

# Guía de Preguntas Frecuentes: Reclamaciones en AliExpress

## 1. ¿Cuál es el plazo máximo para abrir una disputa?

Tienes hasta **15 días naturales** después de que el estado del pedido cambie a "Confirmado" o después de que expire el periodo de Protección del Comprador. Si el paquete no ha llegado, debes esperar a que termine el tiempo de entrega estimado (generalmente entre 60 y 90 días) antes de reclamar por "no recibido".

## 2. ¿Qué diferencia hay entre "Solo reembolso" y "Devolución y reembolso"?

- **Solo reembolso:** Ideal si el producto no llegó o si llegó con defectos leves y quieres quedártelo a cambio de una compensación económica parcial.
- **Devolución y reembolso:** Se usa cuando el producto no te sirve y estás dispuesto a enviarlo de vuelta para obtener el dinero completo.

## 3. ¿Quién paga los gastos de envío en una devolución?

- **Devolución Gratuita:** Si el producto tiene la etiqueta "Free Return", el envío es gratis (limitado a una vez por pedido).
- **Sin etiqueta:** Generalmente el comprador asume el coste a menos que el vendedor acepte pagarlo o el producto sea defectuoso y así se acuerde en la disputa.

## 4. ¿Cuánto tarda en resolverse una disputa?

Una vez abierta, el vendedor tiene **5 días** para responder. Si no hay acuerdo, AliExpress interviene y suele dar una resolución final en un plazo de **5 a 15 días hábiles**.

## 5. ¿Qué pruebas son indispensables para ganar una reclamación?

Para productos defectuosos o que no coinciden con la descripción, es vital adjuntar [evidencia clara](#):

- **Vídeo de "unboxing"**: Grabación sin cortes abriendo el paquete por primera vez.
- **Fotos de la etiqueta**: La pegatina de envío original donde se vea el número de seguimiento.
- **Fotos del daño**: Imágenes nítidas del defecto o comparación con lo prometido.

## 6. ¿Cuándo y cómo recibiré mi dinero una vez ganado la disputa?

El reembolso se procesa automáticamente al mismo método de pago original (tarjeta, PayPal, etc.). El tiempo de recepción suele ser de **3 a 20 días hábiles**, dependiendo de tu entidad bancaria.

## 7. ¿Qué debo hacer si el vendedor me pide cerrar la disputa a cambio de un reenvío?

**No cierres la disputa.** Si la cierras y el nuevo paquete tampoco llega, habrás perdido tu protección. Solo cierra la disputa si ya tienes el dinero en tu cuenta o el producto correcto en tus manos.