



- [Inicio](#)
- [Inscríbete](#)
- [Vender](#)
- [Mi MercadoLibre](#)
- [Ayuda](#)

- [Ayuda](#)
- [Comprar](#)
- [Vender](#)
- [Tus datos e inscripción](#)
- [Seguridad](#)
- [Solucionar problemas](#)
- [MercadoPago](#)
- [MercadoClips](#)

Sistema de reputación de MercadoLibre

Última actualización: 10/09/2010

Este documento es parte integrante de los Términos y Condiciones Generales de **MercadoLibre**. Mediante la aceptación de los Términos y Condiciones Generales en el momento del registro, el usuario acepta las políticas aquí contenidas.

MercadoLibre cuenta con un **sistema de reputación de usuarios fácil de usar y de consultar**. Este Sistema es actualizado periódicamente conforme los usuarios efectúen transacciones en el sitio.

El sistema de reputación refleja la trayectoria de los usuarios, permitiendo diferenciar el comportamiento de cada uno como vendedor, como comprador y como usuario de los servicios que brinda MercadoLibre.

El sistema se basa en datos relacionados con su actividad en el sitio y en lo informado a través de comentarios y réplicas por otros miembros de la comunidad.

De esta manera, en cada una de las publicaciones del sitio podrás conocer la **reputación del vendedor a través de un indicador visual (termómetro)**.

Para conocer la **reputación como comprador debes ingresar en la página de su perfil**, allí verás las calificaciones y comentarios recibidos de parte de los vendedores de la comunidad que han operado con el.

El sistema de **reputación de usuarios en MercadoLibre es automático** y está sujeto a las reglas que describimos en este documento para que lo conozcas a fondo y te sea de utilidad.

MercadoLibre no manipula ni interviene en el proceso de formación de la reputación, sino que consolida información objetiva relativa a las operaciones del usuario en el sitio y las calificaciones recibidas de otros miembros de la comunidad. Sin perjuicio de ello y en caso de incumplir los Términos y Condiciones Generales y demás políticas, MercadoLibre podrá aplicar una [sanción](#) que impacte negativamente en la reputación de un

usuario.

MercadoLibre no verifica la veracidad o exactitud de los comentarios y réplicas otorgados por otros usuarios y no se responsabiliza por lo expresado dentro del sitio o a través de otro medio, incluido el correo electrónico. Toda la información aportada por los usuarios será incluida en el sitio bajo exclusiva responsabilidad de quien la emita.

Tanto aquellos usuarios que hayan resultado ganadores de una oferta como el oferente deberán ingresar una calificación informando acerca de la concreción o no de la operación; también podrá ingresar un comentario si así lo desean.

La calificación y los comentarios deben corresponder exclusivamente a la transacción por la cual se está calificando.

Reputación como comprador

La reputación como **comprador** se determina en virtud de las calificaciones recibidas por otros usuarios de la comunidad.

Cada vez que dos usuarios realizan una operación en el sitio tienen un plazo de 21 días para calificarse de forma **positiva**, **negativa** o **neutral** según haya sido su experiencia. Al mismo tiempo pueden dejar un comentario donde le cuentan al resto de la comunidad cómo fue operar con la otra parte.

Calificación **Positiva** Suma 1 punto.

Calificación **Neutral** No suma ni resta puntos.

Calificación **Negativa** Resta 1 punto.

Un usuario podrá recibir tantas calificaciones como operaciones haya efectuado. Sin embargo, a los fines de establecer la reputación se tendrán en cuenta hasta tres calificaciones recibidas por la misma contraparte en un periodo de 90 días.

Reputación como vendedor

La reputación de los vendedores se representará a través de un termómetro, que se mostrará en todas las publicaciones.

La reputación se determina automáticamente y consolida datos objetivos. Los valores considerados son: (i) las operaciones llevadas a cabo en el sitio; (ii) la frecuencia con que el usuario vende en el sitio y; (iii) las calificaciones recibidas de otros miembros de la comunidad.

A partir de un ranking de vendedores, la reputación de cada vendedor se verá reflejada en el termómetro.

(i) Tu **reputación** será un reflejo de las siguientes operaciones:

- **Operaciones realizadas:** se considerará la cantidad de ventas realizadas independientemente de las unidades vendidas. Por ejemplo si un usuario realiza una compra por 3 unidades esa transacción se contará como una venta única.
- **Operaciones concretadas:** se trata de aquellas operaciones que el vendedor haya calificado como concretadas y las que no haya calificado.

(ii) ¿Con qué frecuencia de tiempo serán consideradas las operaciones?

- **Vendedor Frecuente:** si el vendedor ha realizado seis o más ventas en los últimos doce meses se tendrán en cuenta las operaciones del último año.

- **Vendedor Poco Frecuente:** se trata del vendedor que ha realizado menos de seis ventas en el último año, pero seis o más en toda su trayectoria.
- **Vendedor con menos de 6 ventas:** el resultado de sus operaciones será informado al resto de la comunidad a través de las calificaciones recibidas, pero su reputación no se reflejará en el termómetro.
- **Usuarios sin ventas:** estará identificado bajo el nombre de "vendedor nuevo".

(iii) Las Calificaciones recibidas de compradores:

Las calificaciones Positivas recibidas también conformarán la reputación del vendedor. Se trata de un dato porcentual que se obtiene de dividir la cantidad de calificaciones positivas sobre el total de calificaciones del usuario. No serán tenidas en cuenta las calificaciones neutrales de operaciones no concretadas.

Ranking de vendedores. Posición en el termómetro.

La posición de cada vendedor en el termómetro estará determinada por el **valor de su reputación ubicado en el nivel más bajo** de la siguiente tabla partir de un ranking de vendedores confeccionado por MercadoLibre.

						Programa de MercadoLíderes		
						MercadoLíder	MercadoLíder Gold	MercadoLíder Platinum
Operaciones realizadas	6 o más	6 o más	6 o más	6 o más	19 o más	44 o más	175 o más	448 o más
Operaciones concretadas	0% o más	38% o más	58% o más	74% o más	84% o más	84% o más		
Calificaciones positivas	0% o más	73% o más	91% o más	98% o más	98% o más	98% o más		

¿Cómo se calculan los valores de la tabla?

Los valores de la tabla se calcularán cada mes a partir de un ranking de vendedores realizado por MercadoLibre.

Para realizar este **ranking** se tomará una **muestra de usuarios** que recibieron ofertas en sus publicaciones a precio fijo y ofertas ganadoras en subastas **durante un mes específico**.

El mes de cálculo será el mes calendario anterior. Por ejemplo, para armar el cuadro de valores de julio se tomará el ranking de vendedores de junio.

Mes a mes, todos los vendedores del sitio quedarán distribuidos de la siguiente manera en el termómetro.



*Porcentaje sobre total de vendedores. MercadoLibre podrá ajustar estos porcentajes si lo considera necesario.

MercadoLibre podrá modificar la posición de un vendedor en el termómetro con motivo de la aplicación de una [sanción](#).

¿Cómo acceder a ver más información sobre el vendedor desde la página del producto?

Desde la opción "Más información" los compradores podrán acceder a más detalles de la reputación de cada vendedor, tales como Total de Operaciones, Operaciones Concretadas, Operaciones Canceladas, Calificaciones Positivas.

También es posible consultar el perfil del usuario a través del link "más datos del vendedor".

Restricciones del Sistema

Está prohibido hacer comentarios y expresar opiniones de carácter privado o personal, que no tengan relación con la operación sobre la cual se está calificando a otro usuario.

MercadoLibre podrá restringir y/o prohibir la contratación de cualquiera de sus servicios a los usuarios cuya reputación esté por debajo de ciertos niveles fijados por MercadoLibre a su exclusiva discreción.

Auto-Calificación

No se podrá auto-calificar o interferir de cualquier manera en la propia calificación, sea induciendo a personas diferentes de aquellas con quienes se completa una transacción, a efectuar calificaciones ficticias o simuladas, y/o a hacer comentarios sobre ellos; sea mediante la utilización de cualquier mecanismo para desvirtuar o alterar el Sistema de Reputación de MercadoLibre. El incumplimiento de cualquiera de estas prohibiciones quedará sujeto a las sanciones previstas en los Términos y Condiciones Generales de MercadoLibre.

Usuarios Inhabilitados

Los Usuarios suspendidos o inhabilitados temporal o permanentemente, de MercadoLibre, no podrán realizar calificaciones.

Calificaciones por cada Transacción

Solamente se permitirá una calificación por cada transacción cerrada.

Calificaciones ocultas

Las calificaciones permanecerán ocultas mientras duren los 21 días del proceso de calificación o hasta que se hayan recibido las calificaciones del comprador y del vendedor.

Mientras las calificaciones permanezcan ocultas no sumarán ni restarán dentro del puntaje del Usuario.

Una vez que finalice el proceso de calificación, el Usuario recibirá un e-mail que le avisará la calificación de su contraparte. Si no está conforme con la calificación que recibió el usuario tiene derecho a réplica.

Rélicas

Luego de haber recibido una calificación, el usuario podrá hacer una réplica a la misma, siempre que lo haga dentro de los 14 días de haberla recibido. Es necesario que el usuario haya calificado a la contraparte para que pueda realizar una Réplica.

Bonificaciones

MercadoLibre bonificará automáticamente una comisión por venta sólo en aquellos casos en que el vendedor haya calificado la operación como no concretada. Para eso, los vendedores tendrán 21 días para calificar a la contraparte, una vez finalizado ese plazo si no calificó se facturará la Comisión por Venta. En caso de no estar de acuerdo, tendrá 39 días adicionales para calificar la operación como no concretada para que la misma sea bonificada. Una vez vencidos estos plazos, no habrá posibilidad de calificar ni de obtener una bonificación por la comisión por venta.

Para obtener más información sobre Bonificaciones, por favor ingresa en [Bonificación de comisiones por venta](#).

Plazo para Calificar

El plazo máximo para calificar al usuario con quien se realizó una transacción será de 21 días desde la compra en el sitio. Una vez transcurrido ese plazo, el vendedor sólo podrá calificar al comprador de manera neutral por un plazo adicional de 39 días. En el caso que la operación no se haya concretado, el usuario sólo podrá calificar a partir del 3er. día de cerrada la operación.

Para iniciar un proceso de "Mediación" será necesario (sin excepción) que el Usuario califique a su contraparte sobre la operación en cuestión.

Responsabilidad por las calificaciones

El Usuario conoce y acepta ser el exclusivo responsable por los comentarios que realice dentro del Sistema de Calificación de Usuarios de **MercadoLibre**. Es importante ser objetivo con las opiniones y respetuoso en los dichos, porque el usuario podrá responder por las acciones que puedan entablar otros usuarios, que consideren lesionado algún derecho o infringida alguna ley.

MercadoLibre no será responsable, en ningún caso, por opiniones o comentarios expresados por los Usuarios dentro del sitio o a través de cualquier otro medio, incluido el correo electrónico.

Responsabilidad de MercadoLibre

MercadoLibre no tiene obligación de verificar la veracidad o exactitud de las calificaciones o réplicas y NO se responsabiliza por los dichos allí vertidos por cualquier usuario, por las ofertas de compras o ventas que los Usuarios realicen teniendo en cuenta las calificaciones de la contraparte o por cualquier otro comentario expresado dentro del sitio o a través de cualquier otro medio incluido el correo electrónico. **MercadoLibre** se reserva el derecho de eliminar aquellos comentarios que sean considerados inadecuados u ofensivos. **MercadoLibre** mantiene el derecho de excluir a aquellos Usuarios que sean objeto de comentarios negativos provenientes de fuentes distintas.

¿Te sirvió esta ayuda?

Ayudas relacionadas

- [Restricciones del Sistema](#)
- [Auto-Calificación](#)
- [Usuarios Inhabilitados](#)
- [Calificaciones por cada Transacción](#)
- [Calificaciones ocultas](#)
- [Réplicas](#)

[Sobre MercadoLibre](#) | [Investor Relations](#) | [Centro de Seguridad](#) | [Programa de afiliados](#) | [Mapa del Sitio](#) | [Ver otros países](#)

El uso de este sitio web implica la aceptación de los [Términos y Condiciones](#) y de las [Políticas de Privacidad](#) de MercadoLibre Venezuela S.A.

Copyright © 1999-2010 MercadoLibre Venezuela S.A. RIF: J-30684267-5