



Compra protegida

Para evitar conflictos entre las partes de una compraventa, Mercado Libre cuenta con el programa “**Compra Protegida**”. Este programa cubre a todos aquellos compradores que:

- No hayan recibido el artículo
- Hayan recibido un artículo diferente del enunciado o con algún defecto
- Hayan requerido la devolución exprés del artículo.

En todos los casos en los que haya un conflicto entre las partes o algo no sale como estaba previsto, los usuarios quedan protegidos ante una eventual pérdida. Siempre que la transacción se haya realizado en su totalidad dentro de la plataforma, Mercado Libre se hace responsable de que el usuario recupere su dinero.

A través de esto, Mercado Libre les asegura a todos sus usuarios una experiencia segura y protegida dentro de la plataforma.

Los usuarios pueden iniciar un reclamo

- Dentro de los 30 (treinta) días corridos desde la entrega del producto, cuando lo recibido sea diferente, incompleto, defectuoso, o el comprador se arrepienta de haberlo comprado.
- Dentro de los 28 (veintiocho) días corridos desde la fecha de compra, si no se recibió el artículo.

Una vez iniciado el reclamo, o requerida la devolución, Mercado Libre analizará si el comprador cumple con los requisitos enmarcados en los [Términos y Condiciones de Compra Protegida](#)

Ante cualquier inconveniente, todos los usuarios pueden iniciar un reclamo a través de [este link](#).

Recomendaciones de Mercado Libre

Mercado Libre cuenta con un programa de protección que cubre a los vendedores en el caso de que se presente alguna irregularidad, siempre que se cumplan con los [Requisitos del Programa de Protección al Vendedor](#).

Desde Mercado Libre recomendamos que nunca se intercambien datos personales o de contacto en la sección de preguntas/respuestas o a través de las fotos en la página del producto. Puede suceder pidan los datos personales para contactarlos por fuera de la plataforma y de esta manera, impedir que Mercado Libre pueda asegurar la transacción.



Acercamos alguna recomendaciones a tener en cuenta a la hora de vender por Mercado Libre:

- Recordá que todos los pagos de nuestra plataforma se realizan a través de Mercado Pago, por lo que nunca deberías compartir los datos de tus cuentas, tus tarjetas de crédito o débito por otros canales
- No aceptes realizar transacciones por fuera de la plataforma. Para garantizar la seguridad de la operación, Mercado Libre ofrece un [Programa de Compra Protegida](#). Por eso, no está permitido realizar la compra informalmente con el comprador.
- En términos de envíos, Mercado Libre ofrece gestionar las entregas a través de **Mercado Envíos**, que es la forma más segura y recomendada. Sin embargo, el vendedor también puede agregar en su publicación la opción de coordinar la entrega directamente con el comprador. En estos casos, sugerimos seguir los siguientes pasos:
 - **Confirmar que el dinero esté reflejado en Mercado Pago** antes de enviar el producto, ingresando a su cuenta para verificarlo.
 - **Enviarlo a nombre del comprador** para asegurarse de que lo reciba directamente.
 - **Guardar siempre una copia del recibo de envío** de la empresa donde figure la dirección y la fecha de envío. En lo posible, seleccionar una empresa que cuente con la opción de dar seguimiento al envío. Si un comprador te hace un reclamo, esto te ayudará a resolver el conflicto y vas a poder acceder al Programa de Protección al Vendedor.
 - **Si envías personalmente por mensajería u otro medio propio:** Se necesitará como prueba el comprobante de entrega donde figure: Número de operación y título del producto, Fecha de entrega, Nombre completo, número de DNI y firma de la persona que recibe. Desde Mercado Pago se ofrece este [modelo de comprobante](#) que puede servir a los vendedores. (Recomendamos verificar la identidad de la persona que retira y que firma el comprobante de envío, para evitar que ponga datos falsos)

Además te recomendamos que prestes atención si notás un comportamiento extraño en el comprador:

- Está apurado o te pide que le envíes el producto antes de pagarte.
- Quiere llevarse cualquier producto si ya no tenés stock del que compró.
- Cambia de dirección o modo de envío.
- Los datos que te dio no coinciden con los que tiene en el sitio.
- Si pasan unos días y no te contacta, llámalo vos para terminar de coordinar la entrega.



Consejos para hacer transacciones digitales de manera segura

COMPRAS ONLINE



REVISÁ LA REPUTACIÓN DE LOS VENEDORES y leé los comentarios de otros usuarios antes de comprar.



SI COMPRÁS EN MERCADO LIBRE, NO ACEPTES REALIZAR TRANSACCIONES POR FUERA DE LA PLATAFORMA. Contamos con un programa de Compra Protegida que asegura la devolución del dinero ante algún inconveniente.



NO INTERCAMBIÉS DATOS PERSONALES O DE CONTACTO en la sección de preguntas/respuestas de la plataforma.



ELEGÍ LA OPCIÓN DE MERCADO ENVÍOS siempre que puedas. Sino asegurate de que firmen el recibo de Mercado Pago.

PAGOS ONLINE



VERIFICÁ EL DOMINIO DE LOS E-MAILS Y CORROBORÁ LA AUTENTICIDAD DEL EMISOR. No compartas datos de tus tarjetas de crédito o débito por e-mail, WhatsApp, redes sociales u otros canales



VERIFICÁ LA URL DEL SITIO AL MOMENTO DE PAGAR. Corroborá que la página en la que ingresas tus datos tenga un candado junto a la dirección web o el término "Https".



SI DETECTÁS UNA IRREGULARIDAD EN TU CUENTA conectate con la plataforma oficial mediante la app o web para recibir ayuda o hacer una denuncia. No brindes información personal por otros canales.



SI TE ROBAN EL CELULAR O LA TARJETA hace la denuncia y revisá las últimas transacciones para verificar que no hayan utilizados tus datos.

