

Última atualização em 10/03/2025

## Trocas - Changes & Allow Replace

**Importante:**

A funcionalidade de Cambios e Reemplazo está disponível atualmente para as seguintes modalidades de envio:

**Cambios:** Full, Cross Docking e, em breve: Cross Docking Drop Off.

**Reemplazos:** Full e em breve: Cross Docking e Cross Docking Drop Off.

O fluxo de trocas/cambios permite que os compradores realizem a troca de suas compras no Mercado Livre. Esta documentação apresenta a solução desenvolvida para integrar esse processo, detalhando os endpoints disponíveis, o modelo de dados e as validações necessárias para uma implementação eficiente.

Nos próximos tópicos, exploraremos a estrutura do serviço, os requisitos técnicos e as melhores práticas para garantir uma integração fluida, permitindo que os sellers gerenciem as trocas de forma automatizada e sem fricções.

### Changes

O recurso /changes garante que os integradores possam acessar as informações de trocas relacionadas às suas vendas, incluindo acesso a dados gerais dos pedidos correspondentes e a verificação da existência de trocas nas reclamações associadas, garantindo uma gestão mais precisa e automatizada.

#### Como identificar uma troca?

Inscreva-se no [feed de reclamações](#), assim você será notificado sobre todas as reclamações geradas para a conta do vendedor. Consulte o recurso /claims/\$CLAIM\_ID e verifique o campo "related\_entities". Se o valor "changes" estiver presente, há uma troca associada. Utilize o recurso /changes para obter os detalhes.

#### Consultar uma troca:

Para consultar uma troca, utilize o recurso /post-purchase/v1/claims/\$CLAIM\_ID/changes, como no exemplo abaixo:

**Chamada:**

```
curl -X GET -H 'Authorization: Bearer $ACCESS_TOKEN' \
https://api.mercadolibre.com/post-purchase/v1/claims/$CLAIM_ID/changes
```

**Exemplo:**

```
curl -X GET -H 'Authorization: Bearer $ACCESS_TOKEN' \
https://api.mercadolibre.com/post-purchase/v1/claims/5255498215/changes
```

**Resposta:**

```
{
  "paging": {
    "offset": 0,
    "limit": 1,
    "total": 1
  },
  "data": [
    {
      "claim_id": 1234567890,
      "resource": "order",
      "resource_id": 2000001234567890,
      "items": [
        {
          "id": "MLM1965897079",
          "quantity": 1,
          "price": 900.61,
          "price_at_creation": 900.61,
          "variation_id": 179014252922,
          "currency_id": "MXN"
        }
      ],
      "seller_id": 10000000,
      "buyer_id": 2000000,
      "return": {
        "id": 37350682
      },
      "new_orders_ids": [1000000],
      "new_orders_shipments": [
        {
          "id": 43176542122
        }
      ],
      "site_id": "ABC",
      "status": "changed",
      "status_detail": null,
      "type": "change",
      "estimated_exchange_date": {
        "from": "2024-03-11T00:00:00.000-04:00",
        "to": "2024-03-19T00:00:00.000-04:00"
      },
      "date_created": "2024-03-08T12:52:45.161-04:00",
      "last_updated": "2024-03-08T13:15:37.095-04:00"
    }
  ]
}
```

#### Campos da Resposta

Campo	Descrição
claim_id	ID da reclamação.
resource	Indica o recurso sobre o qual a troca foi iniciada. Neste caso, "order".
resource_id	ID referente ao recurso.
items	Array que indica o item que o cliente escolheu para a troca.
ID do item	Identificação do item.
quantity	Quantidade do item.
price	Novo preço do item na nova compra.
price_at_creation	Preço original do item no momento da troca.
currency_id	Identificação da moeda.
variation_id	ID da variação do item, se existir.
seller_id	ID do vendedor.
buyer_id	ID do comprador.
return	Identificação da devolução.
id	ID da devolução do item que não permanecerá com o comprador.
new_orders_ids	ID do pedido gerado para o envio do novo produto ao comprador.
new_orders_shipments	Identificação do envio do novo pedido.
site_id	Site da compra.
type	Tipo da troca: change (troca por outro item) e replace (troca pelo mesmo item).
estimated_exchange_date	Período previsto para a realização da troca do produto.
from	Data inicial para a coleta do produto pelo comprador.
to	Data final para a coleta do produto pelo comprador.
date_created	Data de criação da troca.
last_updated	Data da última atualização.

Campos de Resposta: Estados

Breve descrição dos estados relacionados ao processo bem-sucedido de trocas.

Status Pending e Descrições Detalhadas

- **pending:** Primeiro passo, onde uma nova entidade de troca é criada com todas as informações.
- **pending / return\_pending:** O status indica que a entidade de devolução foi criada, mas o envio ainda está em processo de criação.
- **pending / return\_created:** A devolução foi notificada com o status "label-generated".
- **pending / payment\_required:** O novo pedido foi criado e aguarda pagamento.
- **pending / money\_granted:** O empréstimo para a troca foi aplicado.
- **pending / purchase\_payment\_done:** O pagamento da compra foi executado.

Status de Processamento e Entrega

- **generated:** A troca foi criada com sucesso e o envio avança para "ready-to-ship".
- **purchase\_shipped:** O envio foi notificado como "shipped".
- **[NOVO] purchase\_delayed/by\_expiration:** O status expira após P+4 (P = data da promessa original) e pode transicionar para "ready" ou "change\_failed / purchase\_returning".
- **[NOVO] purchase\_delayed/by\_notification:** Um atraso foi notificado no envio. Se não houver novas atualizações, expira em P+2 e transiciona para "change\_failed" com substatus apropriado.
- **ready:** O envio foi notificado como "shipped / waiting-for-withdraw", pronto para a troca.
- **changed:** O comprador realizou o processo de troca e o envio foi entregue.
- **return\_shipped:** O envio da devolução foi despachado.
- **change\_return\_delivered:** A devolução foi entregue ao centro de distribuição.
- **change\_return\_delivered / return\_triage\_success:** O processo de triagem foi concluído com sucesso.

Definição de Estados - Falha

Breve descrição dos estados de falhas (change\_failed) técnicas ou funcionais.

- **failed:** O pagamento da nova compra falhou.
- **purchase\_pay\_failed:** Erro ao processar o pagamento.
- **change\_failed:** Problemas ao criar entidades ou dificuldades logísticas durante o transporte.
- **coverage\_not\_aplied:** O pedido não atende aos critérios da política de trocas/devoluções.
- **mediator\_closed:** Troca encerrada pelo mediador.
- **purchase\_failed:** Erro na criação da nova compra.
- **purchase\_return\_lost:** O envio foi perdido.
- **shipment\_return\_stole:** O envio foi roubado.
- **shipment\_returned:** O envio foi devolvido ao centro de distribuição.
- **purchase\_returning:** O envio está em "not\_delivered - returning\_to\_warehouse".
- **return\_failed:** A devolução falhou.

- **return\_no\_label\_generated:** A etiqueta de devolução não foi gerada.
- **shipment\_fw\_cancel\_seller:** Cancelado pelo vendedor.
- **shipment\_fw\_cancelled:** Cancelado pelo centro de distribuição ou durante o transporte.
- **shipment\_fw\_fraudulent:** Cancelado por fraude.
- **shipment\_fw\_lost:** Envio não entregue - perdido.
- **shipment\_fw\_stolen:** Envio não entregue - roubado.
- **shipment\_fw\_unfulfillable:** Pedido impossível de ser atendido.

Replace

O **Replace** é um subfluxo dentro do processo de **changes**, permitindo a troca do mesmo produto e da mesma variação (exemplo: cor ou tamanho) em casos de produtos danificados. Diferente do fluxo de troca convencional, onde o comprador pode optar por outra variação, o **replace** somente permite a troca pelo mesmo item.

Diferença entre Change e Replace

- **Replace:** Refere-se à troca do mesmo produto e da mesma variação.
- **Change convencional:** Permite a substituição por uma variação diferente (exemplo: tamanho ou cor). **Replace** não permite essa troca.
- **Replace:** É oferecido pelo vendedor, enquanto **Change convencional** pode ser iniciado diretamente pelo comprador, sem ação do vendedor.

Como verificar se o Replace está disponível?

Para saber se um pedido está elegível para **replace**, o vendedor deve consultar o endpoint **Get Claim** e verificar se a ação **allow\_replace** está disponível.

Chamada:

```
curl -X GET -H 'Authorization: Bearer $ACCESS_TOKEN' \https://api.mercadolivre.com/post-purchase/v1/claims/$CLAIM_ID
```

Se a ação **allow\_replace** estiver habilitada no retorno da API, o vendedor poderá seguir com a solicitação de **replace**.

Como executar a ação de allow\_replace?

Caso a ação esteja disponível, o vendedor pode realizar um **POST** no endpoint de **reemplazo** para iniciar o processo.

Chamada:

```
curl --location --request POST 'https://api.mercadolivre.com/post-purchase/v1/claims/:CLAIM_ID/expected-resolutions/allow-replace' \
--header 'Authorization: Bearer {{token}}'
```

Exemplo de resposta bem-sucedida:

```
[
  {
    "player_role": "complainant",
    "user_id": 1802660952,
    "expected_resolution": "return_product",
    "details": [],
    "date_created": "2024-10-16T11:27:03.000-04:00",
    "last_updated": "2024-10-16T11:27:03.000-04:00",
    "status": "pending"
  }
]
```

Se o comprador aceitar a troca, o fluxo seguirá o processo de **changes**, gerando um **ID de allow\_replace**, que será utilizado para a execução da ação.

Campo	Descripción
player_role	Ator que inicia ou interage na reclamação: <b>complainant:</b> Usuário que abriu a reclamação. <b>respondent:</b> Usuário que responde à reclamação. <b>mediator:</b> Mercado Livre atuando como mediador.
user_id	ID do usuário que inicia a reclamação.
expected_resolution	Resolução esperada pelo player: <b>refund:</b> O player espera que o dinheiro seja devolvido. <b>product:</b> O player espera que o produto chegue. <b>change_product:</b> O player espera trocar o produto. <b>return_product:</b> O player espera que o produto seja devolvido com a posterior devolução do dinheiro.
detail	Informação adicional sobre a resolução esperada.
date_created	Data de criação da resolução esperada.
last_updated	Data da última atualização da resolução esperada.
Status	Estado da resolução da reclamação: <b>pending:</b> O player carregou a resolução esperada, mas ainda não foi aceita pela outra parte. <b>accepted:</b> A resolução carregada pelo player foi aceita pela outra parte ou, na falta disso, pelo mediador do Mercado Livre. <b>rejected:</b> A resolução carregada pelo player foi rejeitada pela outra parte e, na falta disso, uma nova opção de resolução foi carregada.

Casos de Uso - Funcionalidade de Replace

Esta seção apresenta exemplos práticos de uso da funcionalidade de **Replace**, detalhando fluxos de integração para diferentes cenários:

Caso de Uso 1: Replace Disponível

**Descrição:** Um integrador deseja integrar a funcionalidade de **replace** em sua API para automatizar o processo de troca de produtos danificados.  
**Pré-condições:** O pedido está elegível para **replace**.

### Fluxo Principal

- O Vendedor realiza uma solicitação GET ao endpoint de Claim para verificar se a ação **allow\_replace** está disponível.
- Se disponível, o vendedor envia uma solicitação POST ao endpoint de **replace** para oferecer a troca ao comprador.
- O sistema confirma que o **replace** foi oferecido. (Status: 200)
- O comprador pode aceitar ou recusar a troca.
- Se o comprador aceitar, o sistema atualiza a resolução esperada do integrador, conforme a resposta:

```
[
  {
    "player_role": "complainant",
    "user_id": 1802660952,
    "expected_resolution": "return_product",
    "details": [],
    "date_created": "2024-10-16T11:27:03.000-04:00",
    "last_updated": "2024-10-16T11:27:03.000-04:00",
    "status": "rejected"
  },
  {
    "player_role": "complainant",
    "user_id": 1802660952,
    "expected_resolution": "change_product",
    {
      "id": 5308212444,
      "resource_id": 2000009575852844,
      "status": "opened",
      "type": "mediations",
      "stage": "claim",
      "parent_id": null,
      "resource": "order",
      "reason_id": "PDD9965",
      "fulfilled": true,
      "quantity_type": "total",
      "details": [],
      "date_created": "2024-10-16T11:32:56.000-04:00",
      "last_updated": "2024-10-16T11:32:56.000-04:00",
      "status": "accepted"
    }
  }
]
```

- O campo **related\_entities** é atualizado quando o buyer aceita a proposta de replace e terá a tag **change** em **related\_entities**

```
{
  "id": 5308275481,
  "resource_id": 2000009577898632,
  "status": "opened",
  "type": "mediations",
  "site_id": "MLM",
  "date_created": "2024-10-16T14:44:11.000-04:00",
  "last_updated": "2024-10-16T14:48:08.000-04:00",
  "related_entities": [
    "return",
    "change"
  ]
}
```

**Nota:**

No fluxo de replace, a reclamação continua marcada como 'mediations', sem alterar para 'change'.

```
"id": 5308212444,
"resource_id": 2000009575852844,
"status": "opened",
"type": "mediations",
"stage": "claim",
"parent_id": null,
"resource": "order",
"reason_id": "PDD9965",
"fulfilled": true,
"quantity_type": "total",
{
  "id": 5304741170,
  "resource_id": 2000009456954248,
  "status": "closed",
  "type": "mediations",
  "related_entities": [
    "return",
    "change"
  ]
}
```

- O comprador recebe o novo produto, e a resolução da reclamação é concluída.

**Importante:**

o type mesmo após fechar o claim continua como "mediations", não muda para "change", sendo essa a diferença para changes.

**Caso de Uso 2: Ação de Reemplazo Não Disponível**

**Descrição:** Integrador verifica as ações disponíveis e constata que a ação allow\_replace não está habilitada.

**Fluxo Principal**

- O Vendedor realiza uma solicitação GET ao endpoint de Claim.
- O retorno não contém a ação allow\_replace, indicando que o reemplazo não está disponível.
- O vendedor tenta realizar um POST para oferecer o reemplazo, mas recebe um erro.
- O sistema responde com um **erro 400** indicando que a ação não é permitida.

**Pós-condições:** O vendedor está ciente de que não pode oferecer o replace para esse pedido e deve buscar alternativas, como reembolso ou outras formas de mediação.

Para mais informações sobre como gerenciar as trocas de produto no Mercado Livre via FRONT, consulte o seguinte link:

[Como gerenciar as trocas de produto nas suas vendas](#)

Este link oferece uma visão detalhada de como os vendedores podem gerenciar as trocas de produtos diretamente pela plataforma do Mercado Livre, garantindo uma experiência mais completa e eficiente tanto para os vendedores quanto para os compradores.