

Certificación de vendedores de MercadoLibre:

Instructivo para vendedores

Detalle de la forma en que se va a estar evaluando cada pregunta del formulario:

		Puntaje
1.	Publicación	
1.1	<p>¿El título especifica con claridad cuál es el producto publicado?</p> <p>Se verificará la correspondencia entre el producto ofrecido y el título de la publicación. Se prestará especial atención a situaciones en las cuales el título pueda dar lugar a confusión o resultar engañoso para los compradores.</p> <p>Si la publicación incluye varios modelos, colores etc., de un <u>mismo producto</u> y con el <u>mismo precio</u>, el título puede ser genérico siempre y cuando haga referencia claramente al producto.</p> <p>Por ejemplo, para una publicación de zapatillas Nike modelo Dunk Low de varios colores diferentes se incluyen a continuación títulos correctos e incorrectos a modo de ejemplo:</p> <p><u>Títulos correctos:</u> Zapatillas Nike Dunk Low varios colores Zapatillas Nike Dunk Low Zapatillas Nike Dunk Low y Nike Rift, pero ambas al mismo precio (solo si está ofreciendo los dos productos, pero ambos al mismo precio)</p> <p><u>Títulos incorrectos:</u> Zapatillas Nike Dunk Low negras (en la publicación ofrece varios colores distintos) Zapatillas Nike Dunk Low y Nike Rift, cada modelo con un precio diferente (está ofreciendo dos productos distintos, con un precio distinto para c/u). Zapatillas Nike (no se sabe que zapatillas está publicando ya que existen muchos modelos de zapatillas Nike diferentes. Incluso en el caso de que todos tuviesen el mismo precio, el título no es específico). Zapatillas, Remeras y Shorts – Nike (no se entiende que es lo que se ofrece y los distintos productos publicados tendrían precios diferentes entre sí).</p>	2,25%

* Pregunta excluyente para obtener la certificación.

1.2	¿La descripción es clara, completa, en el idioma del país y se relaciona con el producto publicado?	2,7%
	Se evaluará observando la descripción del producto publicado. Esta pregunta acepta calificación parcial. La descripción debe ser detallada y claramente orientada al producto publicado, (coincidente con el título).	
	Es correcta cuando: - la publicación ofrece un único producto. - la publicación ofrece variedad del mismo producto al mismo precio: camisetas en diferentes colores o de diferentes equipos, zapatillas en diferentes diseños o talles, etc. - En la publicación queda claro cuál es el producto que se está vendiendo, sin embargo también informa sobre otros productos que vende en el sitio, pero sólo a título informativo y con link a los mismos. No es correcta cuando: - La descripción no es clara, no queda claro qué es lo que se está ofreciendo, sus precios, características, etc.	
1.3.1	¿Ofrece garantía? ¿Aclara su duración?	0,75%
	En esta pregunta se evaluará que se indique en la publicación si ofrece garantía y sólo se evaluará esta pregunta en productos electrónicos, mecánicos y eléctricos. Para otro tipo de productos se calificará No Aplica. Tenga en cuenta que si se indica que ofrece garantía, pero no se aclara la duración de la misma, se calificará "En Parte" y "recibirá" sólo el 50% del puntaje de la pregunta.	
1.3.2	¿El vendedor ofrece MercadoLibre Envíos?	0%
	Se evaluará que el usuario ofrezca la opción de realizar el envío del producto/los productos a través de MercadoLibre Envíos.	
1.3.2.1	¿Ofrece una opción de envíos gratuita?	0 %
	Se verificará que el vendedor se haga cargo del costo del envío, ofreciendo una opción de envío gratuita. (Como plus, el comprador verá en el listado y en la publicación éste beneficio)	
1.3.3	¿Hace referencia a formas de entrega y/o envío y sus costos?	2,25%
	En caso que el vendedor NO ofrezca MercadoLibre Envíos, se verificará que informe en la publicación si hace envíos, indicando por qué medio los hace y además informe dichos costos. En caso de que el vendedor no haga envíos, se verificará que lo indique y que mencione en qué zona se retira el producto. Esta pregunta acepta calificaciones parciales. En caso que el vendedor SI ofrezca MercadoLibre Envíos, se evaluará si ofrece otras opciones de envío alternativo; de ser así se califica negativo, ya que únicamente podrá ofrecer las establecidas por MercadoLibre Envíos.	

* Pregunta excluyente para obtener la certificación.

1.3.4	¿Los precios publicados están dentro de los valores de referencia de MercadoLibre?	1,8%
	<p>En caso que el vendedor no ofrezca MercadoLibre Envíos, se evaluará que los costos de envíos publicados estén dentro de los precios de referencia fijados por MercadoLibre:</p> <p>CABA \$ 50,00 GBA \$ 65,00 Interior \$ 90,00</p> <p>En caso de que el vendedor no publique uno o todos los costos de envíos, la pregunta se calificará No Publica. La calificación de esta pregunta no aplicará cuando las medidas del producto embalado son mayores a 40 x 30 x 20 cm, o cuando el vendedor ofrezca realizar el envío a través de MercadoLibre Envíos.</p>	
1.3.5	¿Informa los tiempos de despacho y los mismos están dentro de los tiempos de referencia?	0,6%
	<p>Se evaluará si el vendedor publica el tiempo que tarda en despachar el producto, y si el mismo se encuentra dentro de los tiempos de referencia. El tiempo de referencia a considerar es de 24 horas hábiles. No Aplica para MercadoLibre envíos porque está pre fijado en el calculador.</p>	
1.4	¿Las imágenes son acordes a los parámetros establecidos por MercadoLibre?	3,15%
	<p>Para responder esta pregunta se tendrá en cuenta los siguientes parámetros definidos en los Términos y Condiciones de MercadoLibre como imprescindibles para una buena foto.</p> <p><u>Fondo</u>: El fondo debe ser de un color claro, blanco o neutral.</p> <p><u>Texto</u>: La imagen no debe tener textos, salvo los propios del producto. Las inscripciones alrededor o sobre el producto no están permitidas.</p> <p><u>Iluminación</u>: La foto debe estar iluminada de forma pareja. Una iluminación muy fuerte o muy débil se calificará negativamente.</p> <p><u>Enfoque</u>: El producto debe estar en foco y no borroso.</p> <p><u>Proporción</u>: El producto debe ocupar aproximadamente un 70% de la imagen.</p> <p><u>Alineación</u>: El producto debe estar centrado en la imagen.</p> <p>A continuación se incluye un tutorial sobre cómo obtener fotos atractivas: http://www.mercadolibre.com.ar/fotos.html</p>	
1.5	¿El producto está publicado en la categoría correcta?	1,5%
	<p>Se verificará que el producto esté publicado en la categoría/subcategoría que corresponda al producto publicado.</p> <p>Ej.: <u>Cargador de celular Nokia</u></p> <p><u>Publicación correcta</u>: Celulares y Telefonía/Accesorios para Celulares/Cargadores</p> <p><u>Publicación incorrecta</u>: Celulares y Telefonía/Celulares/Nokia</p>	

* Pregunta excluyente para obtener la certificación.

2.	Medios de pago y envío	
2.1	¿El vendedor indica que no opera con MercadoPago en alguna parte de la publicación o del proceso de compra? *	1%
	Se verificará si el vendedor indica o insinúa que no acepta MercadoPago en cualquier momento del proceso de compra, ya que su aceptación es de carácter obligatorio.	
2.2	¿El vendedor me informó que podía enviarme el producto?	2%
	Se verificará que efectivamente el vendedor haga envíos. Ésta pregunta no aplicará en caso que el vendedor ofrezca MercadoLibre Envíos.	
2.2.1	Delivery: ¿Los costos de envío están dentro de los precios de referencia de MercadoLibre?	
2.2.2	Retiro del producto: El costo de envío que habría cobrado el vendedor ¿está dentro de los precios de referencia de MercadoLibre?	2%
	<p>Éstas preguntas (2.2.1 y 2.2.2) no aplicarán en caso que el vendedor ofrezca MercadoLibre Envíos.</p> <p>Según el escenario de compra, se verificará que para todos aquellos productos cuyo embalaje tenga dimensiones menores o iguales a 40 x 30 x 20 cm, el costo de envío sea:</p> <p>Envíos dentro de la misma ciudad hasta \$ 50 (ejemplo: envíos dentro de Rosario o dentro de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires) Envíos al resto del país hasta \$ 90. Envíos desde GBA a Ciudad Autónoma de Buenos Aires hasta \$ 65.</p> <p><u>Listado de los partidos que conforman GBA:</u> Tigre, San Fernando, San Isidro, Vicente López, Malvinas Argentinas, Ituzaingó, General San Martín, San Miguel, José c. Paz, Tres de Febrero, Hurlingham, Morón, Moreno, Merlo, La Matanza, Ezeiza, Echeverría, Lomas de Zamora, Lanús, Avellaneda, Almirante Brown, Quilmes, Florencio Varela, Berazategui.</p> <p>Si las dimensiones del embalaje son mayores a las indicadas no se evaluará esta pregunta. En caso de que el vendedor no realice envíos por cualquier motivo esta pregunta se calificará NO.</p>	
2.3	¿Las condiciones de envío ofrecidas en la publicación se encontraban disponibles una vez concretada la compra?	3,5%
	<p>Ésta pregunta no aplicará en caso que el vendedor ofrezca MercadoLibre Envíos.</p> <p>Se verificará que el comprador pueda acceder a las condiciones ofrecidas por el vendedor en la publicación y que estas no sean modificadas después de la compra.</p>	
2.4	¿El vendedor ofrece la opción de despacho del producto dentro de las 24 hs. de acreditado el pago?	1,5%
	Se verificará si el vendedor ofrece despachar el producto dentro de las 24 horas hábiles de haberse acreditado el pago.	

* Pregunta excluyente para obtener la certificación.

3. Preguntas y respuestas (previas a la compra)		
3.1	¿Las preguntas fueron respondidas dentro de las 24 hs hábiles de formuladas?	2,75%
	El comprador oculto realizará en el sitio una o varias preguntas al vendedor y se verificará que sean contestadas dentro de las 24 h. hábiles.	
3.2	¿Las respuestas del vendedor fueron cordiales y completas?	2,75%
	Se verificará que el vendedor responda con amabilidad y en forma efectiva todas las consultas que le realice el comprador.	
3.3	¿El vendedor cuenta con stock del producto publicado?	1,1%
	El comprador oculto verificará que exista stock del producto que se ofrece en la publicación.	
3.4	¿El vendedor bloqueó al comprador para comprar o hacer preguntas?	4,4%
	El comprador oculto no podrá ser bloqueado por el vendedor ni para comprar ni para preguntar ya que éste no dará motivos justos para serlo.	
4. Comunicación telefónica o vía e-mail		
4.1	Al enviar un e-mail al vendedor, ¿recibió respuesta en un plazo máximo de 24 h hábiles?	3,5%
	Se verificará que el vendedor conteste sus e-mails en un plazo menor a 24 h hábiles.	
4.2	¿La comunicación vía e-mail fue fluida y cordial?	1,5%
	Se controlará que los vendedores se comuniquen por e-mail con los clientes en un tono cordial y servicial.	
4.3	¿Pudo contactarse telefónicamente con el vendedor en forma rápida y efectiva luego de concretar la compra?	3%
	Se verificará la facilidad de comunicarse telefónicamente con el vendedor. Para ello se espera que el vendedor conteste el teléfono en 3 o menos intentos. En aquellos casos que al comprador le dé ocupado, llame y no contesten, o lo atiendan y lo dejen en espera por más de 2 minutos, se considerarán intentos infructuosos. Los tres intentos se harán en diferentes momentos entre las 9 y las 19 h en días hábiles.	
4.4	¿El vendedor escuchó sus consultas atentamente y sin interrupciones?	0,5%
	Se verificará que en la comunicación telefónica el vendedor se muestre atento a las inquietudes y necesidades del comprador, sin interrumpir.	
4.5	¿Respondió a sus consultas de manera amable y cordial?	0,5%
	Se verificará que la comunicación telefónica con los clientes sea en un tono amable y cordial.	
4.6	¿Respondió a la consulta con claridad y demostrando conocer del	1%
	Se tomará en cuenta que las consultas se respondan con claridad, conocimiento y juicio.	

* Pregunta excluyente para obtener la certificación.

La sección 5 se divide en 2 partes. Si la compra se realiza con envío en el domicilio del comprador, se verificará sólo la sección 5.1 y si el comprador busca el producto comprado por el domicilio o local del vendedor, se verificará sólo la sección 5.2.

5.1 Recepción en domicilio del comprador		
5.1.1	¿El producto se despachó en 24 horas hábiles o menos? En esta pregunta se verificará que el vendedor despache el producto dentro de las 24 horas hábiles de haberse acreditado el pago	4%
5.1.2	¿Recibió el producto en el plazo acordado? En esta pregunta se verificará que el vendedor cumpla con el plazo acordado para enviarle el producto al comprador.	1,5%
5.1.2	¿Existió algún costo de envío adicional? (Otros costos distintos de los acordados). Se verificará que no existan costos de envíos ocultos. Esto es cualquier costo diferente al costo del producto publicado en el sitio y el costo de envío acordado con el vendedor que deba erogar el comprador para poder adquirir el producto.	1,5%
5.1.3	¿El envoltorio o bolsa en que recibió el producto era el adecuado para el mismo? Se verificará que el comprador reciba el producto en un envoltorio, caja o bolsa agradable y que proteja el producto contra cualquier daño que pudiera sufrir como consecuencia de su traslado. Esta verificación NO incluye el packaging original del producto.	3%
5.1.4	¿Le hicieron firmar un comprobante de recepción del producto y verificaron su identidad? La verificación de identidad y firma de recepción es sólo de carácter informativo y tiene como propósito verificar que se cumpla con el Programa de Protección al Vendedor de MercadoPago. Esta pregunta acepta respuestas parciales. https://www.mercadopago.com/argentina/ml/p_loadhtml?as_menu=M06S03&as_html_code=CENTRO_SEGURIDAD03	0%
5.2 Retiro en domicilio del vendedor		
5.2.1	¿Dispone el vendedor de un local comercial a la calle? Para que esta pregunta se conteste en forma afirmativa el vendedor debe contar con un local comercial ubicado a la calle o en una galería comercial.	2%
5.2.2	¿El vendedor le saludó amablemente, tanto al llegar como al retirarse? Se tendrá en cuenta si el vendedor fue educado, saludando y despidiéndose del cliente	2%
5.2.3	¿Fue amable durante toda la atención, estableciendo contacto visual y sonriendo en algún momento de la misma? Se verificará que el comprador reciba un trato amable, agradable y cordial por parte del vendedor.	1,5%
5.2.4	¿Demostró conocimiento acerca del producto por el cual estaba consultando? Se tomará en cuenta que las consultas se respondan con claridad, conocimiento y juicio.	1,5%

* Pregunta excluyente para obtener la certificación.

5.2.5	¿El lugar físico donde se desarrolló la compra era agradable y seguro?	3%
	Esta pregunta tiene como fin evaluar que el lugar físico donde se entregue el producto esté en buenas condiciones edilicias y de sensación de seguridad al comprador, ya sea una oficina, departamento, local etc.	
5.2.6	¿Le hicieron firmar un comprobante de recepción del producto y verificaron su identidad?	0%
	La verificación de identidad y firma de recepción es sólo de carácter informativo y tiene como propósito verificar que se cumpla con el Programa de Protección al Vendedor de MercadoPago. Esta pregunta acepta respuestas parciales. https://www.mercadopago.com/argentina/ml/p_loadhtml?as_menu=M06S03&as_html_code=CENTRO_SEGURIDAD03	
6.	Producto	
6.1	¿El producto comprado estaba disponible?	5,5%
	Se verificará que el comprador tenga disponible el producto una vez ofertado. Para ello se tendrá en cuenta los siguientes criterios al decidir la calificación de esta pregunta: - Se calificará "Si" cuando, una vez ofertado el producto, se encuentre en stock y no surja ningún inconveniente al respecto. - Se calificará "No" cuando, una vez ofertado el producto, el vendedor comunique por e-mail o telefónicamente que no tiene el producto y no ofrezca ninguna solución o alternativa satisfactoria al respecto. - Se calificará "No" si el producto no se encuentra en el local o domicilio del vendedor, en caso de que la compra sea con retiro en el local o domicilio del vendedor. - Se calificará "En parte", en aquellos casos en que el vendedor, una vez hecha la oferta, comunique por teléfono o e-mail que el producto no se encuentra en stock, pero ofrezca una solución o alternativa satisfactoria al respecto. Por ejemplo, que ofrezca conseguir el producto para el día siguiente, que ofrezca un producto muy similar, que ofrezca un modelo mejor al mismo precio, etc.	
6.2	¿El producto que le entregaron coincide con el publicado, tanto en la descripción como en las imágenes?	6,6%
	Se verificará que el producto entregado coincida con el publicado.	
6.3	¿Se encontraba en perfectas condiciones?	5,5%
	Se verificará que el producto sea entregado en perfectas condiciones detalladas en la publicación.	
6.4	Si el artículo comprado era de marca, ¿le entregaron un producto original?	3,3%
	Se verificará su etiqueta, empaque, logotipo, holograma de seguridad (si correspondiese) o cualquier otro elemento que permita confirmar que se trate de un producto original.	
6.5	¿Estaba en su packaging original?	1,1%
	Se verificará que el packaging del producto sea el original. Esta pregunta no se evaluará en aquellos casos que por la naturaleza del producto no corresponda hacer una evaluación del packaging.	

* Pregunta excluyente para obtener la certificación.

7.	Facturación y garantía	
7.1	<p>¿El producto contenía una garantía escrita por al menos 6 meses y era válida en la República Argentina?</p> <p>En caso de que para el tipo de producto comprado, corresponda entrega de garantía, se verificará que sea entregada en forma escrita y que tenga una duración mínima de 6 meses. Se requiere que la garantía sea por un plazo mínimo de 6 meses, ya que éste es el plazo exigido por Ley. Además se verificará que el vendedor explique los Términos y Condiciones de la garantía.</p>	3,5%
7.2	<p>¿Le entregaron la factura del producto? *</p>	3,5%
	El comprador verificará que se entregue factura en forma espontánea.	
8.	Respeto por las normas de MercadoLibre	
8.1	<p>¿El vendedor incluyó datos personales de contacto en alguna parte de la publicación? *</p> <p>Se controlará que no exista en ninguna parte de la publicación algún dato de contacto del vendedor.</p> <p>La política de datos es la siguiente: <u>Está prohibido:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Dar dirección de e-mail - Poner una URL o sitio web - Dar dirección exacta y detallada, por ejemplo: estoy en Rivadavia 1525. - Los usuarios no podrán colocar distancias menores a 3 cuadras para delimitar la zona en la que se encuentra su local. Las expresiones "a pasos" y "a metros" son indicadores de menos de 1 cuadra y deben ser calificadas "NO". - Mapas en los que se indique el lugar exacto o un radio menor a 3 cuadras de donde se encuentra el vendedor, para casos en los que el vendedor cuente con local a la calle. - Informar lugar de encuentro, fecha y hora. <p><u>Está permitido:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Informar líneas de colectivos, trenes, subtes, etc. que lo acercan. - Informar que está cercano a "X" estación de subte/tren/plaza/Zona conocida. Ej.: Estoy en la zona de Plaza Flores, cerca de la estación de subte Callao de la Línea B. - Informar lugar de encuentro sin incluir día y hora. Ej.: Entrego en Estación Palermo del Subte D. 	2,25%
8.2	<p>¿Trató de evadir el pago de comisión a MercadoLibre? *</p> <p>El vendedor no deberá intentar de ninguna forma evadir el pago de comisiones a MercadoLibre, ya sea a través del sitio o, luego, en el contacto con el comprador.</p>	2,25%
8.3	¿El título de la publicación incluía alguna palabra no relacionada con el producto?	2,25%

* Pregunta excluyente para obtener la certificación.

	El vendedor no deberá incluir en el contenido del título de la publicación alguna palabra que, sin tener relación directa con el producto, haya sido incluida con el único objetivo de atraer interesados y llamar la atención. Por ejemplo, para mencionar una marca en particular distinta a la del modelo publicado, no está permitido poner: "Reproductor MP3 Samsung – No Apple No Sony"	
8.4	¿Calificó correctamente la transacción?	8,25%
	El vendedor deberá calificar la operación en forma correcta y dentro de 7 días desde la fecha en la que entregó el producto. Si el vendedor califica la operación en forma incorrecta se le quitará el total del puntaje de esta pregunta y si el vendedor no califica dentro de los 7 días desde la fecha en la que entregó el producto recibirá solo la mitad del puntaje de esta pregunta.	

¿Cómo actuarán los compradores ocultos en aquellas preguntas que contengan la columna N/A (No Aplica)?:

ITEM		Corresponde "NO APLICA" cuando...
1.3.1	¿Ofrece garantía en la publicación?	El producto no es eléctrico, electrónico ni mecánico.
1.3.2.1	¿Ofrece una opción de envíos gratuita?	El vendedor NO ofrece MercadoLibre Envíos.
1.3.3	¿Hace referencia a formas de entrega y/o envío, y costos?	Las medidas del producto embalado son mayores a 40 x 30 x 20 cm. El vendedor ofrece MercadoLibre Envíos
1.3.4	¿Los precios de envío publicados están dentro de los valores de referencia de Mercado Libre?	Las medidas del producto embalado son mayores a 40 x 30 x 20 cm.
1.3.5	¿Informa los tiempos de despacho y los mismos están dentro de los tiempos de referencia?	El vendedor ofrece Mercado Envíos.
2.2	¿El vendedor me informó que podía enviarme el producto?	El vendedor ofrece Mercado Envíos.
2.4	¿El vendedor ofrece la opción de despacho del producto dentro de las 24 hs. de acreditado el pago?	El vendedor ofrece Mercado Envíos.
5.1	Todos las preguntas del área RECEPCIÓN EN DOMICILIO DEL COMPRADOR	Cuando el producto se retira en el domicilio del vendedor.
5.2	Todos las preguntas del área RETIRO EN DOMICILIO DEL VENDEDOR	Cuando el producto se envía a su domicilio (delivery).

* Pregunta excluyente para obtener la certificación.

5.1.4	¿Le hicieron firmar un comprobante de recepción del producto y verificaron su identidad?	Cuando el producto se envía por correo.
6.4	Si el artículo comprado era de marca, ¿le entregaron un producto original?	Cuando el producto comprado no es de marca.
6.5	¿Estaba en su envoltorio original?	Cuando el producto comprado no viene en un envoltorio / packaging especial.
7.1	¿El producto contenía una garantía nacional y escrita por al menos 6 meses?	El producto no es eléctrico, electrónico ni mecánico.

Cuando una pregunta no aplica, el puntaje de esa pregunta se redistribuirá entre las otras preguntas de su sección en partes iguales. Por ejemplo, si no aplica la pregunta 2.2.2, que vale el 20% de los puntos de la sección Medios de pago, entonces su puntaje se redistribuirá en partes iguales entre las otras preguntas de la sección 2.

Cuando una pregunta es calificada "En Parte", recibirá el 50% del puntaje correspondiente a esa pregunta

* Pregunta excluyente para obtener la certificación.