

 Você pode usar esta documentação para as seguintes unidades de negócio:

[mercado
livre](#) [mercado
shops](#)

Última atualização em 11/07/2025

Quais encurtadores de URL vamos moderar?

- Bittly
- Bl.ink
- Polr
- Rebrandly
- T2M
- TinyURL
- URL Shortener by Zapier
- Yourls

Revisar mensagens bloqueadas

Chamada:

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

Exemplo:

```
curl -X GET -H 'Authorization: Bearer $ACCESS_TOKEN' https://api.mercadolivre.com/messages/packs/22175467/sellers/32086568493?tag=post_sale
```

Resposta:

```
{
  "paging": {
    "limit": 10,
    "offset": 0,
    "total": 4
  },
  "conversation_status": {
    "path": "/packs/22175467/sellers/32086568493",
    "status": "blocked",
    "substatus": "blocked_by_buyer",
    "status_date": "2020-01-10T19:58:04.317Z",
    "status_update_allowed": false,
    "claim_ids": null,
    "shipping_id": null
  },
  "messages": [...]
}
```

Saiba mais sobre os **campos de resposta** e os motivos (**substatus**) pelos quais bloqueamos certas mensagens pós-venda para melhorar a experiência do comprador:

status: este campo pode ter dois valores:

- active: a conversa está aberta para enviar/receber mensagens
- blocked: a conversa está fechada para enviar/receber mensagens

substatus

- **blocked_by_time:** o vendedor pode responder em todos os casos, desde que não tenham decorrido 30 dias desde a última mensagem enviada. O prazo para recebimento de mensagens expirou e só será reaberto se o comprador assim o decidir.
- **blocked_by_buyer:** o comprador decide bloquear a recepção de mensagens.
- **blocked_by_mediation:** a compra tem uma mediação em andamento.
- **blocked_by_fulfillment:** tratando-se de uma venda com Fulfillment, o campo de mensagens estará disponível no momento da entrega do produto (estado de envio: delivered).
- **blocked_by_payment:** significa que o pagamento ainda não foi feito pelo comprador ou que ainda não foi impactado. Esse bloqueio é temporário até que o pagamento seja efetuado e tenha impactado na ordem. Uma ordem não é paga quando possui um dos seguintes status: **payment_required**, **payment_in_process** ou **partially_paid**.
A atualização do pagamento na ordem pode não ser instantânea, é prudente aguardar pelo menos 60 segundos para garantir que ele tenha impactado na ordem.
- **blocked_by_conversation_initiated_by_seller:** toda a compra é de produtos de Supermercado e o vendedor inicia a conversa. Apenas no Brasil, quando a compra é realizada com Fulfillment, o comprador dos produtos do Supermercado não poderá iniciar a conversa até receber o produto.
- **blocked_by_conversation_use_message_api:** o vendedor tenta se comunicar por action-guide quando o comprador já iniciou a conversa.
- **blocked_by_conversation_initiated_by_seller_limited:** este bloqueio se aplica para vendas com Mercado Envios 2 no Brasil, Chile, Argentina, México e Colômbia. Deverá utilizar o recurso [Action Guide](#). Quando o comprador iniciar a conversa, o campo de mensagens do vendedor não será bloqueado.
- **blocked_by_cancelled_order:** comunicação bloqueada por venda cancelada.
- **blocked_by_cancelled_order_by_fraud:** comunicação bloqueada por venda cancelada devido a comportamentos irregulares do vendedor ou do comprador. Caso existam mensagens de antes do bloqueio, elas não estarão disponíveis, pois é um ponto de risco estas mensagens ainda serem visualizadas.
- **blocked_by_mediation_fbm:** o vendedor não pode se comunicar já que existe uma mediação em curso em uma venda Fulfillment.
- **blocked_by_guest_shops:** o campo de mensagens encontra-se bloqueado, já que a compra foi realizada por um usuário convidado em Mshops.
- **blocked_by_conversation_expired:** mensagens estão bloqueadas e as mensagens para o vendedor e para o comprador não são devolvidas quando o ML detecta que já passaram 18 meses desde a data da compra.
- **blocked_by_refund:** o vendedor não pode se comunicar com o comprador já que foi realizado um reembolso parcial ou total sobre a ordem. O campo será reaberto apenas se o comprador enviar uma nova mensagem.
- **blocked_by_claim_change_closed:** o campo de mensagens está bloqueado porque houve uma troca de produto.
- **blocked_by_claim_change:** o campo de mensagens da reclamação está bloqueado porque existe uma troca de produto em andamento associada a order.
- **blocked_by_deactivated_account:** o campo de mensagens está bloqueado porque o comprador ou vendedor excluiu sua conta.

- **blocked_by_restrictions:** o campo de mensagens está bloqueado porque há uma restrição ao vendedor ou comprador.
 - **blocked_by_cancelled_order_hidden:** não é possível se comunicar, pois a compra/venda não foi processada e foi cancelada. A ordem será visível apenas para o comprador.
 - **blocked_by_claim_change_open:** não é possível se comunicar pois existe uma troca de produto em curso associado a orden.
 - **blocked_by_message_pending_review:** o vendedor não pode se comunicar com o comprador porque a conversa encontra-se em revisão. Poderá se comunicar após revisão das mensagens.
 - **blocked_by_return_to_buyer_fulfillment:** A mensagem está bloqueada para os casos em que, após a revisão de triagem no fulfillment, se decide devolver o produto ao comprador por descumprimento das políticas de devolução.
- status_date:** representa a data em que o status da conversa foi gravado.

Voltar: [O que é mensageria?](#)