



DESCARGO LEMON

CASO: 109

PARTE: DESCARGO LEMON

El usuario en su descargo manifiesta haber realizado una transferencia de 100 USDT desde una wallet externa a su cuenta de Lemon, sin haber recibido los fondos correspondientes. Reclama el reintegro del monto enviado, considerando que la operación no fue completada.

De acuerdo con los registros de Lemon y el análisis técnico del equipo de operaciones, el usuario efectuó una transferencia de USDT utilizando la red opBNB, la cual no se encuentra listada ni habilitada en nuestra plataforma para operaciones con ese activo. Como consecuencia de ello, la operación no pudo ser procesada ni recibida por el proveedor custodio con el que operamos, ya que dicha red no es soportada por nuestro sistema ni por las integraciones disponibles.

Por eso tal y como detallan nuestros [Terminos y Condiciones](#) “13.7 Activos Digitales No Listados: En el caso de que el Usuario por error realice el envío de Activos Digitales que no se encuentren listados en la Plataforma o a través de una Red que no se encuentre listada, los mismos no podrán verse reflejados en su cuenta. El usuario entiende y acepta que la empresa solamente presta el servicio por los Activos Digitales Listados. La empresa no se encuentra obligada a permitir la operación de Activos Digitales que no estén listados.”

Lemon ha actuado de forma diligente, informando claramente al usuario, a través de sus Términos y Condiciones y canales de comunicación oficiales, que solo se admiten transferencias de tokens mediante las redes activas y listadas en la app. En este sentido, el error fue generado por el propio usuario al seleccionar una red no habilitada, lo cual escapa completamente del alcance técnico y contractual de los servicios ofrecidos.

👉 [¿Cómo deposito crypto en Lemon?](#) y [¿Qué red selecciono para recibir crypto?](#)

Se adjuntan capturas de pantalla donde se verifica que:

- La red utilizada para el envío fue **opBNB**, no soportada por Lemon.
- La dirección de recepción pertenece a Lemon, pero sin capacidad técnica para aceptar fondos desde dicha red.

Por último, les comparto el [link](#) de la transacción en el explorador de la blockchain para que puedan ver el detalle.

Por aca todos los links donde esta la información disponible para el usuario:



<https://help.lemon.me/es/?q=redes+soportadas>

<https://help.lemon.me/es/articles/5579116-que-red-selecciono-para-recibir-crypto>

<https://lemon.me/crypto>

¿Qué red selecciono para recibir crypto?

Redes disponibles: lo que necesitás tener en cuenta a la hora de recibir crypto.



Escrito por Nick

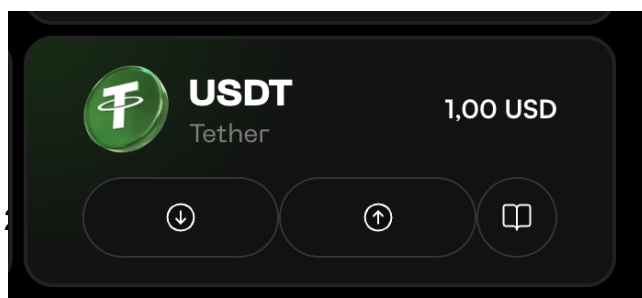
Actualizado hace más de 2 meses

Para recibir crypto en Lemon, es importante revisar la red por la cual se enviarán en origen y asegurarse de que sea compatible con las redes disponibles en Lemon.

Elegir la red correcta es esencial para garantizar que las criptomonedas lleguen de manera segura y exitosa.

Podés ver todas las monedas y las redes de depósito simulando un depósito desde la app o desde nuestra web oficial: <https://lemon.me/crypto>

 AAVE Aave130.05 USD	 ADA Cardano0.58 USD	 ALGO Algorand0.16 USD
 ARB Arbitrum0.28 USD	 ATOM Cosmos4.34 USD	 AVAX Avalanche17.13 USD
 AXS Axie Infinity2.29 USD	 BNB B. Smart Chain566.82 USD	 BTC Bitcoin77.863.26 USD
 CELO Celo0.27 USD	 DAI DAI1.00 USD	 DOGE Dogeecoin0.15 USD

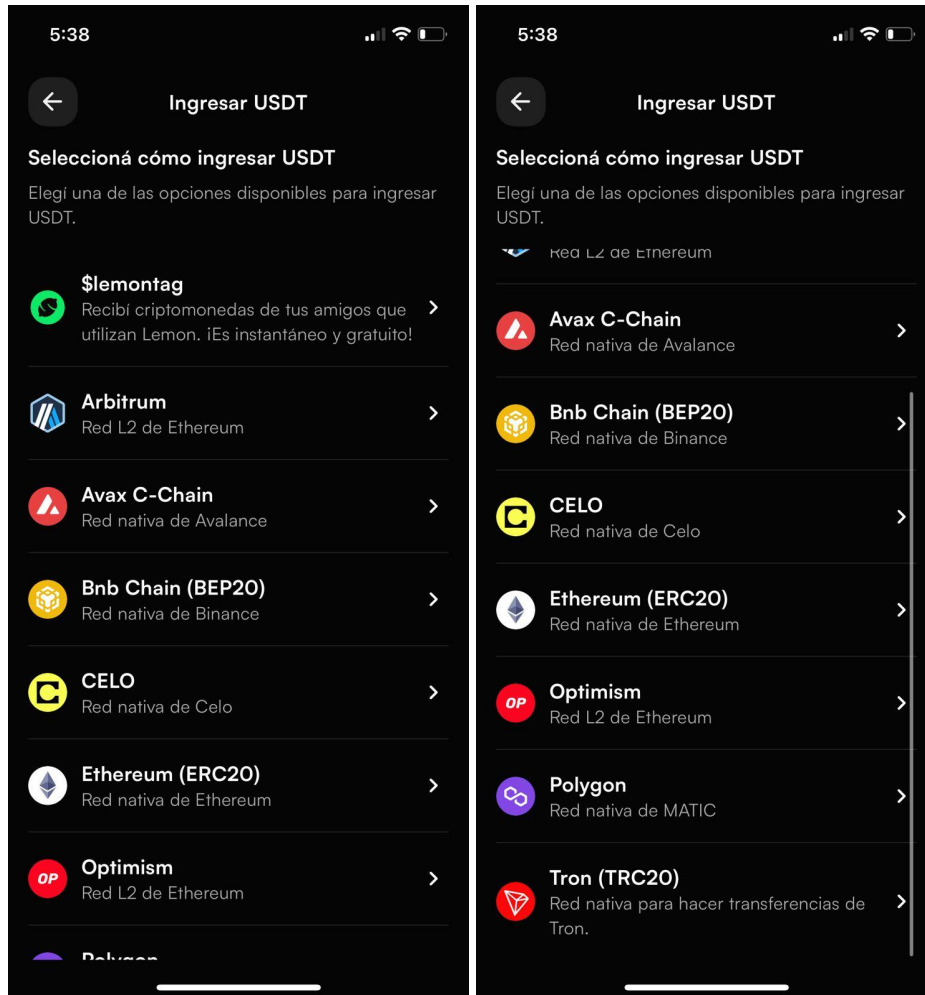




Y aca cuando seleccionas la flecha para abajo te salen todas las redes de deposito, y acá claramente no está por la que el envío.



Por ultimo en la app cuando seleccionas la opcion de ingresar, podes revisar cual es la red también que tenes que utilizar, como muestro en la imagen a continuación:



La disposición prevista en nuestros Términos y Condiciones es coherente con nuestro compromiso de transparencia y claridad operativa. En efecto, antes de iniciar cualquier transferencia hacia Lemon, la aplicación informa de manera expresa cuáles son las redes y tokens admitidos para el ingreso de cryptoactivos, brindando al usuario la posibilidad de verificar esa información antes de ejecutar la operación.

En este caso, el usuario instruyó un depósito desde una red no habilitada en nuestra plataforma (opBNB), lo cual imposibilita técnica y operativamente el acceso, acreditación o recuperación de los fondos. Una vez que la transacción es confirmada por el usuario en origen, la operación se vuelve irreversible y Lemon no tiene la posibilidad de intervenir sobre el activo transferido.

Aun cuando la dirección a la que se envió la crypto sea válida, la red opBNB no forma parte de las redes disponibles en Lemon. En el ecosistema blockchain, red y dirección deben ser 100% compatibles. Cuando no lo son, los fondos se pierden técnicamente en el camino: no llegan, no quedan disponibles y no pueden recuperarse.



La buena fe también exige del usuario un deber mínimo de diligencia: verificar que la red seleccionada coincida con las redes listadas en la app antes de iniciar la operación.

Cabe destacar que, a los fines de evaluar la responsabilidad de Lemon, corresponde analizar su funcionamiento conforme a sus propias políticas operativas, y no en comparación con otras plataformas o exchanges que puedan adoptar decisiones comerciales distintas.

En definitiva, no hay un incumplimiento contractual ni operativo por parte de Lemon. La instrucción fue realizada de forma unilateral por el usuario a través de una red no admitida, en contravención de las advertencias disponibles en la plataforma. Lemon cumplió con su deber de información y no cuenta con facultades técnicas para recuperar los activos involucrados en estas condiciones.

Por todo lo expuesto, ratificamos nuestra postura respecto del presente reclamo, y reiteramos la importancia de verificar siempre las redes compatibles antes de realizar cualquier envío de fondos.