluyendo la dirección de este (correo electrónico, IP, etc.), si procede; o bien• el destinatario ha recibido el artículo o ha accedido a él.	<p>Transacciones con códigos QR</p> <p>Es obligatorio aportar la siguiente documentación como prueba de envío o de entrega:</p> <p>En el caso de reclamaciones relativas a transacciones con códigos QR, es posible que usted tenga que facilitarnos una prueba alternativa de la entrega, o bien documentación o información adicional sobre la transacción.</p>

Artículos y transacciones que no cumplen los requisitos

Los siguientes artículos o transacciones **no cumplen** los requisitos del programa Protección del vendedor 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 (comprar una empresa o invertir en ella).

- 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) con un importe de transacción de:
 - \$10 000,01 USD o más (o valor equivalente en la divisa local calculado en el momento de la transacción);
 - \$10 000,00 USD o menos (o valor equivalente en la divisa local calculado en el momento de la transacción), a menos que el comprador alegue que se trata de una **transacción no autorizada** y la transacción cumpla todos los demás requisitos.
- Apuestas, juegos u otras actividades que lleven aparejadas una cuota de inscripción y un premio.
- Donativos, incluidos pagos recibidos a modo de micromecenazgo o micropréstamo entre particulares.
- Pagos a organismos estatales (excepto en el caso de empresas públicas), organismos gubernamentales o terceros que cobren pagos en nombre de organismos estatales u organismos gubernamentales.
- Pagos destinados a cualquier servicio de pago de facturas.
- Artículos enviados por usted respecto a los cuales el comprador alegue (ante nosotros o ante el emisor de su tarjeta) que no se trata del artículo que se había pedido (lo que se conoce como reclamación por "**artículo muy distinto al descrito**").
- **Reclamaciones por artículo no recibido** presentadas por el comprador directamente al emisor de la tarjeta.
- Artículos tangibles entregados personalmente, incluidos aquellos relacionados con un pago realizado en su tienda física, a menos que el comprador haya pagado en persona la transacción con un código QR de productos y servicios de PayPal.
- Cualquier cosa que PayPal determine, a su entera discreción, que está prohibida en virtud de estas condiciones de uso o la Política **de uso aceptable de PayPal**, incluso si la transacción se marca inicialmente como que "cumple los requisitos" o "cumple los requisitos parcialmente" en la página "Detalles de la transacción".
- 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.

- Los pagos no cumplen los requisitos para el programa de Protección del Vendedor si no se procesan a través de la cuenta PayPal del comprador, incluidos los pagos de usuario invitado de PayPal y los pagos estándar con tarjeta de crédito y débito, cuando la cuenta PayPal Business del vendedor está registrada en los siguientes países: Singapur, China, Hong Kong, Australia, Italia, Francia, Países Bajos, España, Irlanda, Polonia, Suecia, Bulgaria, Austria, Portugal, Bélgica, Noruega, Grecia, Dinamarca, Chipre, Lituania, República Checa, Estonia, Finlandia, Rumanía, Eslovenia, Hungría, Eslovaquia, Malta, Letonia y Luxemburgo. Los pagos de usuarios invitados de PayPal y los pagos estándar con tarjeta de crédito y débito cumplen los requisitos para el programa de Protección del vendedor cuando se procesan a través de cuentas PayPal Business registradas en todos los demás países.
- Artículos enviados después de que PayPal le aconsejara que no los pusiera en venta.
- Billetes de avión vendidos por una empresa de viajes con respecto a los cuales: 1) el comprador alegara (ante nosotros o ante su institución financiera) que se trataba de una **transacción no autorizada** y 2) la alegación se hubiera presentado en un plazo superior a 24 horas antes de la fecha del viaje.