

## DESCARGO LEMON

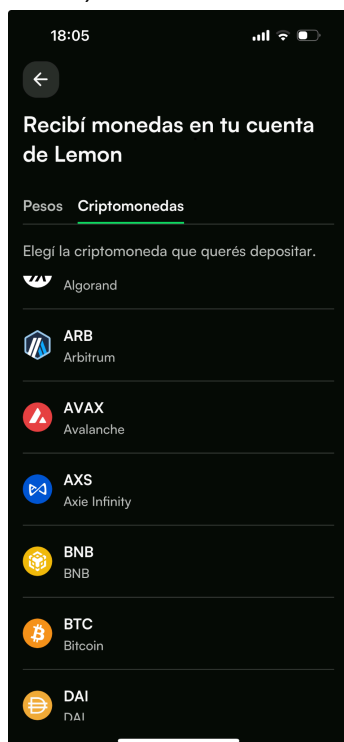
### Nos presentamos en el reclamo del usuario Denis Sebastia que en su descargo indica lo siguiente:

*“envié WBTC (Wrapped Bitcoin) a Lemon, sin darme cuenta de que Lemon no acepta esa criptomoneda. Como resultado, el dinero quedó "en la nube" y no he recibido ninguna solución por parte de Lemon para recuperarlo.”*

Según expone en su reclamo, el usuario transfirió WBTC a Lemon. Se destaca que Lemon nunca ha listado este token, ni lo ha promocionado ni ha realizado comunicaciones al respecto. Por lo tanto, confirmando lo indicado por el usuario en su reclamo, se ha efectuado una transferencia de un token no listado en Lemon y que nunca lo estuvo.

Cabe mencionar que Lemon ha actuado diligentemente para prevenir este tipo de operaciones. De acuerdo con los [términos y condiciones](#), específicamente en la cláusula "13.7", se establece que en caso de que el usuario por error realice la transferencia de activos digitales no listados en la plataforma o a través de una red no autorizada, esos activos no serán reflejados en su cuenta, y la empresa no está obligada a permitir la operación de activos no listados.

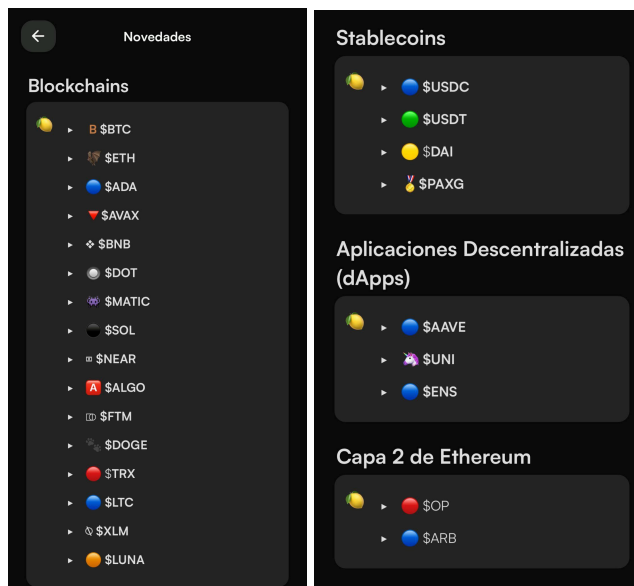
En otras palabras, únicamente se aceptan los tokens que están listados, y la transferencia de tokens no listados o enviados a través de una red incorrecta puede resultar en la pérdida de dichos tokens. Además, en el proceso de Cash In, el usuario específicamente debe seleccionar la moneda que desea depositar, no encontrándose (ni habiéndose encontrado nunca) WBTC.



Por lo tanto, además de estar expuesto en los TyC también se encuentra expuesto en el mismo proceso de Cash In, con el objetivo de que los usuarios estén informados previo a realizar la transferencia.

Por último, el usuario tiene a disposición distintas comunicaciones en donde se hace específica mención a las redes de depósito en los Cash In, como por ejemplo (i) [Hilo TW](#) (enero 2024) (ii) [Hilo TW](#) (diciembre 2023). Es más, también existe un buscador dentro de la App que permite visualizar y buscar información sobre cada Token.

Por lo tanto, el usuario contaba con todas las herramientas para entender que WBTC no estaba listado:



Ahora bien, ¿por qué se pierden los Token que se envían a Lemon a pesar de no estar listados? Porque por cuestiones externas a Lemon con su proveedor, no es posible recuperar dichos fondos ya que los costos por la recuperación son aún más elevados que el monto reclamado.

Lemon no es responsable si desde el exchange donde provino la transferencia, no se informó correctamente al momento del Cash Out las consecuencias de los depósitos de forma incorrecta.

En conclusión, mantenemos nuestra posición con respecto al reclamo del usuario, sosteniendo que la pérdida del Token reclamado es exclusivamente su responsabilidad debido al incumplimiento de los términos y condiciones, así como toda la información previamente mencionada.