

Guía básica para vender en Mercado Libre

¿Qué encontrarás aquí?



Una guía detallada con todo lo que debes saber para empezar a vender en la plataforma número uno de ecommerce en la región

Nota

Puedes hacer click en las palabras subrayadas en azul para ampliar la información

¿Por qué elegir Mercado Libre?

Porque somos la plataforma de comercio electrónico más grande e importante de la región. Millones de usuarios ingresan a diario, garantizando un alto grado de visibilidad de las publicaciones y un importante volumen de ventas si ofreces buenos productos a buenos precios. Es como tener un local abierto las 24 horas los 7 días de la semana. Además porque:

- Puedes vender tus productos en todo el país
- No necesitas una tienda física
- Puedes ofrecer distintas opciones de pago
- Puedes encargarte de tus ventas desde donde estés
- Te ofrecemos un gran tráfico de compradores
- Tenemos un sistema anti fraude para proteger los pagos y tu dinero
- Puedes brindar un servicio 360: ventas, pagos y envíos

Algunos de nuestros datos



8

Países



18

Operaciones



+30,000

Colaboradores

¿Qué te ofrecemos?

Un ecosistema completo que te brinda facilidad, seguridad y confianza



Es el marketplace donde quedan visibles tus productos hacia millones de posibles compradores, siendo la plataforma de comercio electrónico más grande e importante de la región.



Es la solución para tus cobros cuando vendes un producto. Es un sistema seguro, simple y cómodo que ofrece gran variedad de medios de pago y opciones de financiación para los compradores.



Es la solución integral de logística para el envío de los productos que vendes. Todos tus productos están protegidos y, si algo les sucede, cuentas con nuestro respaldo.



Mercado Ads te permite aumentar la visibilidad de tus productos y aumentar tus posibilidades de atraer nuevos clientes, y potenciar tus ventas.



Te permite crear tu propia tienda online gratuita e integrada a todos los beneficios de Mercado Libre sin costos de activación ni de mantenimiento



Crear cuenta y publicar

¿Cómo crear tu cuenta?

Ingresa en www.mercadolibre.com.co y selecciona la opción **Crea tu cuenta**. Lo podrás hacer como persona natural o como empresa.

Persona natural

Tendrás que ingresar: Nombre / Apellido / Mail, crear una clave y dar clic en **registrarme**.

Empresa

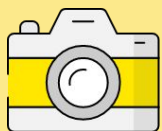
Tendrás que ingresar: NIT, Razón Social, tipo de contribuyente, constancia del RUT, certificado de cámara de comercio y la cédula del representante legal (foto del frente y dorso del documento). Crear una clave y dar clic en **registrarme**.

Si ya tienes una cuenta en Mercado Libre y quieres registrarte como empresa, no necesitas registrarte nuevamente. **Puedes solicitar el cambio de titularidad de tu cuenta** desde Mis datos > Datos personales > 'Necesito ayuda' > Cambiar la titularidad de mi cuenta

¿Cómo publicar tus productos?

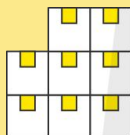


- 1 Al ingresar, da clic sobre la opción **Vender** en el menú superior
- 2 **Selecciona qué quieres publicar** entre productos, vehículos, inmuebles y servicios.
- 3 **Crea un título** con una estructura sencilla: marca + modelo + algunas especificaciones
- 4 **Selecciona la categoría**. Dependiendo del producto que quieras publicar, te sugerimos una categoría. Corroborra que se adapte a lo que estás ofreciendo, si no coincide, selecciona otra.
- 5 **Completa la información** de tu producto, cuanto más detallada sea tu publicación, más oportunidades tendrás de vender. Nombraremos algunos de los elementos a completar:



Fotos de producto

Una buena imagen es fundamental para que el cliente vea cómo es tu producto.



Stock disponible

Es la cantidad real de unidades disponibles que tienes para vender. Si vendes productos a pedido debes informar el tiempo de disponibilidad de stock



Código universal de producto

Nos permite identificar tu producto y puede ayudarte a realizar la publicación más rápido. Asegúrate de cargarlo correctamente.



Variantes

Un producto puede variar por color, tamaño, material, etc. sin que eso implique un cambio en el precio. Cargas para unificar la oferta desde una misma publicación.



Crear cuenta y publicar

- 6** Carga la **ficha técnica**. En ella deben estar las características más importantes del producto. Estos son los **beneficios** de hacer este proceso.
- 7** Asigna el **precio** que quieras a tu producto. A medida que vayas seleccionando tus preferencias en los próximos pasos, te iremos mostrando el cálculo final de tus ingresos por cada venta que realices.
- 8** Elige el **tipo de publicación**, cada una tiene características distintas. Puede ser: Gratuita, Clásica o Premium. Las publicaciones son gratuitas. ¡Solo pagas cuando realizas una venta!
- 9** Conoce la **forma de envío**. Te brindaremos información sobre la forma de envío de tus ventas y también podrás seleccionar si quieres agregar la opción de retiro en persona.
- 10** Ingresas **más información**: si tiene garantía, si ofreces factura o sumar un vídeo del producto. Es importante que no incluyas datos de contacto como e-mails, teléfonos, direcciones, links externos o redes sociales para evitar sanciones en tu cuenta.
- 11** Revisa que no infrinjas **derechos de propiedad intelectual**. Ofrece solo productos originales, no incluyas logos de marcas, indica la marca real del producto en todos los campos de la ficha técnica donde corresponda, entre otros.
- 12** Haz clic en la opción **Publicar** y ¡listo! En caso de que quieras revisar lo que cargaste, podrás seleccionar Revisar publicación.

¿Qué hacer después de una venta?



Dentro de tu cuenta, podrás visualizar un panel de ventas que te muestra un panorama general de las diferentes etapas de la venta para gestionarla de forma fácil y rápida. Algunas de estas son:

-  En camino (necesitan seguimiento)
-  Demoradas (pueden afectar tu reputación)
-  Para despachar (requieren acción están pendientes)

1 Notificación

Se crea el aviso de la venta en el centro de notificaciones y en tu correo electrónico

2 Imprimir guía

Imprime la guía de envío por medio del botón "Imprimir guía"

3 Generar factura

En 'detalle de la venta' adjunta tu factura: vía PDF, imagen o ponla dentro del paquete

4 Embalaje

Empaca de manera apropiada tu producto. Esta es tu carta de presentación.

5 Despacho

Pega la guía al paquete y llévalo a la paquetera indicada o a la agencia de Mercado Libre.

6 Gestión venta

Observa el estado del envío, detalle del cobro y código de seguimiento



Envío de productos

¿De qué forma puedo enviar mis productos?

Mercado Libre cuenta con varias formas de realizar el envío de tus productos según a tus necesidades

Mercado Envíos

Mercado Libre se encarga de todas las tareas de envío, tú solo debes vender

Envíos por tu cuenta

Manejas tu propia forma de envío según tu preferencia de empresa

Entregas personales

Organizas con el comprador un lugar seguro para entregar el producto

Opciones con Mercado Envíos

Mercado Envíos es la solución de Mercado Libre por medio de la cual vas a poder optimizar tus entregas y te entrega beneficios de tiempo y calidad. Dentro de la opciones que te entregamos están las siguientes:

Fulfillment

En Full, almacenamos tu stock, lo embalamos y enviamos a tus compradores, garantizando que lleguen al día siguiente y en perfectas condiciones, además de encargarnos de la atención post venta.

Pasos



01. ELIGES QUÉ PRODUCTOS ENVIAR

En la sección Gestión de stock Full vas a ver tus productos aptos para Full. En general, son los mismos que puedes enviar por Mercado Envíos.



02. HACES EL ENVÍO A LA BODEGA

Puedes enviar tu stock por paquetería, desde tu proveedor, ir en un vehículo particular o pedir la colecta a domicilio.



03. RECIBIMOS Y PROCESAMOS TU STOCK

Si los bultos y tu stock llegan correctamente etiquetados, ingresaremos los productos para ponerlos a la venta con la marca de Full en la publicación.



04. ¡PREPARAMOS EL PAQUETE Y LO ENVIAMOS!

Cuando tienes una venta, empacamos el producto y lo enviamos a tu comprador.

Flex

Mercado Envíos Flex es el servicio que te permite realizar envíos en el día en tu ciudad, utilizando tus propios vehículos o el servicio de entregas que prefieras.

Requisitos

- Tener reputación amarilla o verde.
- Tener activo Mercado Envíos en publicaciones.
- Contar con un servicio de entregas particulares, sean propias o de terceros.
- Ofrecer envíos en el mismo día o al día siguiente, al menos de lunes a viernes.
- Tener dirección de Mercado Envíos dentro de la zona de cobertura de Mercado Envíos Flex.

Puedes activar Mercado Envíos Flex [aquí](#)



Después de una venta

Devolución en una venta

Cuando un usuario compra un producto y no recibe lo que esperaba, tiene la opción de devolverlo y obtener el reintegro de su dinero. Esto puede ser debido a que el producto llega incompleto, roto, en un talle equivocado o que simplemente se arrepintió de haber realizado la compra.

¿Cómo me doy cuenta que tengo una devolución?

Cuando el comprador inicie la devolución, cambiará el estado de ese producto en tu listado de ventas y en tu cuenta de Mercado Pago el dinero de la compra estará retenido con el motivo "Devolución de productos". Nosotros nos encargaremos de debitarlo y te bonificaremos todo lo que hayas gastado como el cargo de la venta o el costo de envío. [Acá](#) te explicamos cómo actuar ante una devolución.



Recibir dinero de tu venta

Cuando completes una venta te enviaremos una notificación. Puedes visualizar el detalle de la transacción y el dinero que te queda a favor ingresando a la sección **Ventas**. Si entregaste tu producto con Mercado Envíos, el dinero ingresa a tu cuenta de Mercado Pago 2 días después que el comprador recibe el paquete. Si no utilizaste Mercado Envíos, puedes consultar los [distintos plazos de acreditación](#).



¿Cómo puedo utilizar mi dinero?

Una vez que tienes el dinero disponible en tu cuenta de [Mercado Pago](#), puedes utilizarlo de distintas maneras: para comprar productos, recargar el celular o pagar tus servicios.

Para obtener el dinero en efectivo o transferirlo a una cuenta bancaria sin costo haz clic en **Retirar dinero**, indica el monto y vincula tu cuenta bancaria. Debe ser una cuenta colombiana y el dinero debe ser en pesos.

Protección a nuestros vendedores



[Cuidamos tu dinero](#) en Mercado Pago hasta que llega a tus manos



Te ayudamos si llega a surgir algún problema y te diremos cómo seguir



Protegemos tu venta ante [contracargos](#) (desconocimiento del comprador a pago con crédito)



Atender consultas de tus compradores

Tus compradores son lo más importante para ti y por esa razón debes responder a sus dudas y comentarios de la forma más adecuada para generar confianza, tranquilidad y tener una probabilidad mayor de que el comprador realice nuevamente una compra en tu negocio. Lo primero es identificar qué necesita el comprador.



Tipos de preguntas

PREGUNTAS OPERACIONALES

Relacionadas con la compra:
envíos, costos, garantía, stock,
formas de pago, etc.

PREGUNTAS TÉCNICAS

Relacionadas con el producto:
características, medidas,
funcionalidades, etc.

PREGUNTAS DE PROPOSICIÓN

Consultas donde el usuario
condicionalmente propone algo:
ej – Si lo compro ahora, ¿lo
puedo pasar a buscar más
tarde?

Tips para responder

- Estructurar las respuestas: para responder de forma clara y eficiente:

Saludo – respuesta – propuesta – despedida

- Brindar siempre respuesta a tu cliente aunque la información ya aparezca en la publicación.
- Ofrecer alternativas: en caso de no tener el producto que busca.
- Evitar dar información extra: Responde sólo lo que el usuario necesita saber. En caso de que haya una oportunidad específica, amplía la información.
- Repreguntar a tu cliente si no expresa de forma clara qué está necesitando.
- Si ya está decidido, motivarlo a realizar la compra [Llamado a la acción].

Ejemplo 1

[Saludo] Hola Matías [Respuesta a la pregunta] Sí, tenemos stock. [Llamado a la acción] Si compras ahora, mañana te hacemos el despacho. [Despedida] ¡Saludos!

Ejemplo 2

[Saludo] Hola Matías, [Respuesta a la pregunta] no contamos con stock. [Ofrecer alternativa] Sin embargo, te podemos ofrecer estos pantalones que son igual de solicitados que la marca que buscas. [Insertar link de producto con las mismas prestaciones] [Despedida] Saludos, Jorge.

Ejemplo 3

[Saludo] Buenas tardes. [Respuesta a la pregunta] Sí, tenemos stock. [Llamado a la acción] Si compras ahora, ya mismo te lo podemos apartar. [Propuesta] ¿Vas a querer más de un repuesto para aprovechar la compra? [Despedida] Saludos.

Ejemplo 4

[Saludo] Hola Gabriel. [Respuesta técnica] Sí, sirve para grabar números y letras en un cuadro de aluminio. Puedes grabar sobre cualquier superficie. [Repregunta] ¿Lo necesitas para grabar en serie? Avisame así puedo recomendarte la mejor opción para el uso que necesitas. [Despedida] ¡Saludos!



Costos

Costos de vender un producto

Publicar un producto en Mercado Libre es **gratis**. Cuando lo hagas, ten en cuenta:

- El precio tiene que ser superior a COP \$2.900. Si quieres vender productos de menor valor arma kits y ofrecelos juntos en una misma publicación.
- En algunos tipos de publicación pagarás un [costo](#) recién cuando vendas que dependerá también de la categoría. En esta tabla encontrarás algunos de los porcentajes para productos nuevos y usados según la categoría y el tipo de publicación que elijas.

Categoría	Clásica	Premium
Computadores	9%	13%
Portátiles	9%	13%
Televisores	9%	13%
Celulares y Smartphones	10%	14%
Consolas	10%	14%
Smartwatches	10%	14%
Tablets	10%	14%
Impresoras	11%	15%
Monitores	11%	15%

Categoría	Clásica	Premium
Audífonos	13%	17%
Discos Duros y SSDs	13%	17%
Parlantes	13%	17%
Bicicletas	14%	18%
Libros	14%	18%
Sillas para Oficina	15,5%	19,5%
Freidoras	15%	19%
Suplementos Alimenticios	16%	20%
Tenis	16%	20%

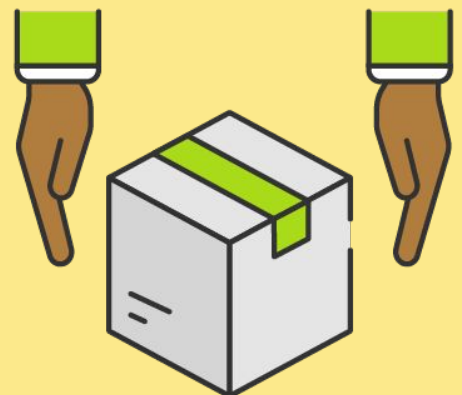
Si quieres conocer otros cargos, consúltalos [buscando por categoría](#)
[Acá puedes consultar](#) la diferencia entre publicación clásica y premium

Costos de envíos

El envío gratis es uno de los beneficios que los compradores más valoran. Por eso, siempre que lo ofrezcas en tus ventas, estarás aumentando tu posibilidad de vender.

Cuando vendas con envío gratis, descontaremos el costo de tu cuenta de Mercado Pago. Lo verás reflejado en el detalle de tu venta.

Dependiendo del color de tu reputación tendrás un descuento en el costo del envío, Haciendo click [acá](#) podrás consultar las tablas de costos según tu reputación.



La reputación

¿Qué es la reputación en Mercado Libre?



Es tu carta de presentación y habla de tu calidad como vendedor. Es representada a través de colores, en una gama que va desde el rojo (más baja) hasta el verde oscuro (más alta). Se activa una vez alcanzas tu décima venta y para calcularla tenemos en cuenta las siguientes métricas:

Ventas con reclamos

No deben superar el 3,5%

Despachos con demora

No deben superar el 12%

Ventas canceladas

No deben superar el 2,5%

[Acá](#) puedes encontrar más detalle de **cómo calculamos tu reputación** y [acá](#) puedes consultar **tu reputación actual**

Si tu atención es buena, también medimos el volumen de tus ventas y de tu monto facturado para que adquieras una medalla de **MercadoLíder**. Tener esa medalla te convierte en uno de los mejores vendedores del sitio.

¿Qué es ser MercadoLíder?

Ser MercadoLíder es el nivel de reputación más alto que puedes tener. Eres MercadoLíder cuando tienes color verde, concretas una cantidad significativa de ventas y monto facturado. Existen tres niveles de MercadoLíder. Cuanto más alto sea tu nivel, tus publicaciones tendrán mayor prioridad y exposición en las búsquedas.



60 o más ventas
concretadas



150 o más ventas
concretadas



300 o más ventas
concretadas

Beneficios

- Tus publicaciones tendrán mayor prioridad y exposición en las búsquedas.
- Contarás con atención personalizada vía chat por parte de MercadoLibre.
- Si tienes un eShop, el costo mensual del mantenimiento será gratis.
- Podrás ofrecer envío gratis a través de Mercado Envíos con

Requisitos

1. Más de 120 días en Mercado Libre
2. Mantener en verde la Reputación
3. Menos de 1% en Reclamaciones de mediaciones
4. Menos de 2% ventas canceladas por devolución del dinero

Consejos para ser MercadoLíder

- Brinda una buena experiencia en todo el proceso de venta, incluyendo post venta
- Cuida tu camino por Mercado Libre corrige cada error y mejora cada vez más
- Ten cuidado con tu stock
- Ofrece descuentos que incentiven a tus compradores
- Entrega a tiempo tus productos y mantén al tanto a tu comprador



Potencia tus ventas

Prende publicidad a tus productos

[Mercado Ads](#) es una solución de Mercado Libre que te permite promocionar tus productos a través de Product Ads y así, lograr mayor visibilidad dentro de la plataforma. Es una herramienta para **atraer nuevos clientes y potenciar tus ventas**.

Está comprobado que las publicaciones promocionadas con Product Ads generan un 20% más de ventas



Llega a los primeros resultados de búsqueda

Muestra tus productos antes que los de tu competencia cuando un comprador busque en Mercado Libre.

Exhibe tus anuncios en publicaciones de la competencia

Cuando un comprador visita la página de un producto similar al tuyo, le mostramos tu anuncio como recomendación.

Lleva tráfico a tu tienda de Mercado Shops

Promociona las publicaciones de tu Shop en secciones exclusivas de Mercado Libre.

Requisitos para empezar en Product Ads

- Tener reputación amarilla o superior.
- Tener más de 7 días de registrado en Mercado Libre.
- Tener al menos 20 ventas al momento de la búsqueda.
- No tener ninguna factura vencida en Mercado Libre.



Activa tu campaña

Creamos [Mercado Ads Academy](#), la plataforma educativa renovada de Mercado Ads, en donde encontrarás diversos cursos que te ayudarán a impulsar tu negocio, convertirte en un experto en Product Ads y potenciar tus ventas.

Crea tu propio sitio web con Mercado Shops

Activa con un solo clic tu [Mercado Shops](#) totalmente integrado a tu cuenta de Mercado Libre. Ten tu propio canal, vende más y sigue creciendo como vendedor.



- Crea tu tienda gratis, sin planes ni límites y con los costos de financiación más baratos
- Entrega tus productos en menos de 24h, Mercado Envíos Full se encarga de todo
- Potencia tu marca integrando Shops con tus redes sociales
- Administra tus ventas desde un solo lugar: diferencia precios en tus canales, crea promociones y cupones de descuento.
- Ten el stock compartido en Mercado Libre y tu Shop.

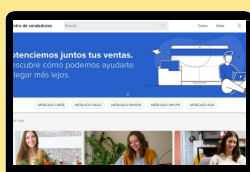
Activa tu Shops



Portales de contenido

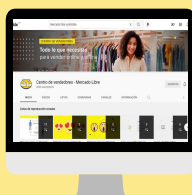
En Mercado Libre hemos desarrollado el contenido necesario para que aprendas todo sobre nuestro ecosistema y te conviertas en un **vendedor exitoso**.

Centro de vendedores



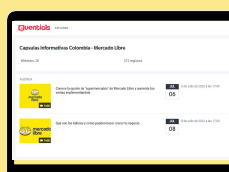
En este espacio encuentras **todo el contenido** agrupado (en forma de notas) para operar con las herramientas de nuestro ecosistema

Canal de youtube



Contenido visual para aprender sobre Mercado Libre y sus procesos: cómo publicar, cómo cobrar, cómo enviar productos, entre otros.

Canal de webinars



Consolidamos todas nuestras **cápsulas informativas y webinars** en este canal, las que se han dictado y las que se dictarán próximamente. Suscríbete y activa las notificaciones.

Canal de Telegram



En un espacio donde estaremos informando a nuestros vendedores sobre novedades, webinars, eventos y **compartiendo información relevante**.

Links de interés

Cómo empezar a vender en Mercado Libre

Cómo explotar tu potencial como vendedor

¿Qué es el ecosistema de Mercado Libre?

Conoce la sección "Crece como vendedor"



Suma tus productos a la sección Supermercado

Suma tus productos a la sección Supermercado

¿Quieres contar con un asesor comercial de Mercado Libre?

Súmate a Meli Plus, el programa en el que puedes acceder a tener asesoramiento comercial con un KAM de Meli. Si estás interesado, diligencia [este formulario](#) y te estaremos contactando lo antes posible.

