NINET
Digital

MATERIAL GRATUITO PARA VENDEDORES

5 modelos de resposta para o Mercado Livre

Perguntas, pós-venda e reclamação:
prontos para copiar e adaptar.

Material independente, sem vínculo com o Mercado Livre. Edição nov/2026.

Antes de começar

Quem vende no Mercado Livre responde pergunta, mensagem e reclamação quase todo dia. Escrever cada resposta do zero toma tempo, e responder com pressa pode soar seco ou deixar passar uma informação.

Este material traz **5 modelos prontos** do nosso Kit do vendedor: 3 para perguntas antes da compra, 1 para depois da compra e 1 para reclamação. Cada um vem com um exemplo de como preencher.

Como usar

1. Copie o modelo.
2. Troque o que está entre [colchetes] pelos dados reais do seu produto e da sua loja.
3. Apague o que não se aplica.
4. Releia como se fosse o cliente antes de enviar. Modelo não é para colar sem ler.

Regras de ouro

• Responda dentro da plataforma. Não passe telefone, e-mail, rede social ou link de fora.
• Não prometa o que você não vai cumprir (prazo, troca, reembolso, brinde).
• Não cole dados pessoais do comprador (nome completo, CPF, endereço, telefone) em ferramenta de IA.
• O Mercado Livre muda regras de mensagens, devoluções e reclamações: confira sempre a regra atual na Central de Ajuda e no seu painel.

Estes modelos ajudam a responder com clareza e rapidez. Não prometemos resultado de reputação nem de vendas.

Perguntas antes da compra

1 · Compatibilidade incerta

Quando usar: o cliente pergunta se serve no equipamento dele e você precisa de mais um dado para não indicar errado.

MODELO PRONTO

Olá! Para não te indicar errado, preciso confirmar: qual é o [modelo/medida] do seu [equipamento]? Com essa informação respondo na hora.

Exemplo de uso: pergunta: "Serve na minha geladeira?". Você responde pedindo o *modelo (etiqueta na lateral interna)* da *geladeira*.

Dica: pergunte só o que você precisa para responder com segurança.

2 · Medidas, peso e o que vem na caixa

Quando usar: o cliente quer saber tamanho, peso ou o que vem na embalagem.

MODELO PRONTO

Olá! O produto mede [x] por [y] por [z] e pesa [peso]. Na embalagem vem: [itens]. Não acompanha: [itens]. Isso também está na descrição do anúncio.

Exemplo de uso: "mede *30 por 20 por 10 cm* e pesa *800 g*. Na embalagem vem: *produto e manual*. Não acompanha: *pilhas*."

Dica: confira as medidas com uma trena antes de responder.

3 · Você não sabe a resposta agora

Quando usar: você não sabe a resposta agora e precisa checar.

MODELO PRONTO

Olá! Vamos confirmar essa informação e voltamos aqui ainda hoje. Obrigado pela paciência!

Exemplo de uso: o cliente pergunta algo que depende do fornecedor. Você manda este texto, confirma e responde o detalhe no mesmo dia.

Atenção: só use se for cumprir. Volte e responda no mesmo dia.

Depois da compra e reclamação

4 · Atraso do transporte

Quando usar: o transporte está demorando mais que o previsto (o atraso não é seu).

MODELO PRONTO

Olá, [nome]! O envio do seu pedido está levando mais tempo que o previsto. Já estamos acompanhando. Se algo mudar, avisamos por aqui.

Exemplo de uso: o rastreio parou há dois dias. Você manda a mensagem com o primeiro nome do comprador e acompanha o envio.

Atenção: não prometa data que você não controla.

5 · Produto com defeito

Quando usar: o cliente recebeu o produto com defeito.

MODELO PRONTO

Olá, [nome]. Sentimos muito pelo problema. Pode nos enviar uma foto ou um vídeo curto do defeito? Com isso resolvemos da forma mais rápida: [troca/reembolso].

Exemplo de uso: troque [troca/reembolso] pela solução que a sua política e as regras atuais do Mercado Livre permitem naquele caso.

Dica: peça a evidência com educação e já diga o próximo passo. Confira a regra atual no seu painel.

Quer o conjunto completo?

Estes 5 modelos são uma amostra. O **Guia de Reputação e Respostas no Mercado Livre** traz 12 modelos de pergunta, 8 de pós-venda, 8 de reclamação, checklists de anúncio e expedição e uma rotina de 15 minutos por dia. De bônus, o Kit do vendedor: planilha de margem e preço mínimo e 20 modelos de resposta.

Material independente, sem vínculo com o Mercado Livre. Não garante resultados.

Conheça o guia completo

https://pay.hotmart.com/D108360371A

Fale com a NINET

WhatsApp: (11) 95438-5669
E-mail: ninetdigital@outlook.com

Se não quiser mais receber dicas nossas, é só avisar por qualquer um desses contatos que paramos.