

Como funcionam os bloqueios e desbloqueios no Mercado Livre?

Entenda esses lançamentos para conciliar os repasses e não ficar no prejuízo

Maringá – PR, abril de 2021 – Enquanto o comércio físico sofre com os efeitos da pandemia e das medidas de distanciamento social, o comércio eletrônico caminha a passos largos este ano para um crescimento ainda mais expressivo do que o histórico ano de 2020.

E os marketplaces estão desempenhando um papel de grande protagonismo nesse crescimento exponencial do e-commerce, sobretudo no que diz respeito ao ingresso de novos vendedores no universo digital. No Brasil, o Mercado Livre é o 5º site mais acessado, com 52 milhões de visitantes únicos por mês, sendo o maior site de e-commerce.

E para ajudar os vendedores a entenderem como os lançamentos do Mercado Livre e do Mercado Pago funcionam e o que acontece quando há reclamação, o KONCILI, [plataforma líder na conciliação de repasses dos marketplaces](#), criado e desenvolvido pelo Grupo DB1, resolveu esclarecer as principais dúvidas sobre os bloqueios e desbloqueios nesse marketplace.

Por que os valores são bloqueados?

Primeiro, é preciso compreender que a principal função dos valores bloqueados e desbloqueados é informativa. Ou seja, **não há estorno ou alteração na conta do seller** no Mercado Pago, apenas o bloqueio temporário dos valores e o desbloqueio para eventuais saques.

Se não há movimentação na conta, o que acontece? Nós esclarecemos: quando o cliente faz uma reclamação, o valor líquido do pedido é separado e reservado. O objetivo é criar uma reserva de saldo para um possível cancelamento.

Dessa forma, esse tipo de lançamento pode ser conciliado sem ressalvas e deve ser conferido para possíveis averiguações de reclamações!

Entendendo o ciclo dos pedidos

Digamos que o produto foi comprado no dia 03/10. Automaticamente, o Mercado Livre cria os lançamentos “Venda > Comissão > Frete”. O valor estará dentro da conta do Mercado Pago na opção “A Liberar”.

Se o produto foi enviado no dia 05/10, o valor de venda passará para a soma de “Liberado para Saque”. Isso pode acontecer em até dois dias ou apenas quando a entrega for realizada, pois o prazo varia de acordo com o histórico e nível do vendedor no marketplace.

No dia 10/10, o cliente optou por fazer uma retirada, e **está tudo certo com o pedido** (ele foi entregue ou está a caminho). O Mercado Livre não fará alterações no mesmo, e pode liberar o valor da venda de acordo com a reputação do seller e de suas vendas anteriores.

Alterações no ciclo dos pedidos

Caso haja alguma ocorrência em aberto, o cenário muda.

Por exemplo, um pedido foi realizado no dia 03/10, enviado no dia 05/10 e está previsto para ser entregue no dia 08/10. Se houver atraso e o cliente abrir uma reclamação, o Mercado Livre automaticamente cria os lançamentos “Valor de Venda Bloqueado > Valor de Comissão Bloqueado > Valor de Frete Bloqueado”.

Ou seja, o valor de venda que estava na condição “A Liberar” ou “Liberado para Saque” passa para “Soma do Valor Retido”, ficando lá até que a situação entre o Mercado Livre e o cliente seja resolvida.

Caso a ocorrência seja resolvida **sem cancelamento**, a plataforma atualiza para “Valor de Venda Desbloqueado > Valor de Comissão Desbloqueado > Valor de Frete Desbloqueado”, realizando o [repasso](#) e a cobrança das taxas.

Se o cliente optar pelo **cancelamento**, os tipos de lançamentos inclusos no Mercado Pago passam a ser “Estorno de Venda > Estorno de Comissão > Estorno de Frete”. Neste caso o **Mercado Livre e o Mercado Pago bloqueiam o valor líquido da compra, e não o valor bruto.**

E como ficam os valores dos lançamentos?

- **Venda:** Positivo
- **Comissão:** Negativo
- **Frete:** Positivo e Negativo
- **Estorno de Venda:** Negativo
- **Estorno de Comissão:** Positivo
- **Estorno de Frete:** Positivo e Negativo
- **Valor de Venda Bloqueado:** Negativo
- **Valor de Comissão Bloqueado:** Positivo
- **Valor de Frete Bloqueado:** Positivo e Negativo
- **Valor de Venda Desbloqueado:** Positivo
- **Valor de Comissão Desbloqueado:** Negativo
- **Valor de Frete Desbloqueado:** Negativo

Vale lembrar que o Mercado Livre estorna a comissão do seller caso haja cancelamento, mas não retém esse valor. O único custo que o seller pode ter é o de devolução, que está previsto no contrato.

Nesse caso, a plataforma cobra do vendedor o custo de devolução e lança no valor do “Estorno de Venda”.

E como fica a conciliação dos valores?

Interprete os lançamentos como **reclamações abertas e encerradas**, que não alteram o seu saldo do Mercado Pago e nem movimentam os valores. Eles podem ser aceitos normalmente, pois são apenas linhas de atualização de status que o Mercado Livre manda automaticamente para comunicar os bloqueios e desbloqueios.

Cássio Serea, diretor do KONCILI, destaca a dificuldade de calcular todos esses repasses manualmente, “um sistema que automatiza e agiliza todos esses processos garante que o seller receba corretamente os valores das vendas, descontando todas as comissões, taxas e multas. Por isso investir em uma ferramenta de conciliação automática pode ser a solução para evitar muita frustração e prejuízo”.

Sobre o Koncili:

Criado e desenvolvido pelo [DB1 Group](#), o Koncili foi o primeiro [software de conciliação de pagamento dos marketplaces](#) do mercado. Agora, **em sua missão global, passa a se chamar Koncili com expansão dos negócios para a Argentina e Estados Unidos, levando o know-how já conquistado no e-commerce brasileiro**. O objetivo é oferecer inteligência financeira automatizada com a análise individual dos pedidos em cada marketplace, conferência das comissões, demonstração de todas as despesas e avaliação do o custo real de cada venda, garantindo mais saúde para as empresas de maneira mais automatizada, ágil e prática. O Koncili já foi implementado por mais de 150 clientes como Angeloni, Mega Store, Onofre Eletro, MixTel Distribuidora, São Paulo Autopeças, entre outros. A plataforma faz a conciliação dos marketplaces Viavarejo, B2W, Magazine Luiza, Mercado Livre e Netshoes, entre outros. O Koncili já está preparado para realizar conciliações internacionais para marcas como Amazon, Walmart, Carrefour e Mercado Libre. Está integrado à plataforma VTEX, além dos ERPs Bling, Eccosys, EIVE e e-Millennium, e já nasceu com integração nativa com o ANYMARKET, uma [plataforma de vendas em marketplaces](#) também do [DB1 Group](#), além dos hubs Skyhub e IntegraCommerce. A plataforma já transaciona de R\$ 1,7 bi de GMV (Gross Merchandise Volume).

Mais informações: <https://www.koncili.com/>

Sobre o Grupo DB1:

O Grupo DB1 é formado por [empresas de tecnologia brasileiras, com sede em Maringá - PR - Brasil e bases operacionais no Brasil \(3\), Argentina \(1\) e Estados Unidos \(1\)](#). Tem 20 anos de experiência no mercado de tecnologia da informação e oferece software e serviços de desenvolvimento para empresas (B2B). Sempre com posicionamento de produtos e serviços “premium” e de alta qualidade as empresas do grupo são líderes de mercado como ANYMARKET, Consignet, DB1 Global Software, DUCZ, Koncili, EIVE, Predize e o robô Tinbot. O

grupo tem conquistado inúmeros prêmios de gestão e inovação e figura há 11 anos consecutivos entre as melhores empresas para se trabalhar pela GPTW (Great Place to Work). **O Grupo DB1 também foi reconhecido pelo Financial Times, um dos mais renomados jornais britânicos, como uma das 500 empresas que mais crescem nas Américas.** Com o lema “Sua luz move o universo DB1”, e como parte do Código de Cultura do grupo, todos na organização trabalham com o propósito de transformar o futuro e impactar a vida das pessoas e organizações por meio das soluções criadas pelo grupo.

Mais informações: <https://www.db1group.com/>

Atendimento à imprensa:

Neris Comunicação

Alessandra Neris (11) 99104-4938 – alessandra@neris-comunicacao.com.br

Daniel Neris (13) 98881-9596 – daniel@neris-comunicacao.com.br

Ana Maria C. Garcia – Diretora de Marketing – (44) 3033-6300 – marketing@db1.com.br