

CROSSZELL

Servicio de publicación y actualización desde Amazon hacia MercadoLibre

Alcance del servicio y consideraciones operativas

Última revisión: Mayo 2026

Objetivo del documento

Este documento resume el alcance del servicio, los principales riesgos operativos del modelo de publicación desde Amazon hacia MercadoLibre y las buenas prácticas recomendadas para minimizar errores, infracciones o pérdidas.

El servicio automatiza y facilita la publicación, actualización y gestión de productos, pero no elimina completamente los riesgos propios de operar con catálogos masivos, proveedores externos, políticas de marketplaces, controles automáticos de MercadoLibre y restricciones aduaneras o comerciales de cada país.

1. Alcance general del servicio

Wizell presta un servicio tecnológico orientado a facilitar la creación, publicación, traducción, actualización y administración operativa de productos provenientes de Amazon para su comercialización en MercadoLibre.

El servicio incluye herramientas de automatización, filtros, controles y soporte operativo, pero no reemplaza la revisión comercial, legal, impositiva, aduanera o de cumplimiento que corresponde al usuario como vendedor titular de la cuenta de MercadoLibre.

2. Responsabilidad del usuario

El usuario es responsable de revisar y validar los productos que decide publicar, las marcas habilitadas, las restricciones aplicables en cada país, los precios finales, márgenes, costos logísticos, impuestos, políticas de MercadoLibre y eventuales respuestas a infracciones, reclamos o comunicaciones recibidas desde MercadoLibre.

También es responsabilidad del usuario monitorear periódicamente ventas, rentabilidad, precios, publicaciones activas, cambios de stock, infracciones, mensajes de MercadoLibre y cualquier alerta que pueda afectar su operación.

3. Categorías

El sistema utiliza un predictor de categorías provisto por Mercado Libre, salvo que el usuario indique una categoría específica. Este predictor puede seleccionar una categoría incorrecta o no óptima para determinados productos.

Mercado Libre puede observar, pausar o finalizar publicaciones si considera que la categoría no corresponde, solicitando que el producto sea republicado en la categoría correcta. La plataforma provee una función para volver a publicar estos productos automáticamente en la nueva categoría sugerida por Mercado Libre.

4. Marcas con riesgo de reclamos

Algunos representantes de marcas pueden denunciar publicaciones alegando falsificación, uso indebido de imágenes, derechos de propiedad intelectual u otros motivos. En esos casos Mercado Libre puede solicitar documentación, evidencia de compra, aclaraciones o directamente finalizar publicaciones si no se responde adecuadamente.

Para reducir este riesgo, la plataforma permite configurar un listado de marcas prohibidas o restringidas, de modo que el sistema evite publicar productos cuyo atributo Marca coincida con esas marcas. Wizell puede

proveer un listado sugerido de marcas que suelen generar denuncias, reclamos o revisiones dentro de Mercado Libre.

La configuración y revisión final de estas marcas debe ser validada por el usuario según su estrategia comercial, autorizaciones, documentación disponible y tolerancia al riesgo.

5. Productos prohibidos o restringidos

Existen productos que, según el país, pueden tener restricciones de importación, comercialización o publicación en Mercado Libre. Aunque Mercado Libre puede detectar algunos casos al momento de publicar, no siempre los bloquea preventivamente.

Esto puede generar ventas de productos que luego no puedan ingresar por aduana, publicaciones finalizadas, infracciones o sanciones sobre la cuenta. Para reducir este riesgo, la plataforma permite configurar palabras prohibidas para evitar publicar productos que contengan determinadas expresiones en el título original en inglés.

Además, se brinda un mecanismo con inteligencia artificial que mejora la precisión en la detección y exclusión automática de productos prohibidos o restringidos por país. De todos modos, debido a las limitaciones propias de este tipo de tecnología, no se puede garantizar que el resultado sea siempre correcto o completo, por lo que el usuario debe revisar y validar los resultados de este proceso de control.

6. Datos de contacto en textos o imágenes

Las publicaciones originales de Amazon pueden contener URLs, emails, números, códigos o textos que Mercado Libre interprete como datos de contacto, ya sea en la descripción o dentro de las imágenes. Si Mercado Libre detecta este tipo de información, puede pausar o finalizar la publicación.

El sistema está preparado para detectar y remover textos sospechosos de contacto en la descripción. También intenta detectar este tipo de datos dentro de imágenes y, cuando corresponde, excluir esas fotos de la publicación.

Estos controles no son infalibles, ya que dependen de la calidad del texto, resolución de la imagen, criterios automáticos de Mercado Libre y posibles interpretaciones erróneas. En algunos casos puede ser necesario contactar a Mercado Libre para aclarar que la información detectada no corresponde a datos de contacto propios del vendedor.

7. Calidad de imágenes

Mercado Libre analiza la calidad de las imágenes y puede pausar, finalizar o poner en revisión publicaciones con fotos de baja resolución, tamaño insuficiente, elementos no permitidos o incumplimientos de sus políticas visuales.

El sistema realiza el mejor esfuerzo para obtener las imágenes de mayor calidad disponibles. Cuando las imágenes son pequeñas, puede intentar ampliarlas respetando criterios de calidad. Sin embargo, no siempre el resultado será aceptado por Mercado Libre.

8. Títulos duplicados

Salvo que el usuario indique manualmente el título en español, el sistema genera una traducción automática y ajusta el texto al límite de caracteres permitido por Mercado Libre. Al truncar títulos, puede ocurrir que dos productos diferentes queden con títulos iguales si la diferencia se encontraba después del límite permitido.

Mercado Libre puede detectar publicaciones con títulos duplicados o muy similares y finalizar una de ellas. En esos casos, la plataforma permite volver a publicar el producto con un título redactado manualmente o con ajustes diferenciadores, incluyendo asistencia del equipo de soporte cuando corresponda.

9. Traducción automática y contenido del proveedor

Los títulos, descripciones, características y otros textos provienen de Amazon u otras fuentes del proveedor y son traducidos automáticamente mediante servicios de traducción. Wizell no garantiza que el contenido original sea completo, correcto o adecuado, ni que la traducción automática refleje perfectamente el sentido comercial o técnico del producto.

El usuario debe revisar especialmente productos sensibles, técnicos, regulados, de alto valor o con características que puedan afectar la decisión de compra, compatibilidad, seguridad, garantía o cumplimiento normativo.

10. Stock, precio y rentabilidad

Los precios, stock, costos, tiempos y condiciones del proveedor pueden cambiar. El sistema realiza actualizaciones periódicas, pero pueden existir demoras, errores, bloqueos, diferencias de disponibilidad, cambios no detectados a tiempo o variaciones posteriores a la publicación.

El usuario debe monitorear especialmente los productos vendidos para validar disponibilidad, precio de compra, costos logísticos, impuestos, comisiones, margen y rentabilidad antes de avanzar con la compra al proveedor.

Wizell realiza esfuerzos técnicos para reducir estos riesgos, pero no puede garantizar que toda variación de terceros sea detectada en tiempo real ni que cada operación mantenga la rentabilidad estimada originalmente.

11. Fallas o cambios de terceros

El servicio depende de integraciones, información y funcionamiento de terceros, incluyendo Amazon, Mercado Libre, servicios de traducción, servicios de inteligencia artificial, proveedores logísticos y otros sistemas externos.

Estos terceros pueden presentar fallas, demoras, cambios de estructura, modificaciones de API, bloqueos, restricciones, errores de información o cambios de política que afecten temporalmente el funcionamiento del servicio.

Cuando un cambio externo requiera adaptación del sistema, Wizell realizará el mejor esfuerzo para ajustarlo en el menor tiempo razonable posible. No obstante, Wizell no será responsable por daños, pérdidas o perjuicios derivados de fallas, cambios o decisiones de terceros.

12. Fallas, mantenimiento y evolución del sistema

Como todo sistema que depende de integraciones, reglas externas y actualizaciones constantes, pueden producirse errores operativos, desvíos temporales o comportamientos no previstos. Wizell realiza controles, mantenimiento y mejoras continuas para detectar, minimizar y corregir estos casos lo antes posible.

El usuario debe informar cualquier inconveniente detectado para que pueda ser analizado y corregido con mayor rapidez. La detección temprana entre Wizell y el usuario es clave para minimizar el impacto operativo.

13. Reposición de créditos y publicaciones finalizadas

Salvo acuerdo específico por escrito, el servicio no contempla reposición automática de créditos o publicaciones finalizadas por decisiones, políticas, validaciones automáticas o sanciones aplicadas por Mercado Libre.

En esos casos, Wizell provee herramientas y soporte para corregir, filtrar, republicar o prevenir situaciones similares en el futuro, dentro del alcance técnico disponible.

14. Alcance del soporte

El soporte incluye asistencia sobre el uso de la plataforma, configuración, revisión de casos operativos, orientación para corregir publicaciones y acompañamiento razonable frente a incidentes técnicos vinculados al servicio.

El soporte no incluye gestión legal, representación frente a marcas, asesoramiento aduanero, asesoramiento impositivo, garantía de resolución favorable ante Mercado Libre, ni revisión manual permanente de todo el catálogo publicado, salvo que exista un acuerdo específico adicional.

15. Riesgos operativos y limitación de responsabilidad

La operación con catálogos masivos en marketplaces puede generar riesgos tales como publicaciones pausadas o finalizadas, infracciones, variaciones de rentabilidad, errores de precio, diferencias de stock, reclamos de marcas, restricciones por políticas de plataforma, problemas aduaneros o afectación en indicadores de reputación.

Para minimizar estos riesgos, es importante que el usuario monitoree periódicamente sus ventas, precios, rentabilidad, infracciones, publicaciones activas y comunicaciones recibidas desde Mercado Libre. Wizell acompañará con herramientas, soporte y mejoras técnicas orientadas a prevenir, detectar y corregir estos eventos.

Wizell no será responsable por pérdidas económicas, lucro cesante, sanciones, penalidades, suspensión de cuentas, reclamos de terceros, afectación de reputación o cualquier otro daño directo o indirecto derivado del uso del servicio, de decisiones de terceros, de cambios de políticas, de errores de información del proveedor, de falta de revisión del usuario o de situaciones propias de la operación en marketplaces.

16. Buenas prácticas recomendadas

- Revisar periódicamente publicaciones activas, pausadas, finalizadas e infracciones recibidas.
- Validar precio, stock, costos y margen antes de comprar productos vendidos al proveedor.
- Mantener actualizados los filtros de marcas, y palabras de productos prohibidos.
- Responder en tiempo y forma los reclamos, denuncias o solicitudes de información de Mercado Libre.
- Informar rápidamente a Wizell cualquier comportamiento anormal, caída brusca de publicaciones, errores de precio o cambios relevantes detectados.
- Revisar con especial atención productos técnicos, regulados, de alto valor, sensibles o con restricciones por país.

17. Aceptación

Al contratar o utilizar el servicio, el usuario declara haber leído y comprendido el alcance del servicio, sus responsabilidades operativas, los riesgos propios del modelo y las limitaciones aquí indicadas.

Cliente / Razón social:	
Responsable:	
Fecha:	
Firma:	