

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

 

Última atualização em 02/10/2023

Concretizada uma venda (ou compra), o vendedor poderá deixar seu feedback sobre a transação e qualificar a contraparte. Quando a operação for qualificada como concretizada, para envios "custom" e "me1", deve se indicar que o produto já foi entregue; por isso, é importante lembrar que este processo só deve ser realizado quando houver certeza de que o produto foi entregue ao comprador. Assim, quando o vendedor qualificar, será enviada uma mensagem para o comprador perguntando sobre a venda e solicitando que confirme ter recebido o produto dessa venda. Atualmente, essa ação só é válida para acompanhar os status de envio entregues, isto é, ela não impacta de maneira nenhuma na reputação do Seller envolvido; deverá sempre ser aplicada para mudar o status para entregue em vendas sem Mercado Envios, o que movimenta essas vendas para as listas de finalizadas.

Descrição de recursos

fulfilled
Indica se a operação foi ou não foi concretizada. Valores possíveis: True / False. Obrigatório.
message
Cadeia com menos de 160 caracteres. Obrigatório.
rating
Qualificação da operação. Valores possíveis: 'negative', 'neutral' ou 'positive' (somente em caso de 'fulfilled': 'true') Obrigatório.
reason
Motivo Valores possíveis: ver tabela "Valores aceitos..." Obrigatório. (Em caso de 'fulfilled': 'false')
restock_item
Indica que o pedido não foi completado, por isso, o item deve ser repostado. A única restrição para a reposição é que o status do item não possa ser fechado. Valores possíveis: true / false

Valores aceitos para enviar como "reason"

Os motivos disponíveis para vendedores são:

- OUT_OF_STOCK: Sem estoque
- BUYER_NOT_ENOUGH_MONEY: Comprador não tem dinheiro suficiente
- BUYER_REGRETS: Comprador se arrependeu da operação
- SELLER_REGRETS: Vendedor se arrependeu da operação
- BUYER_DID_NOT_ANSWER: Comprador não responde
- THEY_NOT_HONORING_POLICIES: Comprador não está atendendo às políticas
- OTHER_MY_RESPONSIBILITY: Responsabilidade própria (outro motivo)
- OTHER_THEIR_RESPONSIBILITY: Responsabilidade da contraparte (outro motivo)
- DUBIOUS_BUYER: Comprador não confiável
- HIGH_ML_COMISSION: Comissão de venda muito alta
- HIGH_TAXES: Taxas muito altas
- SELLER_HOLIDAY: Não há operação por férias
- UNFRIENDLY_SHIPMENT_POLICY: Comprador não aceita política de envio
- UNAVAILABLE_PRODUCT: Produto não disponível
- SELLER_ADDRESS_WITHDRAWAL: Comprador prefere retirar pessoalmente
- WRONG_RECEIVER_ADDRESS: Endereço de entrega errado
- HIGH_SHIPMENT_COST: Custos de envio muito altos
- WRONG_SHIPMENT_COST: Custo de envio mal calculado
- UNPRINTED_LABEL: Etiqueta não pode ser impressa
- UNWITHDRAWN_PRODUCT_BY_DELIVER_COMPANY: Empresa de envio não retirou o produto para entrega

- DENIED_PACKAGE: Empresa de envio não aceita o pacote por causa do tamanho ou peso
- UNABLE_TO_READ_LABEL: Empresa de envio não consegue ler a etiqueta
- MANUFACTURING_PRODUCT_NOT_FINISHED: Produto manufaturado sem acabar
- SHIPMENT_PROBLEM_OTHER: Envio teve algum outro problema
- DELIVERY_COMPANY_PROBLEM_OTHER: Empresa de envio teve outro problema

Os motivos disponíveis para compradores são:

- OUT_OF_STOCK: Sem estoque
- BUYER_PAID_BUT_DID_NOT_RECEIVE: Comprador realizou o pagamento, mas não recebeu o produto
- OTHER_MY_RESPONSIBILITY: Responsabilidade própria (outro motivo)
- BUYER_REGRETS: Comprador se arrependeu da operação
- HIGH_SHIPMENT_COST: Custo de envio alto
- SELLER_DID_NOT_ANSWER: Vendedor não responde
- THEY_NOT_HONORING_POLICIES: Comprador não está atendendo às políticas
- OTHER_THEIR_RESPONSIBILITY: Responsabilidade da contraparte (outro motivo)
- DESCRIPTION_DIDNT_MATCH_ARTICLE: Descrição não corresponde ao item

Publicar feedback

Para associar um feedback a um pedido, envie uma solicitação POST para o pedido, conforme o exemplo a seguir:

```
curl -X POST -H 'Authorization: Bearer $ACCESS_TOKEN' -H 'Content-Type: application/json' -d '{
  "fulfilled": false,
  "rating": "neutral",
  "message": "Operation not completed",
  "reason": "OUT_OF_STOCK",
  "restock_item": false,
}'
https://api.mercadolibre.com/orders/$ORDER_ID/feedback
```

- Notas:**
- O vendedor não pode enviar um feedback "não especificado" quando a ordem expirar.
- Status:** 400
- Erro:** not_fulfilled_feedback_in_order_expired.
- Mensagem de erro:** You can't submit a not fulfilled feedback after order has expired.
- Não é permitido criar um feedback mais de uma vez, ao fazer novamente este POST receberá um erro 400.

Responder o feedback

Você pode responder ao feedback recebido de seus parceiros comerciais para explicar quais são seus motivos ou apresentar mais informações com uma solicitação POST para a API, incluindo o feedback_id, conforme descrito a seguir:

```
curl -X POST -H 'Authorization: Bearer $ACCESS_TOKEN' -H 'Content-Type: application/json' -d '{
  "reply": "Muchas gracias por la buena predisposición"
}'
https://api.mercadolibre.com/feedback/$FEEDBACK_ID/reply
```

Consultar feedback de uma venda

- Notas:**
- Os vendedores podem acessar os feedbacks de vendas de até 5 (cinco) anos de antiguidade.

Com a seguinte chamada GET no recurso /orders/\$order_id/feedback, você pode verificar os feedbacks feitos nas vendas e, na resposta, você também receberá o feedback_id:

Chamada:

```
curl -X GET -H 'Authorization: Bearer $ACCESS_TOKEN' https://api.mercadolibre.com/orders/$ORDER_ID/feedback
```

Exemplo:

```
curl -X GET -H 'Authorization: Bearer $ACCESS_TOKEN' https://api.mercadolibre.com/orders/2000003508419013/feedback
```

Resposta:

```
{
  "sale": {
    "reason": null,
    "item": {
      "price": 275.48,
      "id": "MLB1179412386",
      "title": "Capa Térmica Para Piscina Thermocap Preta 7,5x3 Metros",
      "currency_id": "BRL"
    },
    "role": "seller",
    "extended_feedback": [],
    "date_created": "2020-09-25T16:33:29.000-04:00",
    "fulfilled": true,
    "rating": "positive",
  }
```

```
"visibility_date": "2020-09-29T18:39:35.000-04:00",
"restock_item": false,
"message": null,
"has_seller_refunded_money": null,
"site_id": "MLB",
"modified": false,
```

Existe um par de feedback_ids para cada transação: compra e venda. Neste exemplo, o "id": 5040068160032 é o feedback_id da venda, enquanto o "id": 5040068164512 corresponde à compra.

i Nota:

No caso de envios sem o Mercado Envios (ou Envios Personalizados), é fundamental contar com o feedback da venda para o seu encerramento bem-sucedido. Este é a confirmação de que o comprador recebeu o seu produto e está satisfeito com a transação. Para verificar se o feedback da venda foi recebido adequadamente, é importante verificar certos atributos, como por exemplo:

```
"role": "buyer",
"extended_feedback": [],
"date_created": "2020-09-29T18:39:36.000-04:00",
"fulfilled": true,
"rating": "positive",
"visibility_date": "2020-09-29T18:39:35.000-04:00",
"message": "Produto chegou no prazo!",
"has_seller_refunded_money": null,
"site_id": "MLB"
```

É importante destacar que uma vez que o feedback da venda tenha sido recebido e confirmado que a transação foi concluída com sucesso, o pagamento é liberado para o vendedor. Este é um passo fundamental para garantir a confiabilidade e a eficiência em todas as transações realizadas através do Mercado Livre.

Consultar feedback

Você também pode realizar uma solicitação GET para obter os detalhes de um feedback, somente do seller, usando o ID de feedback de "sale" obtido na order, conforme mostrado abaixo:

Chamada:

```
curl -X GET -H 'Authorization: Bearer $ACCESS_TOKEN' https://api.mercadolibre.com/feedback/$FEEDBACK_ID
```

Exemplo:

```
curl -X GET -H 'Authorization: Bearer $ACCESS_TOKEN' https://api.mercadolibre.com/feedback/9041207884458
```

Resposta:

```
{
  "adult_content": false,
  "reason": null,
  "item": {
    "price": 275.48,
    "id": "MLB1179412386",
    "title": "Capa Térmica Para Piscina Thermocap Preta 7,5x3 Metros",
    "currency_id": "BRL"
  },
  "role": "seller",
  "extended_feedback": [],
  "date_created": "2020-09-25T16:33:29.000-04:00",
  "fulfilled": true,
  "rating": "positive",
  "visibility_date": "2020-09-29T18:39:35.000-04:00",
  "restock_item": false,
  "message": null,
  "has_seller_refunded_money": null,
  "site_id": "MLB",
  "modified": false,
  "from": {
```

Alterar feedback

Você já aprendeu a realizar uma solicitação GET para obter o feedback_id da outra parte realizando apenas uma solicitação POST para a API, conforme mostrado a seguir:

```
curl -X PUT -H 'Authorization: Bearer $ACCESS_TOKEN' -H 'Content-Type: application/json' -d '{
  "fulfilled": true,
  "rating": "positive",
  "message": "It's ok.",
}'
https://api.mercadolibre.com/feedback/$FEEDBACK_ID
```

Próximo: [Consultar usuários avançados](#).