

Solicitando devolução no Mercado Livre

Olá, como vai?

Se você precisa devolver o produto adquirido por algum motivo, vou explicar na sequência os passos que você precisa seguir.

É importante seguir estes passos para que a reclamação seja aberta na categoria correta e assim possamos resolver o problema da forma que foi combinado.

Acesse o link onde estão todas as suas compras. É só clicar no link a seguir:

<https://myaccount.mercadolivre.com.br/purchases/list>

Agora faça assim:

- Encontre o produto que você comprou e deseja trocar ou devolver.
- Clique nos três pontinhos que aparecem no lado direito.
- Em seguida clique em **"Tenho um problema"**.



Em **"Com o que podemos ajudar?"**

Clique em **"Tenho um problema com um ou vários produtos"**

[Contato](#) > ... > [Selecione uma compra](#) > Que tipo de problema você tem?

Com o que podemos ajudar?

Tenho um problema com um pagamento

Tenho um problema com um ou vários produtos



Em seguida, selecione o produto que você deseja fazer a troca.

[Contato](#) > ... > [Que tipo de problema você tem?](#) > Com qual parte da compra você está com problema?

Com o que podemos ajudar?

Entregue

Chegou dia XX de XXXXXX



Produto

\$XXX,XX x X unidades

Em "Como podemos ajudar?"

Clique em "Quero trocar ou devolver o produto."

[Contato](#) > ... > [Que tipo de problema você tem?](#) > [Com o que podemos ajudar?](#)

Com o que podemos ajudar?

Ainda não recebi o produto

Recebi um produto diferente do combinado

Quero trocar ou devolver o produto



Na sequência, o Mercado Livre vai pedir para você responder uma série de perguntas. Informe as respostas a seguir:

Em: **Você está com o produto em mãos?**

Resposta: **Sim, estou**

Em: **O que quer fazer com ele?**

Resposta: **Quero devolvê-lo e receber o meu dinheiro de volta.**

Em: **Que tipo de problema você tem?**

Resposta: **Me arrependi da compra**

Em: **Escreva uma mensagem ao seu vendedor**

Informe apenas que **deseja fazer a devolução da compra conforme combinado.**

Você está com o produto em mãos?

Sim, estou

O que quer fazer com ele?

Quero devolvê-lo e receber o meu dinheiro de volta

Que tipo de problema você tem?

Me arrependi da compra

Escreva uma mensagem ao seu vendedor

Se não responder em 3 dias úteis, vamos intervir para ajudar você.

Quero fazer a devolução conforme combinado.

Sem anexos



Anexar arquivo

Por fim clique botão azul: **Iniciar reclamação**

Iniciar reclamação

Cancelar

Assim que recebermos a sua solicitação, vamos gerar a etiqueta para fazer a devolução da sua compra. Se não conseguir cancelar dessa forma, por favor, avise-nos!