

## 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.

### ① Cancelación de pedidos en Aspel SAE.

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.

Información del pedido seleccionado.

Pedido Mercado Libre	Pedido SAE	Estado de seguimiento	Estado de pedido	Importe	Opción de envío	Sinc/Mod
2593524824	PEDMLIB0000000001	En preparación	Pagado	500.00		↓ Pers
2593567334	PEDMLIB0000000002	Finalizado	Pagado	500.00		↓ Pers
2593573369	PEDMLIB0000000003	En camino	Pagado	500.00		↓ Pers
2593580382		En preparación	Cancelado	500.00		↓ Pers
2593564158	PEDMLIB0000000004	Finalizado	Pagado	500.00		↓ Merc
2593675779		En preparación	Pagado	500.00		↓ Merc
2593800792		En preparación	Pagado	650.00		↓ Merc
2600019154		En preparación	Pagado	600.00		↓ Merc
2600130109		En preparación	Pagado	350.00		↓ Merc
2600762443		En preparación	Pagado	500.00		↓ Merc
2600802413		En preparación	Pagado	600.00		↓ Merc
2600911211		En preparación	Pagado	500.00		↓ Pers
2632381976	0000000001	En preparación	Pagado	1.639.00		↓ Merc
2643984609	0000000002	En preparación	Pagado	500.00	Estándar a domicili	↓ Merc
2644221630	0000000003	En preparación	Pagado	95.00	Estándar a domicili	↓ Merc
2644229421		Finalizado	Pagado	790.00	FEDEX	↓ Pers
2644234418	0000000004	En preparación	Pagado	95.00	Estándar a domicili	↓ Merc
2644276248		En preparación	Pagado	73.62	Estándar a domicili	↓ Merc
2644287748		En preparación	Pagado	36.540.00	DHL	↓ Pers

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.

Pedido Mercado Libre	Pedido SAE	Estado de seguimiento	Estado de pedido	Importe	Sincronización	Modo de envío	Opción c
2593524824	PEDMLIB0000000001	En preparación	Pagado	500.00		Personalizado	
2593567334	PEDMLIB0000000002	Finalizado	Pagado	500.00		Personalizado	
2593573369	PEDMLIB0000000003	En camino	Pagado	500.00		Personalizado	
2593580382		En preparación	Cancelado	500.00		Personalizado	
2593664158	PEDMLIB0000000004	Finalizado	Pagado	500.00		Mercado envíos	
2593675779		En preparación	Pagado	500.00		Mercado envíos	
2593800792		En preparación	Pagado	650.00		Mercado envíos	
2600019154						Mercado envíos	
2600130109						Mercado envíos	
2600762443						Mercado envíos	
2600802413						Mercado envíos	
2600911211		En preparación	Pagado	500.00		Personalizado	
2632381976		En preparación	Pagado	1,639.00		Mercado envíos	
2643984609	0000000002	En preparación	Pagado	500.00		Mercado envíos	Estándar
2644221630	0000000003	En preparación	Pagado	95.00		Mercado envíos	Estándar
2644229421		Finalizado	Pagado	790.00		Personalizado	FEDEX
2644234418	0000000004	En preparación	Pagado	95.00		Mercado envíos	Estándar
2644276248		En preparación	Pagado	73.62		Mercado envíos	Estándar

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 [ Pedido No. PEDMLIB0000000001 ]

Pedido: Directo    Número: PEDMLIB0000000001    Fecha: 13/08/2020    Cliente: MOSTR

RFC: XAXX010101000    Nombre: Mostrador    Su pedido:    Desc. Fin.: 0.000000

Calle:    Núm. ext.:    Vendedor:   

Colonia:    Núm. int.:   

Código postal:   

Condición:   

Enviar a:   


Destinatario:   

Moneda: 1   

T	Cant.	Producto	Unidad	Prec. Unit.	Subtotal por partida
P	1	ALIBCACIGR	PZ	431.034483	431.03

Descripción: ALICATE DE MONTAJE RECTO BOCA CIGÜEÑA    Total por 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

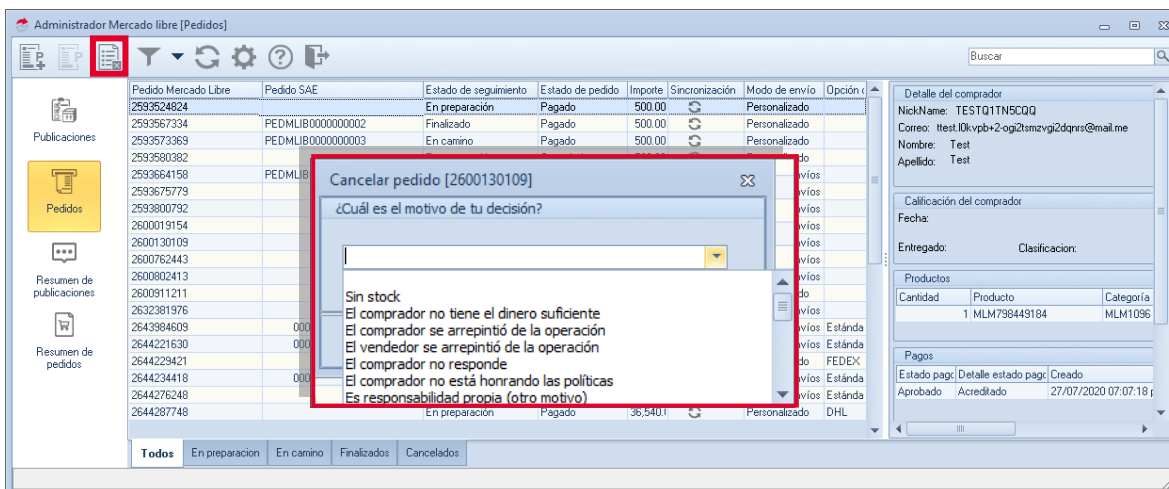




Figura 4. Selección del motivo de cancelación.

 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 envío no retiro el producto para la entrega.
Compañía de envío no acepta el paquete debido al tamaño o al peso.
Compañía de envío 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.

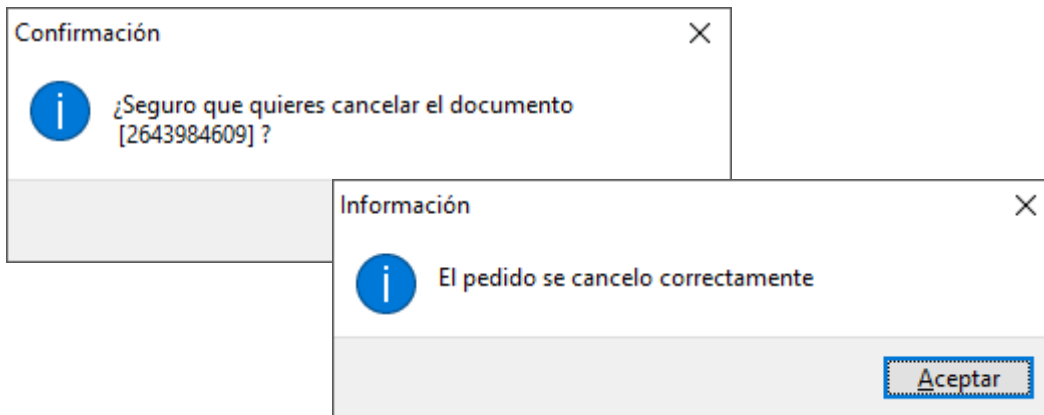


Figura 5. Ventanas de confirmación de cancelación.



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.

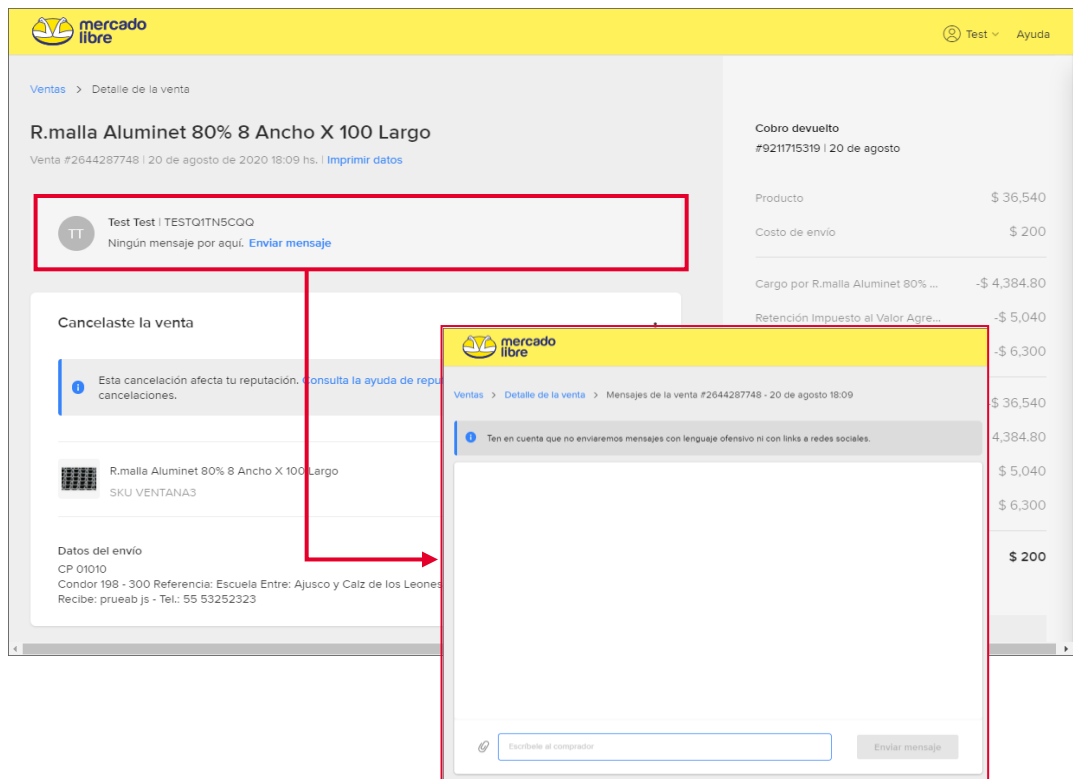


Figura 6. Comunicación con el comprador.

- 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**.

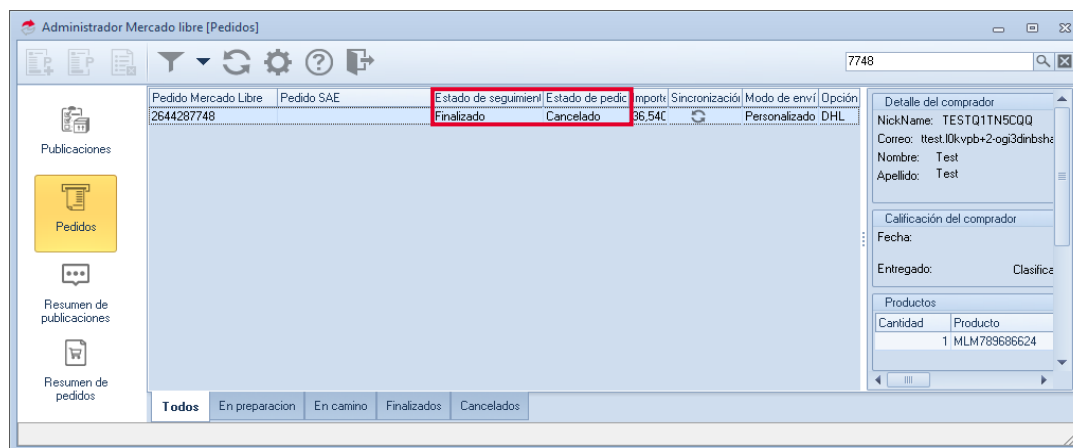


Figura 7. Cambio del estado de pedido a cancelado.

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

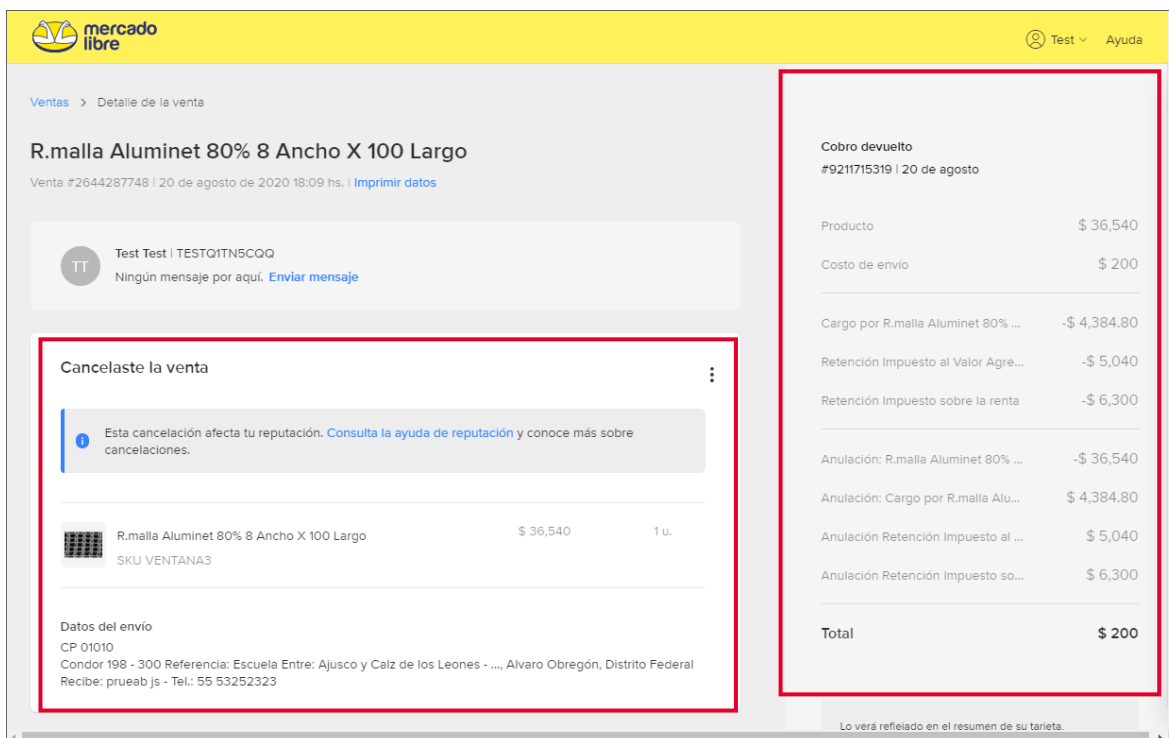


Figura 8. Información de cancelación desde Mercado Libre.



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

Compras > Detalle de compra

Compra #4002336411 - 21 de agosto

Tarjeta MercadoPago te reembolsará el dinero entre el 23 de agosto y el 28 de agosto  
Se acreditarán \$ 403.49 en tu Tarjeta recargable Mercado Pago \*\*\*\* 1356.

Resumen de compra	
Producto	\$ 200
Cargo de envío	\$ 203.49
<b>Tu pago</b>	<b>\$ 403.49</b>
Te devolvieron	\$ 403.49

El vendedor canceló la operación. Lo verás reflejado en el próximo resumen de tu tarjeta.

Compraste

**Compra cancelada por el vendedor**  
Pedimos el reembolso de tu dinero porque dijo que te arrepentiste.

**S8e13**  
 \$ 200.00 x 1 unidad

Vendedor Test Test [Enviar mensaje](#)

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

**¡Listo! Con estos sencillos pasos estarás actualizado.**

Te invitamos a consultar más documentos como este en [Tutoriales](#) y a suscribirte a nuestro canal de [YouTube](#)



Dudas, comentarios y sugerencias sobre este documento [aquí](#).