



administrar este chat. haz clic para obtener más información.

Ayer

¡Hola! 🙌 Una persona de nuestro equipo te ayudará a resolver tu duda o problema. ¿Empezamos? 17:34

Sí, empecemos a conversar

Mercado Libre

¡Hola! 🙌 Una persona de nuestro equipo te ayudará a resolver tu duda o problema. ¿Empezamos?

Sí, empecemos a conversar

17:34 ✓

Entendido, pronto se unirá alguien a la conversación. Tu número de caso es **449468574**. 17:35

Hola Eduardo , soy Juan, del equipo de Mercado Libre; es un gusto saludarte 17:38

Hola 17:38 ✓

Buenas tardes 17:38 ✓

Del producto que compre, me llego una figura... Fui estafado... No es lo que compre 17:39 ✓

Lamento muchísimo, Eduardo, que el producto que recibiste no sea lo que esperabas y que te haya llegado una figura en lugar de lo que compraste. Entiendo perfectamente lo frustrante que debe ser esta situación, ya que pagaste por algo que valía mucho más y este tipo de cosas no deberían suceder.

17:41

Cual es la solución a esto? 17:41 ✓



17:43 ✓

Permítame un momento, Eduardo, para validar de qué forma puedo ayudarte con este inconveniente. 17:44

Listo Eduardo, estuve analizando el caso y tu situación. Veo que, a pesar de ser un comprador fiel de Mercado Libre, en anteriores situaciones ya te hemos cubierto y no sería posible hacerlo en esta ocasión. Te aseguro que busqué múltiples alternativas para ayudarte, pero en este caso no podré hacerlo.

17:50

¿Te encuentras en línea? 17:53

Si 17:53 ✓



Si 17:53 ✓✓

Y la garantía de compra? 17:54 ✓✓

Deben darme una solución 17:55 ✓✓

Eduardo, entiendo tu preocupación por la garantía de compra. Sin embargo, en este caso no es posible aplicarla. Hemos cubierto devoluciones y otros inconvenientes en varias ocasiones anteriores, y por esta razón, no podemos hacerlo nuevamente. 17:55

? 17:56 ✓✓

En serio esa es la respuesta que me dan? 17:56 ✓✓

Eduardo, quiero que sepas que por mi parte, mi intención es ayudarte y brindarte la mejor atención posible. Sin embargo, en esta ocasión, no me fue posible encontrar una solución favorable para tu caso. 17:56

No es un favor responder si tengo algun inconveniente, es su deber 17:57 ✓✓

Eduardo, entiendo tu frustración y tu sentir. Quiero que sepas que nuestro deber contigo lo hemos cumplido en múltiples ocasiones en compras anteriores que realizaste en la plataforma. En varias de esas situaciones, fue necesario cubrirte por algún motivo de devolución a tu vendedor. Sin embargo, debido a este historial, en esta compra en particular no nos es posible aplicar la misma solución. 17:58

Donde más puedo acudir para una solución ya que ud no tiene las atribuciones 17:59 ✓✓

Lamento mucho no poder ofrecerte una solución en esta ocasión. He consultado con el equipo especializado y, a pesar de mis esfuerzos por encontrar una excepción, no ha sido posible. Sé que esto no es lo que esperabas, y te aseguro que mi intención siempre es ayudarte de la mejor manera posible. 17:59

Favor me señala otro canal para levantar esta situación 18:00 ✓✓

Tú
Donde más puedo acudir para una solución ya que ud no tiene las atribuciones

Te confirmo que la información que te he proporcionado es la misma que recibirías a través de cualquier otro canal de ayuda de Mercado Libre, ya que es la indicación que tenemos para manejar este tipo de casos. 18:00

Tú
Favor me señala otro canal para levantar esta situación

Puedes contactarte por el canal de ayuda de Mercado Libre 18:00

puedes hacerlo mediante este "enlace" <https://www.mercadolibre.cl//contacto> 18:01



Donde más puedo acudir para una solución ya que ud no tiene las atribuciones

Te confirmo que la información que te he proporcionado es la misma que recibirías a través de cualquier otro canal de ayuda de Mercado Libre, ya que es la indicación que tenemos para manejar este tipo de casos.

18:00

Tú

Favor me señala otro canal para levantar esta situación.

Puedes contactarte por el canal de ayuda de Mercado Libre

18:00

puedes hacerlo mediante este "enlace" <https://www.mercadolibre.cl/l/contacto>

18:01

Al devolver lo que me llevo. Considerando que tengo garantía de compra por ley (no po un favor de uds.). Me regresan el monto pagado?

18:01 ✓

Para eso te sugiero que intentes comunicarte directamente con tu vendedor para ver si él acepta de manera proactiva realizarte la devolución. Sin embargo, quiero ser transparente contigo: si el vendedor no acepta la devolución, nosotros no podremos hacernos responsables de esa decisión.

18:02

Puedes contactarte con el vendedor a través de la mensajería de Mercado Libre, pero nuevamente te indico que ese proceso sería externo a nosotros y la devolución sería por tus medios.

18:03



18:03 ✓

No puedo creer lo que me respondes

18:03 ✓

Pensé que eran una empresa seria.

18:04 ✓

Sé que esta no es la respuesta que esperabas y lamento mucho no poder ofrecerte una solución diferente en esta ocasión. Como te mencioné, he consultado con el equipo especializado y, debido a las coberturas que hemos realizado anteriormente en tus compras, no nos es posible ayudarte con este caso en particular. Esta situación se escapa de mis manos, ya que las políticas de la plataforma no me permiten proceder de otra manera.

18:04

Ok, lo veré mediante los canales legales entonces

18:05 ✓

Eduardo, entiendo tu decisión y lamento mucho que no hayamos podido llegar a una solución que te satisfaga en esta ocasión. Si tienes alguna otra duda o necesitas algo más en lo que pueda ayudarte hoy, no dudes en consultarme.

18:06

Buenas tardes...

18:06 ✓

Eduardo, te estaré enviando nuevamente la información por la mensajería de Mercado Libre para que la tengas presente. También te reitero que tienes la opción de comunicarte directamente con tu vendedor. ¡Que tengas un excelente día!

18:07