

Proceso de cancelación de pedidos en Mercado Libre

Aspel SAE 8.0 brinda la nueva característica del manejo de las tiendas virtuales, a través de una sencilla interfaz, que permite administrar los pedidos y publicaciones generadas a partir de las configuraciones necesarias para su manejo.

Para conocer la configuración de Mercado Libre, te recomendamos el siguiente documento: Configuración y publicación de productos (Mercado Libre)

Al sincronizar los pedidos en Aspel SAE, cabe la posibilidad de que sea necesario cancelar un documento por problemas de existencias o contacto con el cliente, por lo cual en el presente documento se validará el proceso de cancelación.

Cancelación de pedidos en Aspel SAE.

َنَا كَنَا كَنَا كَنَا كَنَا اللهُ المَاعَةُ عَلَى اللهُ المَاعَةُ (Ventas > Tiendas en línea > Administrador de Mercado Libre > Pedidos

a) Dentro de esta consulta es necesario identificar el pedido a cancelar, se podrá validar la información completa del pedido en el panel derecho.

						Infor	mación seleccio	del peo nado.	dido .							
🤝 Administrador	Mercado	libre [Pedi	dos]												- 0	23
	T •	GØ	? F										Buscar	,		٩
	Pedido Merc	ado Libre	Pedido SAE	Es	ado de seguimie	nto Est	ado de pedido	Importe	Opción de envío	Sinc Mod 4	• [Detalle del co	mprador			
	2593524824		PEDMLIB00000	0001 En	preparación	Pa	jado	500.00		(Pers		NickName: T	ESTQ1TN5CQ)		
0.11	2593567334		PEDMLIB00000	0002 Fir	alizado	Pa	jado	500.00		(Pers		Correo: ttest.l(t IDkyph+2-ogi2tsmzygi2dgprs@mail.me			
Publicaciones	2593573369		PEDMLIB00000	0003 En	camino	Pa	gado	500.00		(Pers		Nombre: Te	st			
	2593580382			En	preparación	Ca	ncelado	500.00		(Pers		Apellido: Te	st			
	2593664158		PEDMLIB00000	0004 Fir	alizado	Pa	gado	500.00		Merc						
4	2593675779			En	preparación	Pa	jado	500.00		Merc		0.10 14				
Pedidos	2593800792			En	preparación	Pa	jado	650.00		(Merc		Calificación d	el comprador			- =
	2600019154			En	preparación	Pa	gado	600.00		Merc		Fecha:				
	2600130109			En	preparación	Pa	jado	350.00		(Merc		Entregado:	Cla	sificacion		
	2600762443			En	preparación	Pa	gado	500.00		(Merc		annogaao.	00	Shire deletin.		
Resumen de	2600802413			En	preparación	Pa	gado	600.00		Merc		Productos				
publicaciones	2600911211			En	preparación	Pa	jado	500.00		(Pers		Cantidad	Producto		Categorí	a
	2632381976		00000000	11 En	preparación	Pa	gado	1,699.00		(Merc			1 MLM798449	184	MLM109	6
A	2643984609		00000000	l2 En	preparación	Pa	jado	500.00	Estándar a domici	li (Merc						
Pagemon da	2644221630		00000000	I3 En	preparación	Pa	gado	95.00	Estándar a domici	li (Merc		_				
pedidos	2644229421			Fin	alizado	Pa	jado	790.00	FEDEX	(Pers		Pagos				
· ·	2644234418		00000000	l4 En	preparación	Pa	jado	95.00	Estándar a domici	li (Merc		Estado page D	etalle estado p	agc Creado		
	2644276248			En	preparación	Pa	jado	73.62	Estándar a domici	li (Merc		Aprobado A	.creditado	27/07/2	020 07:07:18	3 p -
	2644287748			En	preparación	Pa	jado	36,540.00	DHL	(Pers						
											•	◀)	*
	Todos	En preparacio	n En camino	Finalizados	Cancelados											
																//

Figura 1. Información de pedidos en el administrador de Mercado Libre.



b) Si el pedido se encuentra enlazado a un pedido de SAE o aun documento superior, será necesario cancelar primero este documento y luego el pedido dentro del administrador de Mercado Libre, de lo contrario no se habilitará el botón de cancelación

Administrador Me	rcado libre [Pedidos]									-		23
I I 🗎	Τ.	GØ	? F						Bus	car			٩
	Pedido Mer	cado Libre	Pedido SAE		E	stado de seguimiento	Estado de pedido	Importe	Sincronización	Modo de envío	Opción c		
r	259352482	4	PEDMLIBOOD	0000001		n preparación	agado	500.00	G	Personalizado			
	259356733	4	PEDMLIBOOD	0000002	F	inalizado	Pagado	500.00	G	Personalizado			
Publicaciones	259357336	9	PEDMLIBOOD	0000003	E	n camino	Pagado	500.00	G	Personalizado			
	259358038	2			E	n preparación	Cancelado	500.00	G	Personalizado			
	259366415	8	PEDMLIBOOD	0000004	F	inalizado	Pagado	500.00	G	Mercado envíos		≡	
L=	259367577	9			E	n preparación	Pagado	500.00	G	Mercado envíos			님=
Pedidos	259380079	2			E	n preparación	agado	650.00	0	Mercado envíos			
	260001915	4								Mercado envíos			
	260013010	9			Ped	ido de Aspe	el SAE en	lazac	lo al	Mercado envíos			
L	260076244	3				nadida da	Marcada	ihro		Mercado envíos			
Besumen de	260080241	3				peuluo de	wer cauo	Linie		Mercado envíos			L.
publicaciones	260091121	1			E	n preparación	Pagado	500.00	G	Personalizado			
	263238197	6			E	n preparación	Pagado	1,699.00	0	Mercado envíos			
A	264398460	9	000000	0002	E	n preparación	Pagado	500.00	0	Mercado envíos	Estándar		
December de	264422163	0	000000	00003	E	n preparación	Pagado	95.00	0	Mercado envíos	Estándar		
pedidos	264422942	1			F	inalizado	Pagado	790.00	0	Personalizado	FEDEX		
	264423441	8	000000	0004	E	n preparación	Pagado	95.00	G	Mercado envíos	Estándar		
	264427624	8			E	n preparación	Pagado	73.62	G	Mercado envíos	Estándar	-	•
		E	En comino	Circulture da e	Canaala				-				

Figura 2. Pedidos enlazados a Aspel SAE.

• Se debe ingresar a los pedidos para realizar la cancelación del documento y así liberar el pedido dentro del administrado de Mercado Libre.

🖗 Ventas > Pedidos > Cancelar

🕭 Cancelación	de documentos [Pe	dido No. PE	DMLIB0000	000001]							-	, 0	23
	• 🗟 • 🛙	š 🔻 🖻		l B				₽?					
Pedido	Directo	-	Número	PEDMLIB	0000000001	0	Fecha	13/08/2020	[]	Cliente	MOSTR		0
RFC	XAXX010101000		Nombre	Mostrador						Su pedido			
Calle						9	Núm. ext.			Desc. Fin.		0.000	000 🗟
Colonia							Núm. int.			Vendedor			0
Código postal			Confirm	ación					×				
Condición													
Enviar a				¿Seguro	que deseas	cancelar	el docum	ento					
Destinatario				[PEDM	LIB0000000	JU I] ?							
Moneda		1 @						_	n				
T Cant	Producto	Unidad					Sí	N		Prec Linit	Subtotal r	or partic	la
▶ P 1	ALIBCACIGR	PZ	0.000000	0.000000	0.0000	0.0000	0.0000	16.0000	0.000000	431.0344	.83		431.03
				-8.									
Descripción	ALICATE DE MUNTA	AJE RECTU	BUCA CIGU	ENA		Total por p	partida		500.00			,	

Figura 3. Cancelación del pedido.



c) Una vez liberado el documento, selecciona cancelar 📖, donde mostrará el listado de motivos de cancelación.

🔅 Ventas > Tiendas en línea > Administrador de Mercado Libre > Pedidos

🗢 Administrador Me	rcado libre [Pedidos]									- • ×
	T TG ₽	? 🗗								Buscar Q
Publicaciones	Pedido Mercado Libre 2593524824 2593567334 2593573369 2593580382	Pedido SAE PEDMLI8000000002 PEDMLI8000000003	Estado de seguimiento En preparación Finalizado En camino	Estado de pedido Pagado Pagado Pagado	Importe Sir 500.00 500.00 500.00	C C C C	Mode Perso Perso	o de envío Opción (onalizado onalizado onalizado do		Detalle del comprador NickName: TESTQ1TN5CQQ Correo: Itest.0lk-ypb+2-og2tsmzvg2dqnrs@mail.me Nombre: Test Applido: Test
Pedidos	2593664158 2593675779 2593800792 2600019154 2600130109 200052442	PEDMLIB Cancelar per	dido [2600130109] notivo de tu decisión	?		•	23	wios wios wios wios wios		Calificación del comprador Fecha: Entregado: Clasificacion:
Resumen de publicaciones Tel Resumen de pedidos	260072443 2600802413 260091211 2632381976 2643984609 2644221630 264422421 2644234418 2644234418	000 000 000 000 000 000 000 000 000 00	or no tiene el dinero or se arrepintió de l or se arrepintió de la or no responde or no está honrand	o suficiente a operación operación b las políticas				víos do víos víos stánda do FEDEX víos Estánda víos Estánda		Productos Cantidad Producto Categoría 1 MLM79844S184 MLM1096 Pagos Estado pag: Detalle estado pag: Creado Aprobado Acreditado 27/07/2020 07/07.18 p
	2644287748 Todos En preparacion	En camino Finalizados C	apliquad propia (otro	Pagado	36,540.1	8	Perso	onalizado DHL	•	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·

Figura 4. Selección del motivo de cancelación.

Solo es posible cancelar los pedidos que se encuentren con el estado **En** preparación.

Las ventas canceladas por ti intencionalmente, afectan tu color en el termómetro de reputación, si más del 2.5% de tus ventas están canceladas, tu cuenta podría ser suspendida para vender, tal como lo establecen las políticas de Mercado Libre, para mas información consulta el siguiente enlace: Qué son las cancelaciones y cómo me afectan.



• Tabla de motivos de cancelación desde Aspel SAE

¿Cuál es el motivo de tu cancelación?
Sin stock.
El comprador no tiene dinero suficiente.
El comprador se arrepintió de la operación.
El vendedor se arrepintió de la operación.
El comprador no responde.
El comprador no está honrando las políticas.
Es responsabilidad propia (Otro motivo).
Es responsabilidad de la contraparte (otro motivo.)
Comprador no es confiable.
Comisión de venta es muy elevada.
Impuestos muy elevados.
No se está operando por vacaciones.
Comprador no acepta la política de envío.
No está disponible el producto.
Comprador prefiere retirar personalmente.
Dirección errónea de entrega.
Costos de envío muy elevado.
Costo de envío mal calculado.
No se puede imprimir etiqueta.
Compañía de envió no retiro el producto para la entrega.
Compañía de envió no acepta el paquete debido al tamaño o al peso.
Compañía de envió no puede leer etiqueta.
Producto manufacturado sin terminar.
Envío tuvo algún otro problema.

En el listado se encuentran todos los motivos posibles proporcionados por las políticas de Mercado Libre, por lo cual no se puede escribir nuevos motivos.



d) Una vez seleccionado el motivo y confirmada la cancelación mostrará la ventana de información sobre el proceso correcto.

Confirm	ación		>	<	
1	¿Seguro que quieres [2643984609] ?	cancelar	el documento		
		Information	ción El pedido se cancelo cori	ectar	mente
					Aceptar

Figura 5. Ventanas de confirmación de cancelación.

Recuerda que es posible obtener los datos del comprador o comunicarse por medio del Chat dentro del detalle de la venta, donde se podrá acordar los términos de cancelación o sustitución de los productos del pedido.

Mercado libre		(⊘ Test ∽ Ayud
tas > Detalle de la venta			
malla Aluminet 80% 8 Ancho X 100 Largo te #2644287748 20 de agosto de 2020 18:09 hs. Imprimir datos		Cobro devuelto #9211715319 20 de agosto	
		Producto	\$ 36,540
Test Test TESTQ1TN5CQQ Ningún mensaje por aquí. Enviar mensaje		Costo de envío	\$ 200
		Cargo por R.malla Aluminet 80%	-\$ 4,384.80
Cancelaste la venta		Retención Impuesto al Valor Agre	-\$ 5,040
	Mercado libre		-\$ 6,300
Esta cancelación afecta tu reputación. Consulta la ayuda de repu cancelaciones.	Ventas > Detalle de la venta > Mensajes de la venta #2644	287748 - 20 de agosto 18:09	\$ 36,540
	 Ten en cuenta que no enviaremos mensajes con lenguaje of 	ensivo ni con links a redes sociales.	4,384.80
R.malla Aluminet 80% 8 Ancho X 100 Largo			\$ 5,040
SKU VENTANA3			\$ 6,300
Datos del envío CP 01010 Condor 198 - 300 Referencia: Escuela Entre: Ajusco y Caiz de los Leone Recibe: prueab js - Tel.: 55 53252323	a		\$ 200
	Escribele al comprador	Enviar mensaje	

Figura 6. Comunicación con el comprador.



 e) Sincroniza el pedido para enviar la información a Mercado Libre y notificarle al cliente el motivo de cancelación, el estado de seguimiento cambiará a Finalizado y el estado del pedido a Cancelado.

🗢 Administrador Me	rcado libre [Pedidos]	×
F. F. E		8 🔍 🗷
Publicaciones Publicaciones Peddos Resumen de publicaciones	Pedido Mercado Libre Pedido SAE Estado de seguinien/Estado de pedic 2644287748 Finalizado Cancelado 36.54C Personalizado DHL	Detaile del comprador NickName: TESTQ1TNSCQQ Conco:: ttest.DKvpb-2-ogi3dinbshe Nombre: Test Apellido: Test Calificación del comprador Fecha: Entregado: Clasifice Productos Cantidad Producto 1 MLM789686624
pedidos	Todos En preparacion En camino Finalizados Cancelados	

Figura 7. Cambio del estado de pedido a cancelado.

f) Valida en la página de Mercado Libre la información de la cancelación, así como el cobro devuelto que corresponde al pedido.

Mercado libre	e) Test ~ Ayuda
Ventas > Detaile de la venta R.malla Aluminet 80% 8 Ancho X 100 Largo Venta #2644287748 20 de agosto de 2020 18:09 hs. Imprimir datos	Cobro devuelto #9211715319 20 de agosto	
Test Test TESTQITN5CQQ Ningún mensaje por aquí. Enviar mensaje	Producto Costo de envío	\$ 36,540 \$ 200
Cancelaste la venta :	Cargo por R.malla Aluminet 80% Retención Impuesto al Valor Agre Retención Impuesto sobre la renta	-\$ 4,384.80 -\$ 5,040 -\$ 6,300
Esta cancelación afecta tu reputación. Consulta la ayuda de reputación y conoce más sobre cancelaciones.	Anulación: R.malla Aluminet 80% Anulación: Cargo por R.malla Alu	-\$ 36,540 \$ 4,384.80
R.malla Aluminet 80% 8 Ancho X 100 Largo \$ 36,540 1 u. SKU VENTANA3	Anulación Retención Impuesto al Anulación Retención Impuesto so	\$ 5,040 \$ 6,300
Datos del envío CP 01010 Condor 198 - 300 Referencia: Escuela Entre: Ajusco y Calz de los Leones, Alvaro Obregón, Distrito Federal Recibe: prueab js - Tel.: 55 53252323	Total	\$ 200
•	Lo verá refleiado en el resumen de su ta	rieta.

Figura 8. Información de cancelación desde Mercado Libre.



El comprador podrá validar el motivo de cancelación del pedido desde la página de Mercado Libre en su cuenta.

mpras > Detalle de compra			
ompra #4002336411 - 21 de agosto			
Tarjeta MercadoPago te reembolsará el dinero entre el 23 de agos agosto	to y el 28 de		
Se acreditarán \$ 403.49 en tu Tarjeta recargable Mercado Pago **** 1356.			
Resumen de compra		Compraste	
Producto	\$ 200	Compra cancelada por el ve	ndedor
Cargo de envío	\$20349		ique aje que le arrepensiele.
Tu pago	\$403 ⁴⁹	BEODEFORTU ULTRUCKETT AT24565785 \$200 ⁰⁰ x 1 unidad	1
Te devolvieron	\$ 40349		
	0100	Vendedor Test Test	Enviar mensaje
El vendedor canceló la operación. Lo verás reflejado en el próximo resumen de tu tarjeta			

Figura 9. Información de cancelación desde el portal del comprador.

iListo! Con estos sencillos pasos estarás actualizado.

Te invitamos a consultar más documentos como este en <u>Tutoriales</u> y a suscribirte a nuestro canal de <u>YouTube</u>



Dudas, comentarios y sugerencias sobre este documento aquí.

Capacitación Soporte Técnico

7