

Última atualização em 04/07/2025

Importante:
Agora, para enviar mensagens pós-venda com Mercado Envios 2 (Fulfillment, Cross docking, Drop off e Flex), você deve atualizar sua integração e o vendedor deve escolher um motivo para se comunicar. Caso contrário, você receberá o erro `blocked_by_conversation_started_by_seller`

Consultar motivos de comunicação disponíveis

Com os seguintes recursos, os vendedores podem escolher um motivo para iniciar a conversa com o comprador e terão uma quantidade de mensagens disponíveis para envio.

Templates disponíveis por país

O template é um texto predefinido disponibilizado pelo Mercado Livre, que o vendedor não pode modificar.

Template de "REQUEST_VARIANTS"

Para MLA, MLM, MCO, MLC, MPE e MEC:

Olá, por favor confirme as características que deseja para o produto que você comprou, assim podemos concretizar o envio.

Para MLB:

Olá! Por favor, confirme as características que quer para o produto que você comprou, assim, podemos fazer o envio.

Template de "REQUEST_BILLING_INFO"

Para MLA:

Para te enviar a nota fiscal da sua compra, preciso dos seguintes dados:

- Nome e sobrenome
- RG
- Endereço
- CEP

Para MLM:

Para te enviar a nota fiscal da sua compra, preciso dos seguintes dados:

- Nome e sobrenome
- RFC
- Endereço
- CEP

Para MCO:

Para te enviar a nota fiscal da sua compra, preciso dos seguintes dados:

- Nome e sobrenome
- Tipo e número de documento
- Email
- Endereço
- CEP
- Código do município
- Código do departamento

Para MLU:

Para te enviar a nota fiscal da sua compra, preciso dos seguintes dados:

- Nome e sobrenome
- Cédula

Para MPE:

Para te enviar a nota fiscal da sua compra, preciso dos seguintes dados:

- Nome e sobrenome
- RG
- Endereço
- CEP

Para MEC:

Para te enviar a nota fiscal da sua compra, preciso dos seguintes dados:

- Nome e sobrenome
- Tipo e número de documento
- Endereço
- CEP

Chamada:

```
curl -X GET -H 'Authorization: Bearer $ACCESS_TOKEN' https://api.mercadolivre.com/messages/action_guide/packs/$PACK_ID?tag=post_sale
```

Exemplo:

```
curl -X GET -H 'Authorization: Bearer $ACCESS_TOKEN' https://api.mercadolivre.com/messages/action_guide/packs/20000000000?tag=post_sale
```

Resposta:

Campos da resposta

char_limit: é a quantidade máxima de caracteres aceitos na opção ("OTHER" ou "SEND_INVOICE_LINK").

A opção REQUEST_VARIANTS está disponível apenas para envios cross docking e drop off.

A opção DELIVERY_PROMISE está disponível apenas para envios Flex.

Dentro das opções do tipo template (REQUEST_VARIANTS e REQUEST_BILLING_INFO), temos o template_id, que deve ser utilizado no POST para envio da mensagem.

Consultar quantidade de mensagens pós-venda disponíveis por pack_id

No grupo de motivos, as categorias podem ter a opção de enviar mensagem ao comprador e você pode reconhecê-las pelo campo cap_available:

- Se for 0 (zero), o vendedor não poderá enviar mensagens ao comprador
- Se for 1 (um) ou mais, indica a quantidade disponível para envio.

Lembre-se que a mensagem terá limite de caracteres e será moderada como uma mensagem normal (apenas para OTHER e SEND_INVOICE_LINK).

Caso o vendedor tenha esgotado o cap de mensagens disponíveis para envio, ao tentar novamente em um campo aberto (OTHER), a resposta será um erro informando que não é mais possível, sendo necessário aguardar resposta do comprador.

Chamada:

```
curl -X GET -H 'Authorization: Bearer $ACCESS_TOKEN' https://api.mercadolivre.com/messages/action_guide/packs/$PACK_ID/caps_available?tag=post_sale
```

Exemplo:

```
curl -X GET -H 'Authorization: Bearer $ACCESS_TOKEN' https://api.mercadolivre.com/messages/action_guide/packs/20000000000/caps_available?tag=post_sale
```

Resposta:

Enviar mensagem conforme opção

Depois de buscar as opções disponíveis para o pack_id, você deve enviar a mensagem como no POST abaixo. Lembre-se: depois que o comprador responder, as mensagens seguintes devem ser enviadas diretamente pelo [post /messages](#).

Importante:

Com o objetivo de continuar melhorando a experiência de compra na nossa plataforma, a partir de 20 de janeiro de 2025, implementaremos uma mudança no envio de mensagens personalizadas. As mensagens com a opção OTHER não estarão disponíveis quando o status do envio for "Entregue". Essa medida estará em vigor nos sites MEC, MCO, MLM, MPE, MLU e MLC, e posteriormente será estendida para MLB e MLA.

Confira os option_id disponíveis por site:

Chamada:

```
curl -X POST -H 'Authorization: Bearer $ACCESS_TOKEN' -H 'Content-Type: application/json'
{
  "option_id": $OPTION_ID,
  "template_id": $TEMPLATE_ID
}
https://api.mercadolivre.com/messages/action_guide/packs/$PACK_ID?option?tag=post_sale
```

Exemplo com REQUEST_BILLING_INFO (Tipo template):

```
curl -X POST -H 'Authorization: Bearer $ACCESS_TOKEN' -H 'Content-Type: application/json'
{
  "option_id": "REQUEST_BILLING_INFO",
  "template_id": "TEMPLATE__REQUEST_BILLING_INFO__1"
}
https://api.mercadolivre.com/messages/action_guide/packs/200000000000000?option?tag=post_sale
```


Resposta de mensagem enviada:

- Nota:**
No campo text estará o conteúdo enviado correspondente ao template.

Exemplo com OTHER (Tipo texto livre):

```
curl -X POST -H 'Authorization: Bearer $ACCESS_TOKEN' https://api.mercadolibre.com/messages/action_guide/packs/2000000000000000/option -H 'Content-Type: application/json' \
{
  "option_id": "OTHER",
  "text": "Olá Maria, estou precisando de..."
}
```

Resposta de mensagem enviada corretamente:

 Nota:

O campo text contém o conteúdo enviado no body da chamada.

Resposta de mensagem moderada:

Campos da resposta

- status:** estado da mensagem. Por exemplo: available ou moderated
- message_moderation:**
 - status:** status da moderação da mensagem.
 - reason:** motivo da moderação. Por exemplo: **out_of_place_language** (moderação por linguagem inadequada).

Exemplo com DELIVERY_PROMISE:

Ao possuir uma promessa de entrega antiga, não enviaremos a mensagem e você receberá o erro:

```
{
  "status_code": 500,
  "message": "data de entrega é anterior à data atual"
}
```

Resposta da mensagem:

Exemplos de mensagens de erro

Por ser caso de exceção

- Produtos com tempo de fabricação (manufacturing time) de qualquer categoria
- Lembre-se que podemos modificar essas exceções sem aviso prévio.

Exemplo:

```
curl -X GET -H 'Authorization: Bearer $ACCESS_TOKEN' https://api.mercadolibre.com/messages/action_guide/packs/2000000000000012?tag=post_sale
```

Resposta:

```
{
  "cause": "blocked_by_excepted_case",
  "error": "bad_request",
  "message": "Este pack pertence a um caso de exceção, é solicitado usar o recurso de mensagens.",
  "status_code": 400
}
```

Dessa forma, o vendedor poderá [utilizar a mensageria pós-venda sem restrições](#).

Erros

400 - limit_exceeded		
O texto é inválido		
Por exceder o limite de 350 caracteres (opção OTHER e SEND_INVOICE_LINK)		
403 - bad_request		
Você não tem permissão para executar a opção OTHER novamente		
Capacidade (cap) não disponível		
403 - forbidden	Este pacote está com a conversa bloqueada, por favor verifique mensagens bloqueadas	Há uma conversa aberta, você deve utilizar o recurso de /messages
404 - not_found		
A opção selecionada não é válida		
Option_id inválido		
409 - conflict		

Há outra requisição bloqueando esta operação
Este erro ocorre porque o vendedor executa várias opções simultâneas sobre a mesma venda e, para evitar que sejam realizadas mais caps do que o disponível, criamos um "Lock" do serviço sobre o vendedor e a venda, que é liberado ao finalizar a execução da opção.
403 - forbidden
A conversa está bloqueada
Pack_id com mensageria bloqueada
403 - forbidden
Você não tem permissão para acessar as informações do pack \$PACK_ID
Vendedor não está autorizado a consultar as informações desse pack id
400 - bad_request
O template \$TEMPLATE_ID é inválido
Template_id incorreto
400 - bad_request
A promessa de entrega do envio contido no pack é de uma data anterior à de hoje
Data inválida/expirada para a promessa de entrega
500 - internal_server_error
Erro interno do servidor
Erro interno
429 - too_many_request
Muitas requisições
Esse erro é retornado quando um usuário enviou muitas requisições em um curto período de tempo
451 - Unavailable
Indisponível
Esse erro é retornado quando o comprador desativou a conta.

Próximo: [Gestão de mensagens.](#)