

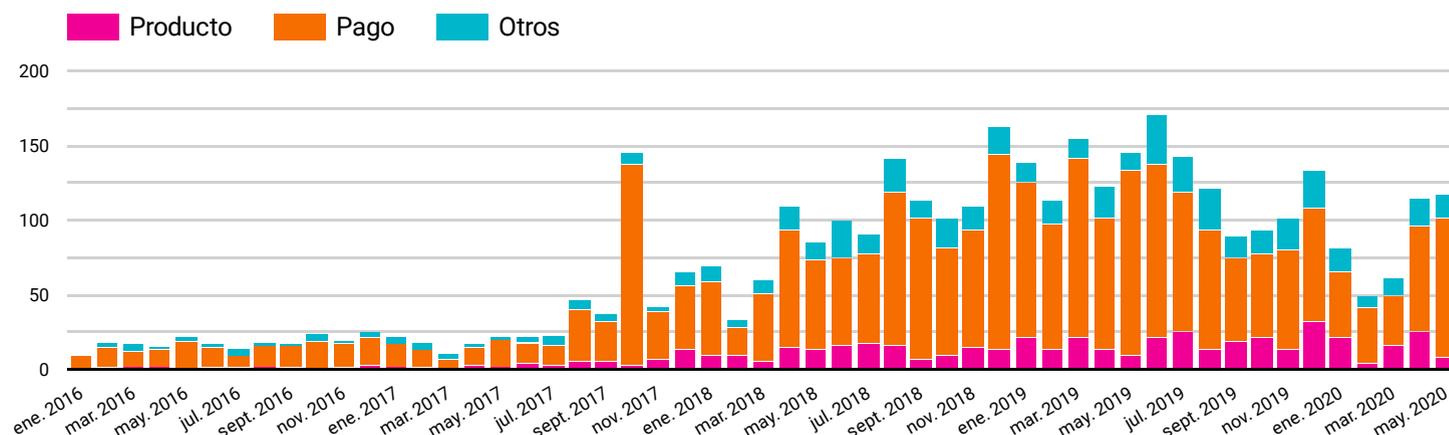
SÍNTESIS ANÁLISIS

Acorde a registros existentes en bases de datos de RECLAMOS.CL entre enero del 2016 a mayo del 2020, se identifica un fenómeno significativo de experiencias negativas de los usuarios de la plataforma de e-commerce de MercadoLibre Inc junto a un potencial y riesgo de litigación colectiva.

Las alzas se originan el año 2018 y se mantienen sostenidas hasta la fecha

INCIDENCIAS NEGATIVAS

El grueso de las incidencias negativas en la experiencia de comercio electrónico se vinculan a problemas con los pagos, sistemas de pagos, "compras incompletas", y/o transacciones no realizadas.


SÍNTESIS

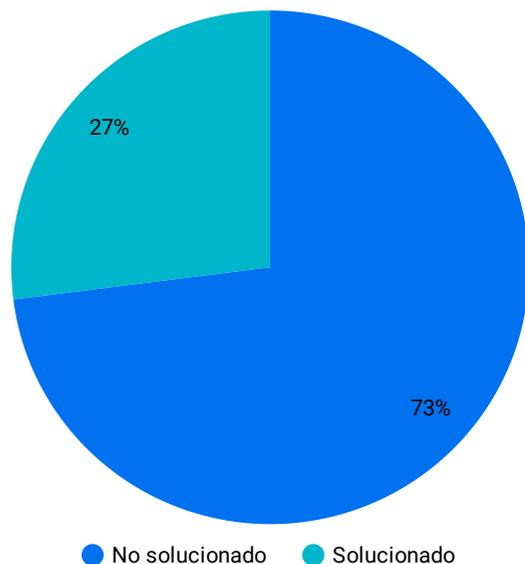
Los afectados indican mayoritariamente como causales de experiencias negativas de comercio electrónico de MercadoLibre las siguientes:

- Problemas de acreditación de Pagos y sus canales.
- Compra incompleta.
- No entrega Producto
- Problemas con la devolución.
- Mercado libre no tiene expeditos canales de atención directa.
- Carece de un medio efectivo de respuesta al consumidor.



SEGUIMIENTO

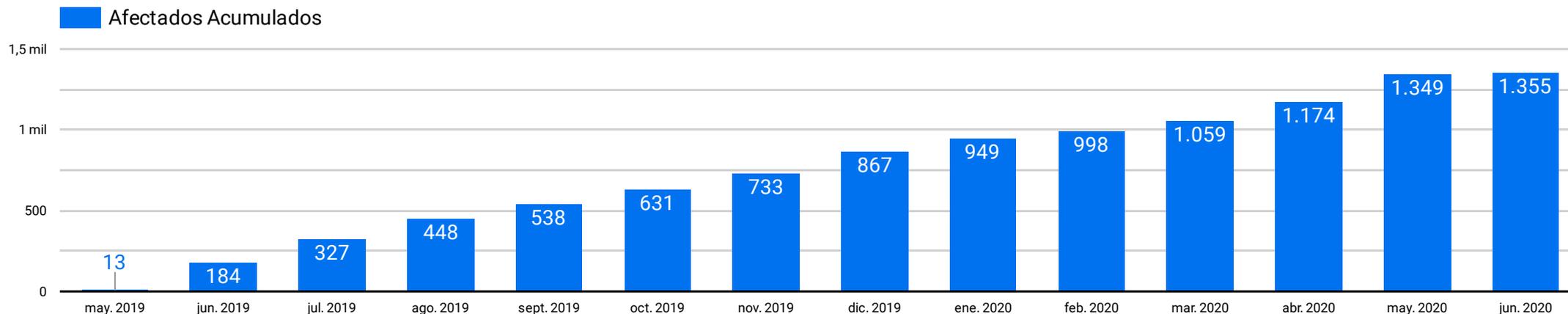
Luego de dos semanas, el 73% de los consumidores afectados indica que el problema aún no ha sido resuelto.



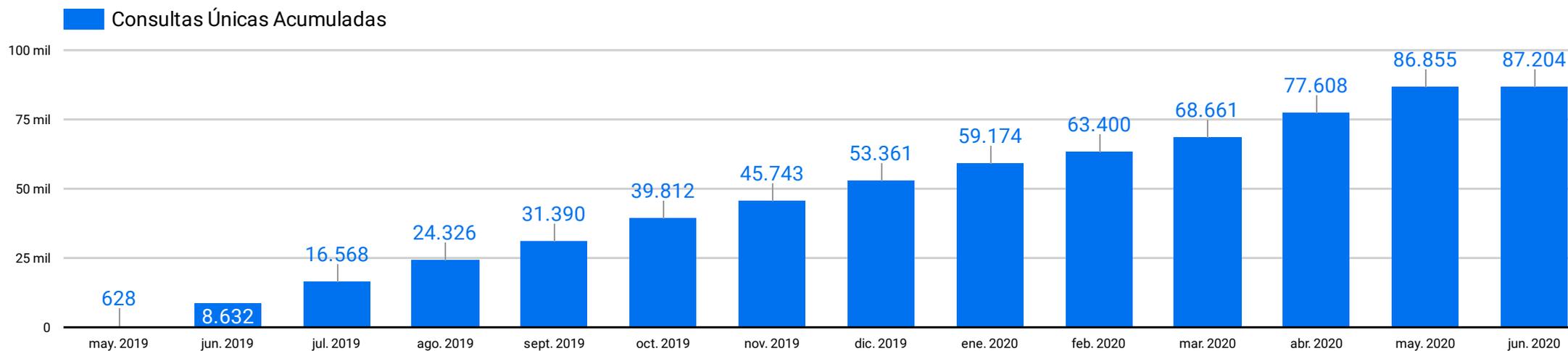
Fecha ▾	Resultado a dos semanas
1 jun. 2020	GRACIAS
1 jun. 2020	Hablé con el vendedor y le expliqué la situación. La única opción es que se devuelva el paquete y me devuelvan el din...
1 jun. 2020	La Solución fue positiva, pero el llegar a encontrar el camino de comunicación con Mercado Libre fue difícil .
31 may. 2020	Realice un nuevo reclamo peo ahora por el SERNAC
31 may. 2020	Sinvergüenza no responde ladrón
30 may. 2020	Telefonistas ineptos y los wsp que pone Mercado libre no funciona, si tienes a gente que te responderá 2 semanas m...
25 may. 2020	Buenas tardes, a la fecha, nada han respondido. Por lo que mientras exista esta situación sanitaria y ante la incertidu...
25 may. 2020	Mercadolibre se lava las manos con este caso, su interés está basado solo en el cobro de la comisión por venta
25 may. 2020	No hay donde realizar un relamo formal, no responden por ningun medio de forma personalizada
25 may. 2020	No recibí el producto devuelto, además gaste por el envío al comprador, osea en total perdí \$85.000 y nadie respo...
21 may. 2020	Digo no resuelto porque Mercado Libre no ha dado señales de vida.
21 may. 2020	No responde mercado libre.
20 may. 2020	Sin resultado a la fecha. Me dijeron que por Envío gratis YO pagaría \$ 4.600 y al vender me descontaron \$ 6.400 y aún...
19 may. 2020	SIN NINGUNA RESPUESTA A LA FECHA, PAGINA OFRECIENDO PRODUCTOS SE MANTIENE EN PORTAL DE MERCAD...
18 may. 2020	La mentablemente lampersona borra los comentarios que le hago en la publicación. De parte de Mercado libre sigue...
18 may. 2020	Mercdolibre indicó que realicé algo que va contra las normas sin siquiera explicar qué fue. Mercdolibre se quedó ...
16 may. 2020	El paquete se entrego a chilexpress el 15 de marzo y llegó el 29 de abril. Le generan angustia a vendedor y compr...
16 may. 2020	Ya no responde el estafador
13 may. 2020	Nunca me contactaron, intenté por todas las vías y nunca pude contactar a la empresa.
13 may. 2020	Ya no es primera vez que les escribo, voy a cumplir 2 meses sin solución en verdad ustedes como mercado libre no h...
12 may. 2020	nada
12 may. 2020	Si bien se solucionó, nunca hubo comunicación directa conmigo. No existe canal de atención en Chile, ni forma de ac...
7 may. 2020	De hecho en otras compras que realice , me hicieron lo mismo y eso que habia pagado el costo de envio ; y como re...
7 may. 2020	Solucionado
6 may. 2020	Aun no tiene un teléfono contacte, si bien lleve la compra, fue fuera de tiempo establecido

RECLAMOS ÚNICOS

Durante este período más de 1300 personas han ingresado reclamos describiendo problemas con Mercado Libre.


CONSULTAS ÚNICAS

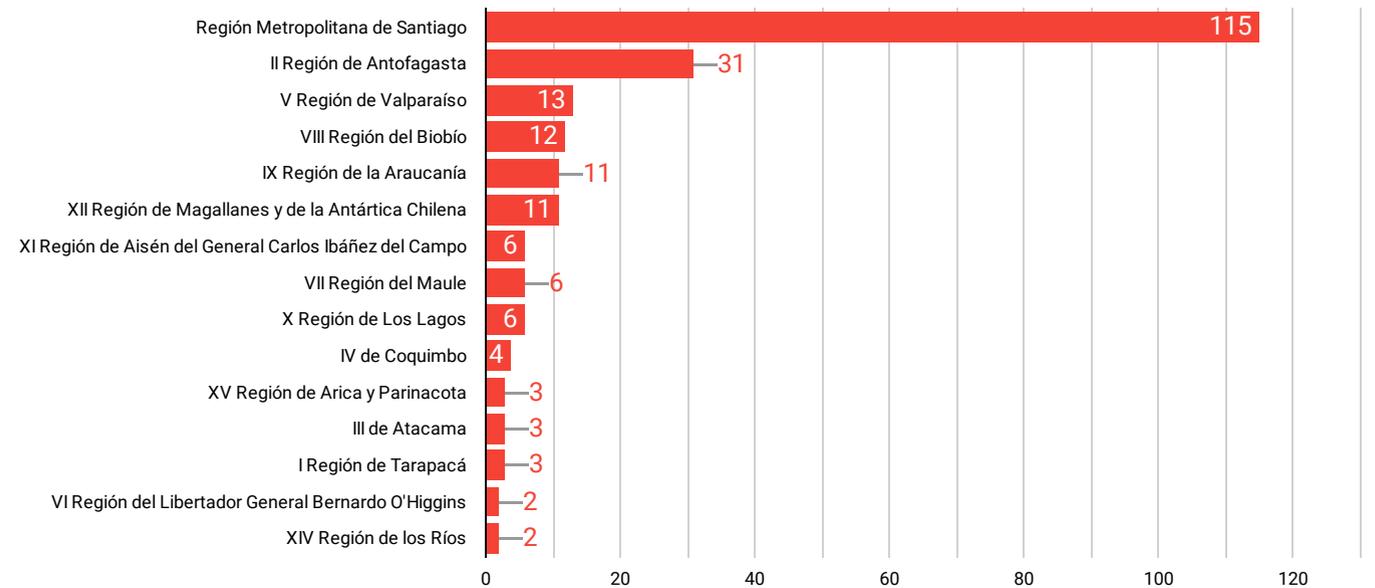
Durante este período más de 85.000 personas han consultado estos reclamos.



228

**AFECTADOS
SOLICITAN
MEDIACIÓN
COLECTIVA**
REPRESENTACIÓN

Sólo desde el 14 de abril del 2020, más de 220 personas han solicitado ser considerados dentro de su procedimiento de mediación colectiva en su adversa experiencia de e-commerce.



	Fecha Registro	Iniciales	Rut	Comuna	Región
1.	22 may. 2020	V.B.	89581XXX-X	Peñalolén	Región Metropolitana de Santiago
2.	19 may. 2020	N.I.	15789XXX-X	Antofagasta	II Región de Antofagasta
3.	15 may. 2020	F.T.	16244XXX-X	Antofagasta	II Región de Antofagasta
4.	16 abr. 2020	P.C.	12241XXX-X	Loncoche	IX Región de la Araucanía
5.	2 jun. 2020	J.M.	17832XXX-X	Puente Alto	Región Metropolitana de Santiago
6.	2 jun. 2020	Y.F.	15628XXX-X	Los Ángeles	VIII Región del Biobío
7.	2 jun. 2020	L.M.	13204XXX-X	Lo Barnechea	Región Metropolitana de Santiago
8.	1 jun. 2020	M.P.	26093XXX-X	Independencia	Región Metropolitana de Santiago
9.	1 jun. 2020	J.H.	11488XXX-X	Pudahuel	Región Metropolitana de Santiago
10.	1 jun. 2020	L.A.	16258XXX-X	Calama	II Región de Antofagasta
11.	31 may. 2020	S.O.	17794XXX-X	San Clemente	VII Región del Maule
12.	30 may. 2020	L.G.	13849XXX-X	Arica	XV Región de Arica y Parinacota
13.	30 may. 2020	J.D.	26501XXX-X	La Cisterna	Región Metropolitana de Santiago