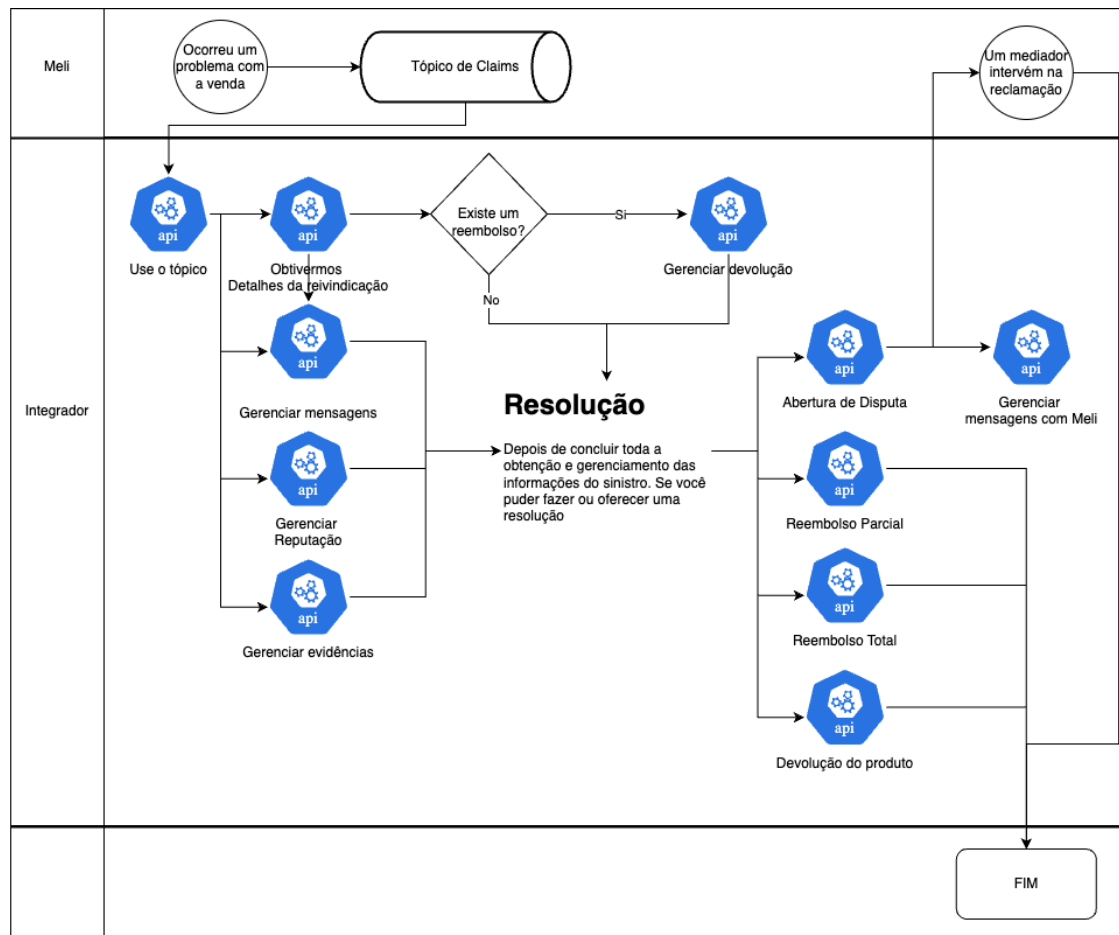


Última atualização em 17/03/2025

## O que é um reclamação?

Uma reclamação é uma solicitação formal que os usuários podem apresentar para expressar insatisfação ou problemas relacionados a um processo específico. Essas reclamações são essenciais para resolver problemas, garantir uma experiência positiva para os usuários e manter a integridade do serviço. Existem quatro tipos de reclamações, cada um associado a um aspecto diferente da transação na plataforma. A seguir, detalhamos os tipos de reclamações possíveis:

- **Order** (Ordem): Reclamações geradas a partir de uma ordem de compra na plataforma Mercado Livre, como discrepâncias no produto, erros na quantidade ou outros problemas. Isso permite que os usuários comuniquem insatisfações e recebam soluções adequadas.
- **Shipment** (Envio): Reclamações relacionadas ao processo de entrega, incluindo atrasos, produtos danificados ou problemas logísticos. Essas queixas ajudam a resolver rapidamente os problemas, melhorando a experiência do cliente.
- **Payment** (Pagamento): Reclamações sobre pagamentos feitos através da plataforma, incluindo cobranças incorretas, falhas no processamento ou disputas de transações. Esse mecanismo permite resolver problemas e melhorar a confiabilidade do sistema de pagamentos.
- **Purchase** (Compra): Reclamações derivadas de uma compra na plataforma, focando em produtos defeituosos ou discrepâncias na descrição. Isso facilita uma rápida resolução e reforça a confiança do cliente na plataforma.



## Notificações de reclamações

Na seção "Minhas aplicações", edite sua aplicação e vá até o tópico "Post Purchase".

Temos 2 opções de filtros: Poderá selecionar os 2 ou apenas o que deseja receber notificações.

**claims:** você receberá notificações referente a reclamações que sejam feitas referentes às vendas.

**claims\_actions:** você receberá notificações quando uma ação é executada no claim.

Ao ativar os filtros de reclamação, passará a receber notificações imediatas sempre que se inicie uma reclamação ou se produza alguma ação relacionada. Mantenha-se informado e a par de todas as atualizações importantes sobre as reclamações. Para mais detalhes, [consulte a informação completa de notificações](#)

## Consultar uma reclamação

Para consultar a informação sobre uma reclamação, incluindo seu estado atual, é necessário consultar o recurso /claims/\$CLAIMS

Chamada:

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

Exemplo:

```
curl -X GET -H 'Authorization: Bearer $ACCESS_TOKEN' https://api.mercadolibre.com/post-purchase/v1/claims/5281518459
```

Resposta:

```
{
  "id": 5256749420,
  "resource_id": 2000007819609432,
}
```

```

"status": "closed",
"type": "mediations",
"stage": "claim",
"parent_id": null,
"resource": "order",
"reason_id": "PDD9549",
"fulfilled": true,
"quantity_type": "total",
"claimed_quantity": 1,
"claim_version": 2.0,
"players": [
  {
    "role": "complainant",
    "type": "buyer",
    "user_id": 1325224382,
    "available_actions": []
  },
  {
    "role": "respondent",
    "type": "seller",
    "user_id": 1330467461,
    "available_actions": []
  }
],
"resolution": {
  "reason": "payment_refunded",
  "date_created": "2024-03-21T05:19:22.000-04:00",
  "benefited": [
    "complainant"
  ],
  "closed_by": "respondent",
  "applied_coverage": false
},
"site_id": "MLB",
"date_created": "2024-03-14T08:28:44.000-04:00",
"last_updated": "2024-03-21T05:19:22.000-04:00",
"related_entities": []

```

#### Campos da resposta:

A resposta de um GET ao recurso /claims/\$CLAIM\_ID fornecerá os seguintes parâmetros

- **id:** ID da reclamação.
- **resource\_id:** ID do recurso sobre o qual a reclamação é criada. Depende do "resource".
- **status:** estado da reclamação. Pode ter dois valores: opened e closed.
- **type:** Tipo de reclamação. Pode assumir um dos seguintes valores:
  - **meditations:** reclamação entre comprador e vendedor.
  - **return:** devolução do produto. Neste caso, não há mensagens. Para devoluções, siga a documentação de [Trabalhar com devoluções](#).
  - **fulfillment:** Reclamação entre comprador e Mercado Livre com origem de compra com envio full.
  - **ml\_case:** Cancelamento da compra por parte do comprador devido a envio demorado.
  - **cancel\_sale:** cancelamento da compra por parte do vendedor.
  - **cancel\_purchase:** cancelamento da compra por parte do comprador.
  - **change:** mudanças de produto. Indica que será realizada uma troca do produto.
  - **service:** Cancelamento de um serviço [ordens](#) bundle.
- **stage:** Etapa da reclamação. Pode assumir um dos seguintes valores:
  - **claim:** etapa da reclamação onde intervêm o comprador e o vendedor.
  - **dispute:** Etapa de mediação onde intervêm um representante do Mercado Livre.
  - **recontact:** etapa em que uma das partes entra em contato após o fechamento da reclamação/disputa.
  - **none:** não se aplica.
  - **stale:** Etapa da reclamação onde intervêm o comprador e Mercado Livre para reclamações do tipo ml\_case.
- **claim\_version:** Versão do claim. Exemplo: claim\_version: 1.0; claim\_version: 1.5; claim\_version: 2.0.
- **claimed\_quantity:** Quantidade de itens associados ao claim.
- **parent\_id:** ID de outra reclamação da qual depende.
- **resource:** identificador do recurso sobre o qual a reclamação é criada. Pode ser:
  - payment
  - order
  - shipment
  - purchase
- **reason\_id:** Razão/motivo pelo qual a reclamação foi criada. Interfere diretamente com as soluções que podem ser propostas
  - PNR: Produto Não Recebido
  - PDD: Produto Diferente ou Defeituoso
  - CS: Compra Cancelada
- **fulfilled:** Indica se a reclamação é iniciada por um produto entregue ou não. Pode ter dois valores: false | true.
- **quantity\_type:** informa se a reclamação é parcial ou não
  - partial: indica que é uma reclamação parcial
  - total: indica que é uma reclamação completa
- **players:** lista dos atores que participam da reclamação com suas respectivas ações e tempos disponíveis.
  - **role:** papel dentro da reclamação. Pode ser:
    - complainant: pessoa que reclama.
    - respondent: pessoa a quem se reclama.
    - mediator: pessoa que intervém para ajudar a resolver o problema.

- purchase: comprador - Mercado Livre.
- **type**: papel que a pessoa ocupa sobre a operação que está sendo reclamada. Pode variar de acordo com o recurso.
  - Payment: comprador ou coletor.
  - Order: comprador ou vendedor.
  - Shipment: receptor ou remetente.
- **user\_id**: ID do usuário no ML que cumpre o papel.
- **available\_actions**: lista de ações que podem ser executadas por cada uma das partes intervenientes:
  - **action**: ações possíveis de serem realizadas. Para o vendedor serão:
    - **send\_message\_to\_complainant**: enviar mensagem para o comprador (com ou sem anexos).
    - **send\_message\_to\_mediator**: enviar mensagem para o mediador (com ou sem anexos).
    - **recontact**(não disponível ainda): reabrir uma reclamação já encerrada, por meio de uma interação, como uma mensagem.
    - **refund**: devolver o dinheiro do comprador.
    - **open\_dispute**: iniciar uma mediação.
    - **send\_potential\_shipping**: enviar uma promessa de envio, uma data.
    - **add\_shipping\_evidence**: publicar uma evidência de que o produto foi enviado.
    - **send\_attachments**: enviar mensagem com anexos.
    - **allow\_return**: gerar etiqueta de devolução.
    - **allow\_return\_label**: gerar etiqueta de devolução.
    - **allow\_partial\_refund**: devolução parcial do dinheiro do comprador para reclamações do tipo PDD.
    - **send\_tracking\_number**: enviar o número de rastreamento do envio (tracking number).
    - **return\_review\_fail**: realizar a revisão não ok de uma devolução.(tracking number).
    - **return\_review\_ok**: realizar a revisão ok de uma devolução.(tracking number).
  - **mandatory**: campo do tipo true onde a ação é obrigatória e deve ser cumprida antes do tempo limite.
  - **due\_date**: tempo limite para realizar a ação.
- **resolution**: forma de resolução da reclamação.
  - **reason**: forma de resolução da reclamação
    - already\_shipped: Produto a caminho
    - buyer\_claim\_opened: Encerramento da devolução por abertura de outra reclamação
    - buyer\_dispute\_opened: Encerramento da devolução por abertura de outra reclamação em disputa (com mediação do Mercado Livre)
    - charged\_back: Encerramento por contracargo
    - coverage\_decision: Disputa encerrada com cobertura pelo ML
    - found\_missing\_parts: Comprador encontrou as partes faltantes
    - item\_returned: Produto devolvido
    - no\_bpp: Encerramento sem cobertura por parte do ML
    - not\_delivered: Produto não entregue
    - opened\_claim\_by\_mistake: Comprador criou a reclamação por engano
    - partial\_refunded: Reembolso parcial do pagamento concedido ao comprador
    - payment\_refunded: Pagamento devolvido ao comprador
    - preferred\_to\_keep\_product: Comprador preferiu ficar com o produto
    - product\_delivered: Falha de um representante do Mercado Livre
    - reimbursed: Reembolso
    - rep\_resolution: Falha de um representante do Mercado Livre
    - respondent\_timeout: Vendedor não responde
    - return\_canceled: Devolução cancelada pelo comprador
    - return\_expired: Devolução vencida sem alteração de status no envio
    - seller\_asked\_to\_close\_claim: Vendedor pediu ao comprador que encerrasse a reclamação
    - seller\_did\_not\_help: Comprador conseguiu resolver o problema sem a ajuda do vendedor
    - seller\_explained\_functions: Vendedor explicou como funcionava o item
    - seller\_sent\_product: Vendedor enviou o produto
    - timeout: Encerramento por timeout de ação ao comprador
    - warehouse\_decision: Encerramento por demora na revisão do produto no Warehouse
    - warehouse\_timeout: Encerramento por demora na revisão do produto no Warehouse
    - worked\_out\_with\_seller: Comprador resolveu com o vendedor fora do ML
    - low\_cost: Encerramento porque o custo do envio é maior que o do produto
    - item\_changed: Encerramento porque a troca foi feita com sucesso
    - change\_expired: A troca não foi realizada e o tempo permitido expirou
    - change\_cancelled\_buyer: Encerramento proativo de uma troca pelo comprador
    - change\_cancelled\_seller: Encerramento proativo de uma troca pelo vendedor
    - change\_cancelled\_meli: Encerramento de uma troca pelo Meli
    - shipment\_not\_stopped: Encerramento porque o envio não conseguiu ser interrompido
    - cancel\_installation: Cancelamento de serviço de instalação
  - **data\_created**: Data de resolução/encerramento da reclamação
  - **benefited**: Beneficiários da resolução (complainant""|""respondent""|"")
  - **closed\_by**: Ator que encerrou a reclamação (mediator | buyer)
  - **applied\_coverage**: Cobre a reclamação (false | true)
  - **site\_id**: ID do site onde a reclamação se desenvolve
  - **created\_date**: Data de criação/abertura da reclamação
  - **last\_updated**: Data da última atualização sobre a reclamação
  - **related\_entities**: Contém uma lista de entidades relacionadas à reclamação. Caso não haja devoluções, os IDs terão vda.

- **return:** Indica que a reclamação tem uma devolução atribuída

Detalhes de uma reclamação

Para acessar informações detalhadas sobre uma reclamação, incluindo seu estado atual, é necessário consultar o recurso /claims/\$CLAIMS/detail

Chamada:

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

Exemplo:

```
curl -X GET -H 'Authorization: Bearer $ACCESS_TOKEN' https://api.mercadolibre.com/post-purchase/v1/claims/5204934310/detail
```

Resposta:

```
{
  "due_date": "2023-07-19T22:33:00.000-04:00",
  "action_responsible": "mediator",
  "title": "Devolución en mediación con Mercado Libre",
  "description": "Intervinimos para ayudar. Te escribiremos antes del miércoles 19 de julio.",
  "problem": "Nos dijiste que el producto llegó dañado"
}
```

Campos da resposta

A resposta de um GET ao recurso /claims/detail fornecerá os seguintes campos:

- **due\_date:** Data limite para solucionar a reclamação
- **action\_responsible:** Responsável pela ação. Pode ter dois valores: seller | buyer | mediator
- **title:** Título que detalha o estado da reclamação
- **description:** Descrição detalhada do estado em que se encontra a reclamação
- **problem:** Problema pelo qual a reclamação foi gerada

Buscar reclamações

A busca de reclamações fornece uma visão completa de todas as reclamações associadas a um vendedor específico. Esta ferramenta ajuda a monitorar e gerenciar as incidências relatadas.

Parâmetros:

Você pode consultar uma reclamação realizando uma busca no recurso de reclamações utilizando diversos parâmetros:

| Query params   | Type   | Values  | Detalhe value  |
|----------------|--------|---|--|
| date_created   | date   | {yyyy-MM-dd'T'HH:mm:ss.SS SZ}   | Data de criação da reclamação. Ex.: 2018-05-01T00:00:00.000-0400   |
| id             | Long   | {claimId}   | ID da reclamação   |
| last_updated   | date   | {yyyy-MM-dd'T'HH:mm:ss.SS SZ}   | Data da última atualização da reclamação. Ex.: 2018-05-01T00:00:00.000-0400  |
| order_id       | Long   | {orderId}   | Reclamação cujo recurso pode ou não ser um pedido, mas tal recurso está relacionado ao pedido do order_id inserido |
| player_role    | String | {userId}  | ID do usuário interveniente na reclamação  |
| player_user_id | String | {userId}  | ID do usuário interveniente na reclamação  |
| reason_id      | Long   | {reasonId}  | Razão/motivo pelo qual a reclamação foi criada   |
| resource       | String | shipment, payment, order, purchase  | Recurso sobre o qual a reclamação foi criada   |
| resource_id    | Long   | {ID do recurso}   | ID do recurso sobre o qual a reclamação foi criada   |
| site_id        | String | {enabledSites}  | ID do site onde a reclamação é desenvolvida  |
| stage          | String | claim, dispute, recontact, stale, none  | Etapa da reclamação  |
| status         | String | mediations, returns, ml_case, cancel_sale, cancel_purchase, fulfillment, change | Tipo de reclamação   |



Nota:

Com o recurso de busca de reclamações, você poderá considerar certos filtros para obter resultados mais específicos conforme necessário.

Ao buscar por **pack\_id** e **order\_id**, você obterá todas as reclamações do vendedor relacionadas ao ID inserido. Por exemplo, ao inserir um **pack\_id**, a busca retornará todas as reclamações vinculadas a esse pack por meio de seus pedidos, remessas e pagamentos. Da mesma forma, ao buscar por **order\_id**, serão mostradas todas as reclamações associadas a esse pedido específico.

Chamada:

```
curl -X GET -H 'Authorization: Bearer $ACCESS_TOKEN' https://api.mercadolibre.com/post-purchase/v1/claims/search?status=opened
```

Resposta:

```
{
  "paging": {
    "total": 316,
    "offset": 0,
    "limit": 30
  },
  "data": [
    {

```

```
"id": 5187110991,
"resource_id": 2000005489080336,
"status": "opened",
"type": "mediations",
"stage": "dispute",
"parent_id": null,
"resource": "order",
"reason_id": "P009528",
"fulfilled": true,
"quantity_type": null,
"players": [
  {
    "role": "complainant",
    "type": "buyer",
    "user_id": 1354382565,
    "available_actions": []
  },
  {
    "role": "respondent",
    "type": "seller",
    "user_id": 1295357671,
    "available_actions": [
      {
        "action": "send_message_to_mediator",
        "mandatory": false,
        "due_date": null
      }
    ]
  }
],
"resolution": null,
"site_id": "MLM",
"date_created": "2023-04-18T12:06:48.000-04:00",
"last_updated": "2023-04-18T12:07:25.000-04:00"
},
{
  "id": 5173473377,
  "resource_id": 2000005051445424,
  "status": "opened",
  "type": "returns",
  "stage": "dispute",
  "parent_id": null,
  "resource": "order",
  "reason_id": "P009502",
  "fulfilled": true,
  "quantity_type": null,
  "players": [
    {
      "role": "complainant",
      "type": "buyer",
      "user_id": 1299347553,
      "available_actions": []
    },
    {
      "role": "respondent",
      "type": "seller",
      "user_id": 1295357671,
      "available_actions": [
        {
          "action": "send_message_to_mediator",
          "mandatory": false,
          "due_date": null
        }
      ]
    }
  ],
  "resolution": null,
  "site_id": "MLM",
  "date_created": "2023-02-03T16:25:40.000-04:00",
  "last_updated": "2023-03-13T22:41:49.000-04:00"
}
]
}
```



Nota:

- 1. Tipificação de reclamações: Cada tipificação de reclamações está associada a um conjunto específico de razões. Para obter detalhes sobre o motivo do início de uma reclamação, é necessário consultar a API de reasons.
- 2. Tipos de papéis dentro da reclamação: Os papéis dos players estão estritamente definidos e não podem ser outros. O player mediator intervém no claim apenas quando se encontra nas etapas de disputa ou recontact. Cada player pode ter uma lista de ações, mas na reclamação, apenas um player tem a ação obrigatória em todo o processo.

Personalizar a busca de reclamações

A busca de reclamações pode gerar uma ampla variedade de resultados, dependendo dos parâmetros utilizados. Para otimizar esse processo, são oferecidas diversas opções que melhoram a eficiência da busca.

Parâmetros:

| Query params  | Type    | Values   | Detalhe value   |
|---|---------|--|---|
| offset  | Integer |  | Nível de deslocamento no conjunto de dados resultado da busca   |
| limit   | Integer |  | Quantidade limite de resultados que deseja que retorne a busca. Por padrão são 30 resultados e como máximo são 100 resultados |
| sort  | String  | field: date_asc, date_desc, qualquer campo da reclamação | Ordenação dos resultados da busca   |
| range (field) :after: 'yyyy-MM-dd'T'HH:mm:ss.SSZ" before: "yyyy-MM-dd'T'HH:mm:ss.SSZ" | String  | field: Qualquer data da reclamação                       | Busca entre/por intervalo de datas  |

Chamada:

```
curl -X GET -H 'Authorization: Bearer $ACCESS_TOKEN'  
https://api.mercadolivre.com/post-purchase/v1/claims/search?status=opened&stage=dispute&sort=last_updated.asc
```

Resposta:

```
{  
  "paging": {  
    "total": 125,  
    "offset": 0,  
    "limit": 30  
  },  
  "data": [  
    {  
      "id": 5172740586,  
      "resource_id": 2000005028386014,  
      "status": "opened",  
      "type": "returns",  
      "stage": "dispute",  
      "parent_id": null,  
      "resource": "order",  
      "reason_id": "PDD9502",  
      "fulfilled": true,  
      "quantity_type": null,  
      "players": [  
        {  
          "role": "complainant",  
          "type": "buyer",  
          "user_id": 1298667949,  
          "available_actions": []  
        },  
        {  
          "role": "respondent",  
          "type": "seller",  
          "user_id": 1295357671,  
          "available_actions": [  
            {  
              "action": "send_message_to_mediator",  
              "mandatory": false,  
              "due_date": null  
            }  
          ]  
        }  
      ],  
      "resolution": null,  
      "site_id": "MLM",  
      "date_created": "2023-01-31T09:18:01.000-04:00",  
      "last_updated": "2023-02-13T23:57:02.000-04:00",  
      "return": null  
    },  
    {  
      "id": 5175655066,  
      "resource_id": 2000005121967322,  
      "status": "opened",  
      "type": "mediations",  
      "stage": "dispute",  
      "parent_id": null,  
      "resource": "order",  
      "reason_id": "PDD9553",  
      "fulfilled": true,  
      "quantity_type": null,  
      "players": [  
        {  
          "role": "complainant",  
          "type": "buyer",  
          "user_id": 1310908303,  
          "available_actions": []  
        },  
        {  
          "role": "respondent",  
          "type": "seller",  
          "user_id": 1295357671,  
          "available_actions": [  
            {  
              "action": "send_message_to_mediator",  
              "mandatory": false,  
              "due_date": null  
            }  
          ]  
        }  
      ],  
      "resolution": null,  
      "site_id": "MLM",  
      "date_created": "2023-02-15T08:59:41.000-04:00",  
      "last_updated": "2023-02-15T09:00:21.000-04:00",  
      "return": null  
    }  
  ]  
}
```

#### Obter detalhes do motivo pelo qual a reclamação foi iniciada

Para obter detalhes sobre o motivo do início de uma reclamação, deve-se consultar o recurso `/claims/reasons/$REASON_ID`. Este acesso fornece informações detalhadas e permite o uso de parâmetros específicos.

**Parâmetros:**

| Query params | Type    | Values  | Detalhe value   |
|--------------|---------|---|---|
| flow         | string  | cancel_sale, distant_agencies, fulfillment_delivered, fulfillment_undelivered, label_unavailable, mediations, mediations_delivered, mediations_undelivered, no_shipping_options, reservation, returns, unification_delivered  | Permite obter reasons PDD ou PNR                            |
| delivered    | string  | true, false   | Permite obter reasons PDD ou PNR                            |
| deep         | boolean | true, false   | Permite obter a árvore de dependências da reason consultada |
| name         | string  | wrong_shipment_cost, wrong_seller_address, wrong_buyer_address, unavailable_pick_up, unknown_buyer, unknown_seller, unknown_shipment_policy, unavailable_incorrect_shipping, shipment_type_not_allowed_daft, unavailable_correct_shipping, unavailable_product, unavailable_payment_method, unavailable_buyer_item_report, alignment_prices_taxes, alignment_discounts, safe_review, safety_notifications, seller_rate_modification, unauthorized_transference, seller_address_not_allowed, return_request_return, represent_buyer_claim, represent_buyer_dispute, alignment_packaging, improper_tracking, improper_package_weight, payment_method_fraud, no_agreed_delivery, not_expected_quality_offer, not_expected_quality_item, wrong_warranty, misleading_promotion, returned_service, finished_return_automatic, finished_return_with_request, return_claim_not_accept, return_claim_accept, return_claim_cancel, return_claim_item_restock, return_claim_item_refurbished, return_claim_item_lost, wrong_pack_service, wrong_pack_service_transport, buyer_return_pack_service, seller_return_pack_service, wrong_pack_service_provider, wrong_pack_service_time, wrong_pack_service_repack, wrong_pack_service_delivery, buyer_dispute_delivery, buyer_dispute_delivery_not_show, buyer_dispute_delivery_not_contact, buyer_dispute_delivery_not_receive, buyer_dispute_delivery_no_show, buyer_dispute_delivery_no_call, wrong_pack_service_failed, buyer_dispute_buyer_claim_delivery, delivery_wrong_seller, delivery_wrong_buyer, delivery_same_state, delivery_same_city, delivery_same_zip_code, delivery_wrong_shipping, delivery_lost, delivery_damaged, delivery_delayed, delivery_wrong_address, delivery_wrong_city, delivery_wrong_state, delivery_wrong_zip_code, delivery_wrong_country, delivery_wrong_date, delivery_wrong_time, delivery_wrong_shipping_service, delivery_wrong_pack_service, wrong_pack_service_full, wrong_pack_service_partial, wrong_pack_service_product_wrong, wrong_pack_service_product_changed, wrong_pack_service_restock, wrong_pack_service_no_restock, wrong_pack_service_refurbished, wrong_pack_service_lost, wrong_pack_service_failed, wrong_pack_service_provider, wrong_pack_service_time, wrong_pack_service_repack, buyer_dispute_buyer_claim_delivery |   |

Chamada:

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

Exemplo:

```
curl -X GET -H 'Authorization: Bearer $ACCESS_TOKEN' https://api.mercadolivre.com/post-purchase/v1/claims/reasons/PDD9939
```

Resposta:

```
{
  "id": "PDD9939",
  "flow": "post_purchase_delivered",
  "name": "repentant_buyer",
  "detail": "Llegó lo que compré en buenas condiciones pero no lo quiero",
  "position": 10,
  "filter": {
    "group": [
      "generic",
      "fashion",
      "installable_autoparts",
      "expiring_food",
      "expiring_health"
    ],
    "site_id": [
      "MLC",
      "MCO",
      "MLU",
      "MPE",
      "MLM",
      "MLA",
      "MLB",
      "MEC",
      "CBT"
    ]
  },
  "settings": {
    "allowed_flows": [
      "returns"
    ],
    "expected_resolutions": [
      "change_product",
      "return_product"
    ],
    "rules_engine_triage": [
      "repentant"
    ]
  },
  "parent_id": null,
  "children_title": null,
  "status": "active",
  "date_created": "2024-01-15T18:07:42.632-04:00",
  "last_updated": "2024-03-12T20:20:21.795-04:00"
}
```

Campos da resposta

A resposta de um GET ao recurso /claims/reasons/\$REASON\_ID fornecerá os seguintes campos:

- id: ID da reclamação
- flow: Fluxo da reclamação

- **name:** Nome da reason
- **detail:** Detalhe da reason
- **position:** Funciona como `sort_by`, mas por padrão. Sem `sort_by`, o sistema ordena as razões por posição ascendente.
- **group:** O group indica a vertical do item. Pode assumir um dos seguintes valores:
  - `generic`
  - `fashion`
  - `installable_autoparts`
  - `expiring_food`
  - `expiring_health`
- **site\_id:** ID do site onde a reclamação é desenvolvida
- **settings:** Pode assumir um dos seguintes valores:
  - **allowed\_flows:** Indica em quais fluxos podemos visualizar esta reason
  - **expected\_resolutions:** Possíveis resoluções esperadas por quem reclama
    - `product`
    - `refund`
    - `other`
  - **rules\_engine\_triage:** Este item define o tag para a categorização de triage, com valores como:
    - `repentant`
    - `defective`
    - `incomplete`
    - `different`
    - `not_working`
- **parent\_id:** Reason pai
- **children\_title:** Este valor é usado para tipificar em pós-compra, atribuindo o título a razões filhas daquelas que contêm este atributo. Apenas razões têm este atributo.
- **status:** Estado da reason
- **date\_created:** Data de criação da reason
- **last\_updated:** Data da última atualização da reason

## Histórico de ações da reclamação

O histórico de ações de uma reclamação detalha as ações realizadas, quem as executa e quando, permitindo um acompanhamento do processo.

Chamada:

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

Exemplo:

```
curl -X GET -H 'Authorization: Bearer $ACCESS_TOKEN' https://api.mercadolivre.com/post-purchase/v1/claims/5175748308/actions-history
```

Resposta:

```
[
  {
    "action_name": "send_message_to_mediator",
    "player_role": "complainant",
    "action_reason_id": "",
    "claim_stage": "dispute",
    "claim_status": "opened",
    "date_created": "2023-02-15T15:44:42.000-04:00"
  },
  {
    "action_name": "open_dispute",
    "player_role": "complainant",
    "action_reason_id": "",
    "claim_stage": "claim",
    "claim_status": "opened",
    "date_created": "2023-02-15T15:44:42.000-04:00"
  },
  {
    "action_name": "generate_return",
    "player_role": "complainant",
    "action_reason_id": null,
    "claim_stage": "claim",
    "claim_status": "opened",
    "date_created": "2023-02-15T15:43:15.000-04:00"
  },
  {
    "action_name": "allow_return",
    "player_role": "respondent",
    "action_reason_id": null,
    "claim_stage": "claim",
    "claim_status": "opened",
    "date_created": "2023-02-15T15:40:15.000-04:00"
  },
  {
    "action_name": "open_claim",
    "player_role": "complainant",
    "action_reason_id": null,
    "claim_stage": null,
    "claim_status": null,
    "date_created": "2023-02-15T15:35:04.000-04:00"
  }
]
```



### Campos da resposta

A resposta de um GET ao recurso /claims/actions-history fornecerá os seguintes campos:

- **action\_name:** Nome da ação realizada
- **player\_role:** Player que realiza a ação
- **action\_reason\_id:** ID da ação realizada
- **claim\_stage:** Etapa em que a ação foi realizada
- **claim\_status:** Status da etapa em que a ação foi realizada
- **date\_created:** Data em que a ação foi realizada

### Histórico de estados da reclamação

O histórico de estados de uma reclamação fornece informações sobre a etapa e o estado da reclamação no momento de cada ação.

Chamada:

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

Exemplo:

```
curl -X GET -H 'Authorization: Bearer $ACCESS_TOKEN' https://api.mercadolivre.com/post-purchase/v1/claims/5175748308/status-history
```

Resposta:

```
[
  {
    "stage": "dispute",
    "status": "opened",
    "date": "2023-02-15T15:44:42.000-04:00",
    "change_by": "complainant"
  },
  {
    "stage": "claim",
    "status": "opened",
    "date": "2023-02-15T15:35:04.000-04:00",
    "change_by": "complainant"
  }
]
```

### Como identificar se uma reclamação afeta a reputação

O recurso /affects-reputation permite aos integradores identificar se uma reclamação específica impacta a reputação do vendedor, mediante a execução da seguinte chamada:

Chamada:

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

Exemplo:

```
curl -X GET -H 'Authorization: Bearer $ACCESS_TOKEN' https://api.mercadolivre.com/post-purchase/v1/claims/5224172034/affects-reputation
```

Resposta:

```
{
  "affects_reputation": "not_applies",
  "has_incentive": false,
  "due_date": null
}
```

### Campos da resposta

A resposta de um GET ao recurso /claims/affects-reputation fornecerá os seguintes campos:

- **affects\_reputation:** Informa se a reclamação afeta a reputação do vendedor. Pode assumir um dos seguintes valores:
  - **affected:** Afeta reputação.
  - **not\_affected:** Não afeta a reputação.
  - **not\_applies:** Pagamentos não vinculados a pedidos do marketplace ou Shops.
- **has\_incentive:** Quando este campo devolve true, se o vendedor responder satisfatoriamente dentro das primeiras 48 horas, não afetará sua reputação. Se for false, o vendedor ainda tem as mesmas 48 horas, mas não garantimos que a reputação do vendedor não seja afetada
- **due\_date:** Data limite para resolver a reclamação

### Identificador único de Mensagens

Para garantir a sincronização precisa das bases de dados, criamos um hash único que identifica cada mensagem de forma exclusiva. Isso elimina a duplicidade, garantindo que cada mensagem seja registrada apenas uma vez.

Ao processar mensagens, use o hash para verificar se a mensagem já está registrada e inclua-o no processo de sincronização para evitar registros duplicados.

Exemplo de resposta com o hash único de mensagens:

```
[
  {
    "sender_role": "respondent",
    "receiver_role": "mediator",
    "message": "Este é um mensaje de test",
    "translated_message": null,
    "date_created": "2024-11-01T13:30:58.000-04:00",
    "last_updated": "2024-11-01T13:30:58.000-04:00",
    "message_date": "2024-11-01T13:30:58.000-04:00",
    "date_read": null,
    "attachments": [],
    "status": "available",
    "stage": "dispute",
    "message_moderation": {
      "status": "clean",
      "reason": null,
      "source": "online",
      "date_moderated": null
    },
    "repeated": false,
    "hash": "5313707006_0_c793a662-fa12-3cfb-a069-9770f016baac"
  },
]
```

Seguinte: [Gerenciar mensagens de uma reclamação](#)