



MANUAL DE MODERACIÓN DE CONTENIDO

*Todo lo que precisás saber
para que tu video sea aprobado*





ÍNDICE



- 01** • ¿Cómo funciona Clips?
- 02** • Las reglas del juego
- 03** • Requisitos básicos
- 04** • Criterios de moderación
- 05** • Elevando el nivel de sus contenidos
- 06** • Publicando tu video



¿QUÉ ES *CLIPS*

Y CÓMO PUEDE AYUDARTE?



¿Cómo funciona Clips?

Tres pilares sostienen el éxito de la plataforma de videos cortos de Mercado Libre:

01

Conectar con potenciales compradores

02

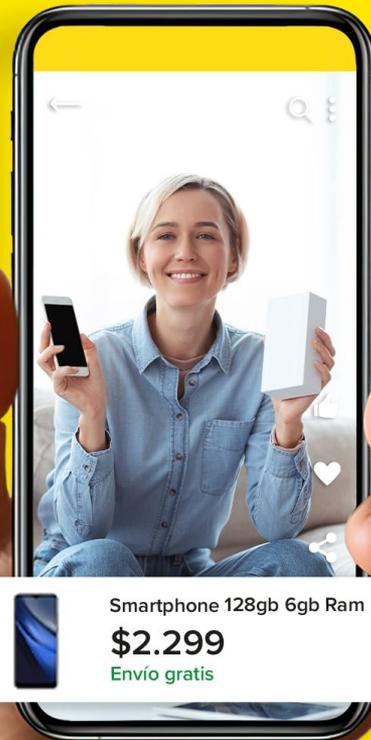
Eliminar dudas sobre tu producto

03

Aumentar las visualizaciones de tus publicaciones



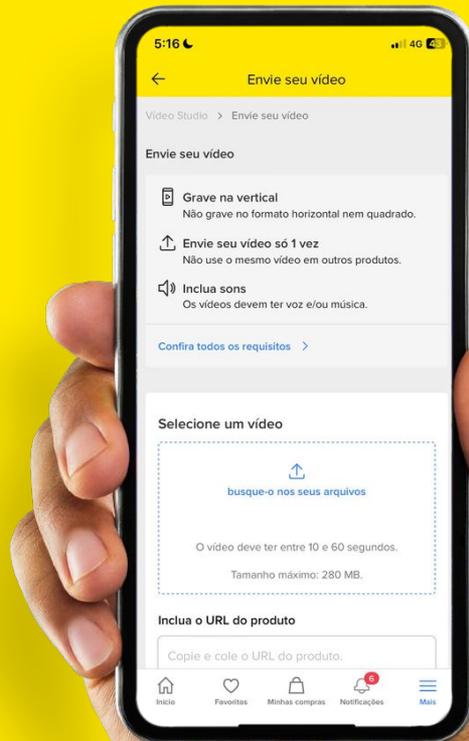
Consulta los Términos y Condiciones del programa:
[Chile](#) | [Colombia](#) | [Mexico](#)



Las reglas del juego

Pensando en la experiencia del cliente (y siguiendo las principales tendencias de producción de contenido), creamos algunas reglas básicas para que Clips sea relevante y atractivo para la audiencia. Además de ser un aliado más del vendedor para aumentar sus visitas y, por lo tanto, sus ventas.

El primer paso para jugar bien es conocer las reglas del juego. Sin embargo, más que explicar la regla, este documento tiene la función de mostrar lo que se necesita hacer para que tu video sea aprobado y no infrinja ninguna directriz de la plataforma.



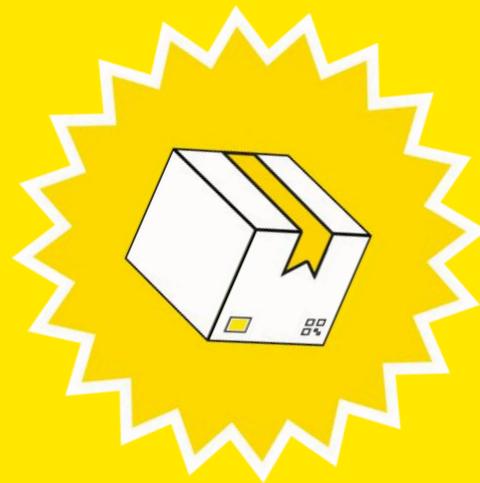


**ANTES DE PASAR A LOS
CRITERIOS DE MODERACIÓN:
RESUMEN DE LOS REQUISITOS
BÁSICOS PARA PUBLICAR UN CLIP**



REQUISITOS **BÁSICOS**

- Graba en **formato vertical 9:16**.
- Crea una narrativa de **una sola publicación**.
- El video debe tener entre **10 segundos y 1 minuto**.
- Envía el video en uno de estos formatos: **mp4, mov, mpeg, avi**.
- Tu video debe tener un **tamaño máximo de 280 MB**.
- Tu video debe tener una **calidad mínima de 360 x 640 píxeles**.





¡AHORA VAMOS A LO PRINCIPAL:

LOS CRITERIOS DE MODERACIÓN!



PRINCIPALES CRITERIOS DE MODERACIÓN RECHAZADOS



- **Video duplicado**
- **Formato diferente al vertical**
- **Publicidad de marca o de Mercado Libre**
- **Sin audio**
- **Producto no relacionado**

Saber más

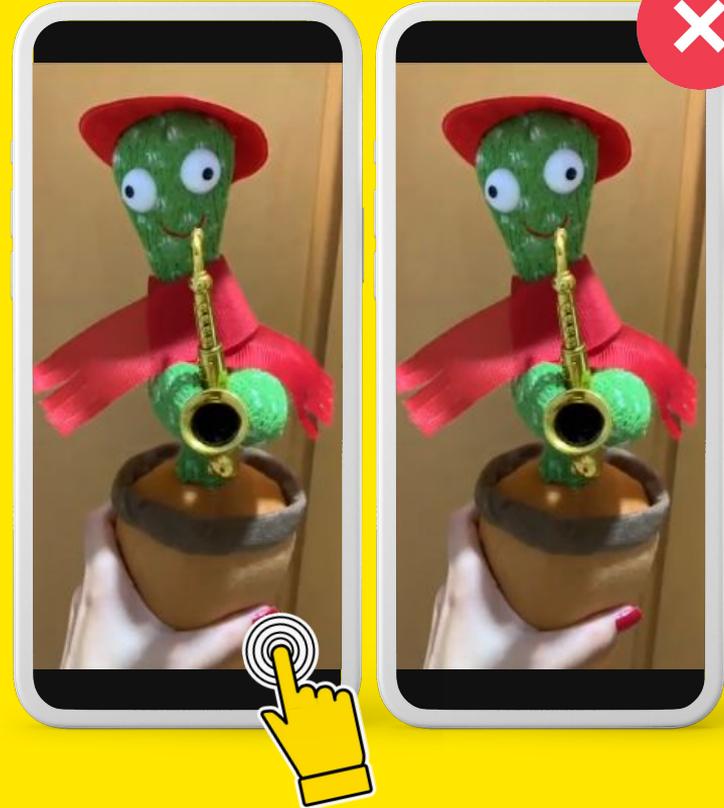
Conozca todos los criterios

VIDEO DUPLICADO

Cada video en la plataforma sólo puede ser publicado una vez. El propósito de esta regla es proteger tu contenido evitando que sea copiado y también evitar que el público en general vea vídeos repetidos, haciendo que la plataforma carezca de interés.

Qué hacer:

Puedes subir más de un vídeo por publicación, así que invierte en la variación de contenidos para que diferentes públicos se vean impactados y conducidos a tu producto. Si tienes un vídeo pendiente en moderación, no intentes publicarlo de nuevo ya que la plataforma puede identificar este segundo envío como un vídeo duplicado.



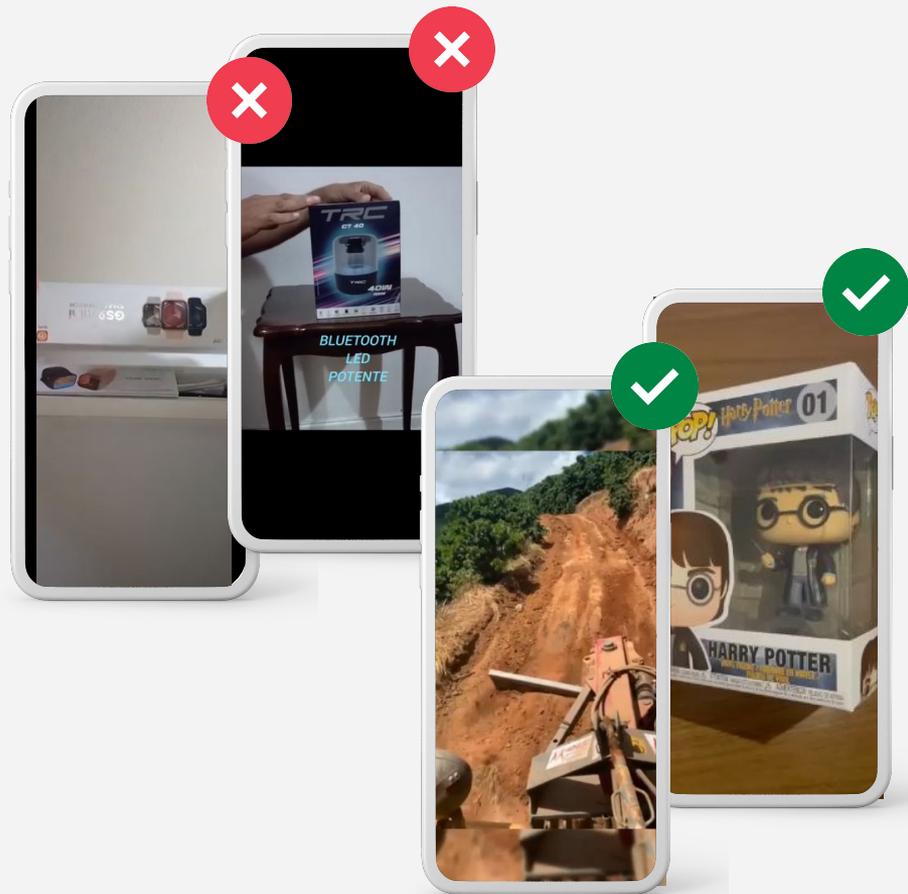


FORMATO DIFERENTE AL VERTICAL

Para una mejor experiencia de visualización, el vídeo debe ocupar toda la pantalla en vertical. Sin bordes que rellenen los espacios vacíos.

Qué hacer:

Graba siempre en vertical en formato 9:16. Este es el formato estándar de la plataforma y la forma en que tu cliente verá el vídeo. Así, la calidad del vídeo y la experiencia del cliente son mejores.

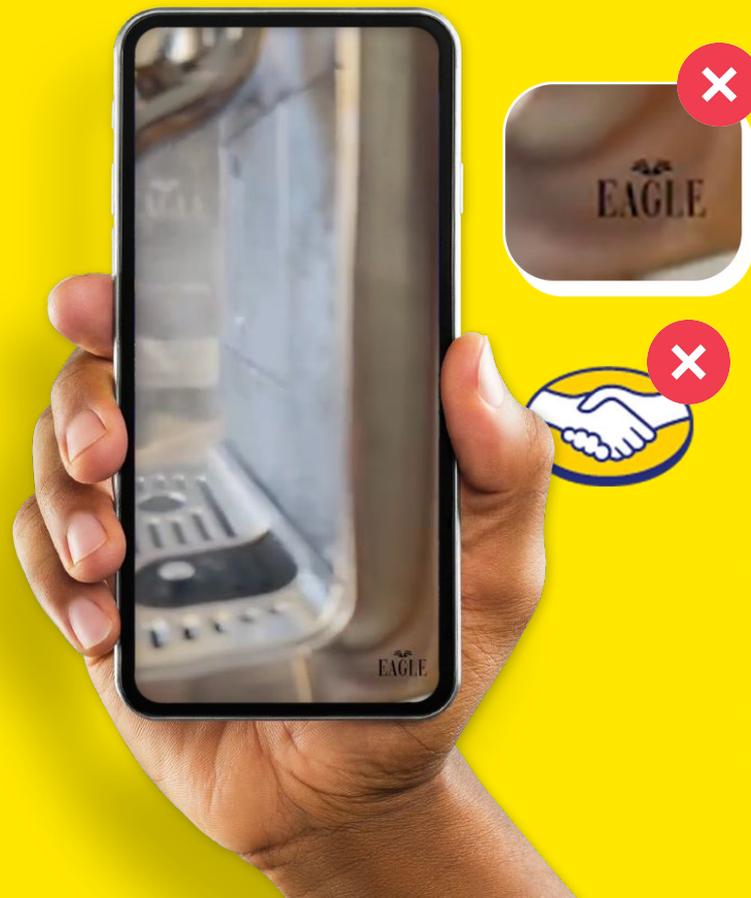


PUBLICIDAD DE LA MARCA O DE MERCADO LIBRE

Está prohibido insertar logotipos, marcas de agua, animaciones de introducción o cierre, destacar la marca del producto, las ventajas de la tienda o Mercado Libre.

Qué hacer:

Céntrate sólo en el producto, muéstralo en acción y habla de sus funcionalidades. Tome imágenes desde varios ángulos o responda a las principales preguntas de los clientes. No es el momento de hacer publicidad de la marca, la tienda o Mercado Libre. Presta atención a los logotipos y marcas de agua de las aplicaciones de edición y redes sociales, ya que también están prohibidos.





SIN AUDIO

El sonido del vídeo debe ser de buena calidad, sin ruidos de fondo ni interferencias. El vídeo puede contener un máximo del 20% del tiempo total sin audio. Los vídeos sin sonido o con mal audio generan desinterés entre el público.

Qué hacer:

Utilice música blanca de fondo o grabe una narración en un entorno libre de ruidos. Las canciones de nuestra biblioteca están libres de derechos de autor.

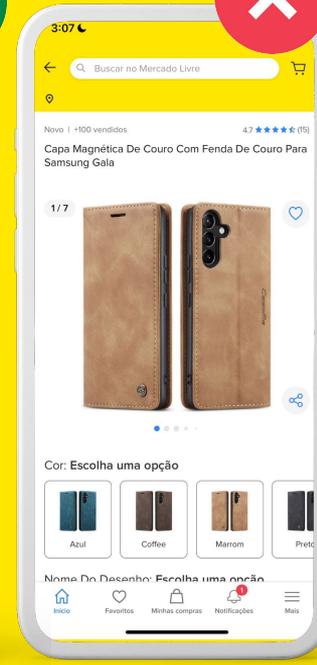
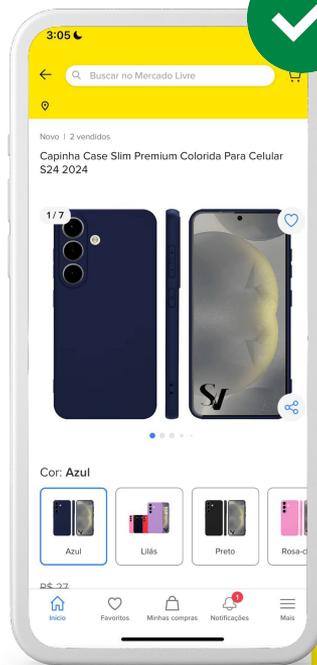


PRODUCTO NO RELACIONADO

El vídeo debe mostrar el producto correspondiente a la publicación añadido.

Qué hacer:

Mostrar en el vídeo exactamente lo que el cliente recibirá en su casa al realizar la compra. Además de mostrar el producto en uso y sus funcionalidades, asegúrese de mostrar el producto completo y todas sus piezas y accesorios.



Para publicaciones de **kits** con **productos diferentes** es necesario **mostrar todos**. En caso de ser un **kit de productos iguales**, se puede mostrar **solo 1 producto** y mencionar que es un kit con **X unidades**.



MÁS CRITERIOS DE MODERACIÓN

Crterios Audiovisuales

- **MARCAS DE AGUA O LOGOTIPOS**
- **NO RESPETA EL ÁREA ÚTIL**
- **IMÁGENES ESTÁTICAS**
- **PANTALLA NEGRA**
- **RESOLUCIÓN/ESTABILIDAD**
- **MALA ILUMINACIÓN**
- **SONIDO DE MALA CALIDAD**
- **PRODUCTO SIN CONTEXTO**
- **OTRO IDIOMA**
- **SIN CIERRE FINAL**
- **PRODUCTO EN MALAS CONDICIONES**

Crterios de Contenido Sensible

- **CONTENIDO SEXUAL**
- **CONTENIDO OFENSIVO/DISCRIMINATORIO**
- **CONTENIDO VIOLENTO**
- **CONTENIDO DE LOTERÍA/CONCURSOS**
- **CONTENIDO COMPARATIVO O DIFAMATORIO**
- **CONTENIDO POLÍTICO**
- **ARTÍCULOS PROHIBIDOS**
- **MENORES DE EDAD**

Crterios de Seguridad

- **DATOS PERSONALES**
- **IMÁGENES DE MERCADO LIBRE**
- **PROPIEDAD INTELECTUAL**
- **INFORMACIÓN ENGAÑOSA**
- **NORMATIVAS DE PUBLICIDAD**
- **CONDICIONES DE VENTA**



MARCAS DE AGUA O LOGOTIPOS

El vídeo no puede contener marcas de agua ni logotipos de otras aplicaciones, como redes sociales o editores de vídeo. Tampoco están permitidas las grabaciones de pantalla.

Qué hacer:

Al editar el vídeo, recorta o elimina las escenas en las que aparezcan estos logotipos. Cuidado con las animaciones de introducción y cierre, que tampoco están permitidas.





DATOS PERSONALES

Está prohibido mencionar o mostrar datos de contacto o canales de venta ajenos a Mercado Libre. Ejemplos: sitios web, redes sociales, teléfono, correo electrónico, QRCode, dirección, entre otros.

Qué hacer:

No mencionar ningún tipo de información como las mencionadas anteriormente, ni insertarla en la edición del video. Cubra o elimine la información de cajas y embalajes, como la dirección de los paquetes de entrega.





IMÁGENES ESTÁTICAS

El vídeo puede ocupar un máximo del 30 por ciento del tiempo total con imágenes estáticas y/o texto, sin perder la dinámica y presentando información sobre el producto.

Qué hacer:

Graba vídeos desde distintos ángulos de tu producto en lugar de utilizar fotos. Muéstrelo en funcionamiento, qué tipo de problema resuelve, sus funcionalidades o responda a las principales preguntas.



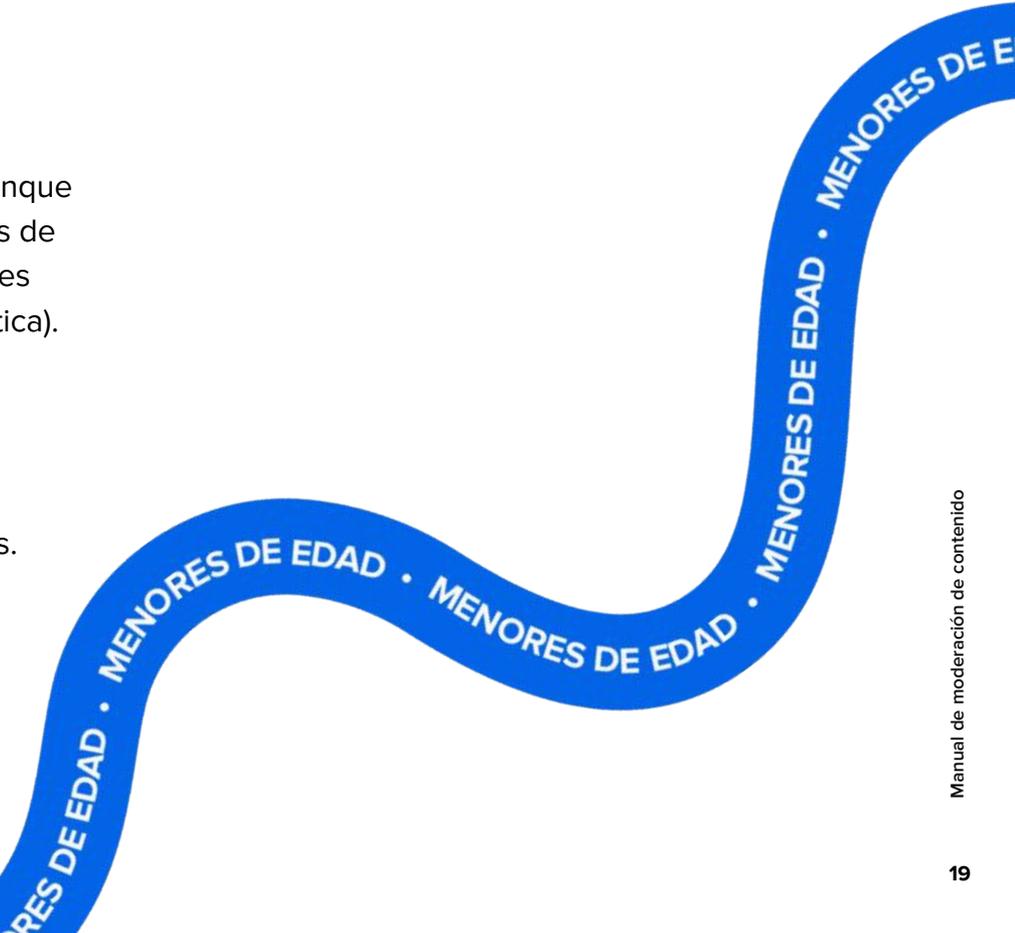


MENORES DE EDAD

No está permitido utilizar imágenes de menores, aunque no aparezcan sus rostros, como manos, pies o niños de espaldas. Tampoco está permitido utilizar narraciones con la voz de un niño (ni siquiera artificial o automática).

Qué hacer:

Si su producto está dirigido a niños, céntrese únicamente en mostrar el producto y sus cualidades.





MENORES DE EDAD

PRESENCIA



PRESENCIA PARCIAL



VOZ



DIRECCIÓN



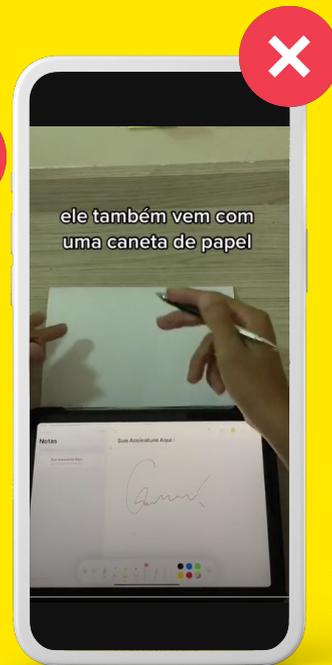


CONDICIONES DE VENTA

El video no debe mencionar ofertas, precios, envíos gratuitos, condiciones de venta, garantías, regalos o descuentos, ni hacer referencia a campañas específicas como **Hot Sale** o **Black Friday**. Esta norma evita la difusión de información que pueda estar desactualizada o ser confusa, ya que los usuarios no pueden verificar la vigencia de las promociones al momento de ver el video.

Qué hacer:

Enfócate únicamente en mostrar tu producto, responder las preguntas principales, presentar qué tipo de problema resuelve o sus funcionalidades. Otra información como la mencionada anteriormente sólo estará en la publicación asociada.



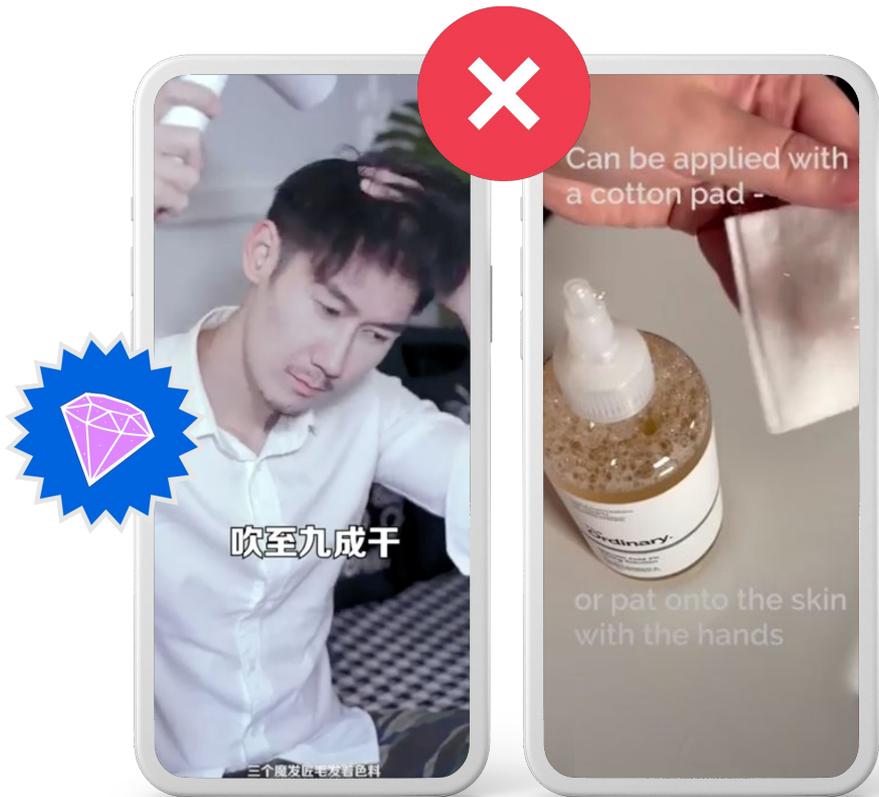


OTRO IDIOMA

El vídeo **no debe** contener voz, texto y/o pantallas de dispositivos en otro idioma que no sea el español.

Qué hacer:

Utilizar sólo el español para hablar o describir el producto. Es importante que el cliente entienda todo el vídeo y sepa exactamente lo que está comprando.





RESOLUCIÓN/ ESTABILIDAD

El vídeo no debe contener imágenes que no permitan ver claramente los detalles del producto. Por ejemplo: mala iluminación, imagen invertida, escenas repetidas en "bucle", borrosas, pixeladas o que reflejen demasiada luz.

Qué hacer:

Busca un entorno con buena iluminación, pero cuidado con los reflejos, haz varias escenas mostrando el producto desde diferentes ángulos y si la imagen está invertida puedes ajustarlo al editar el vídeo.

1

Baja resolución

2

**Misma toma
repetida en bucle**

3

Video tembloroso

4

**Video reflejado dificultando la
visualización del embalaje**

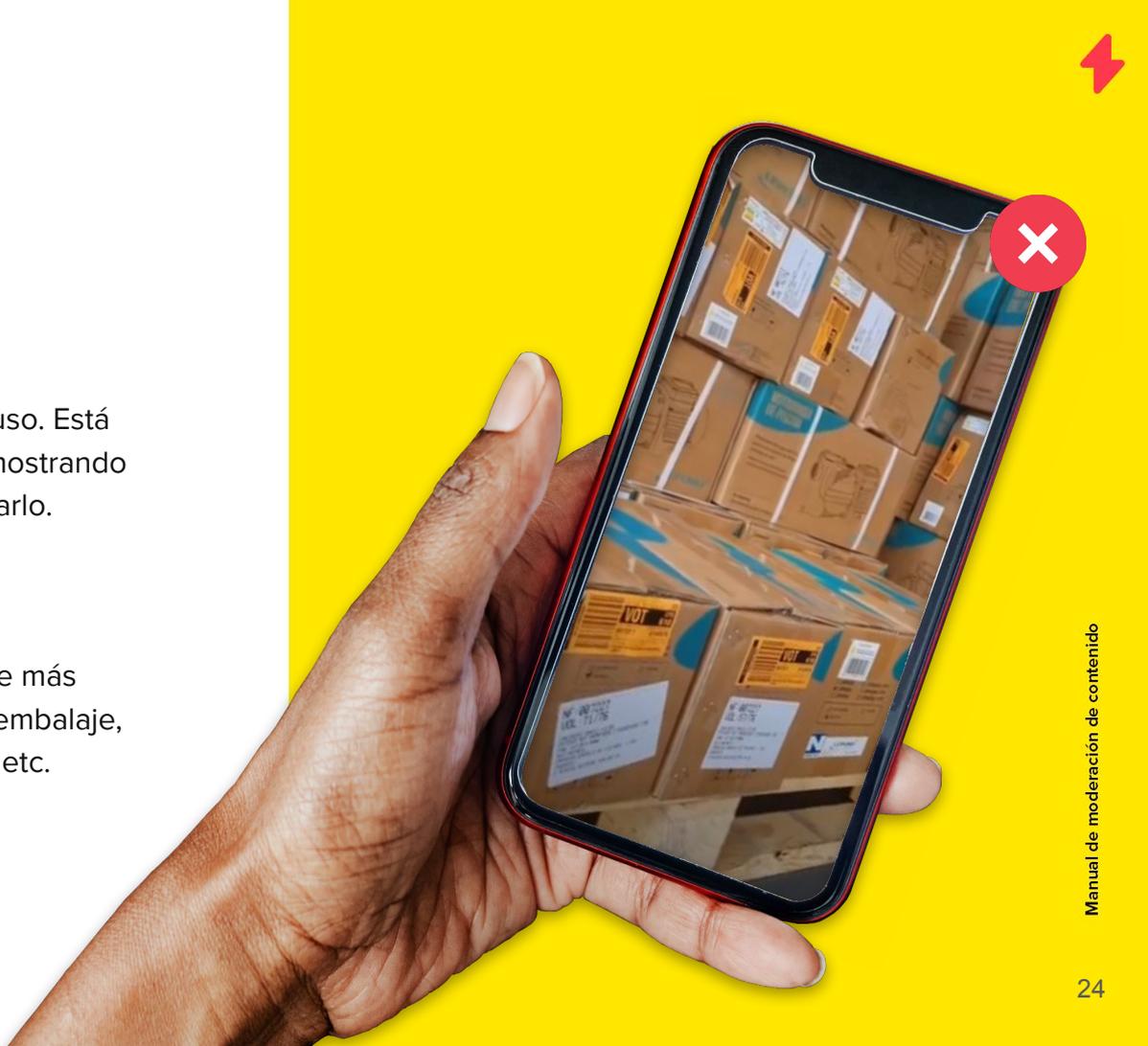


PRODUCTO SIN CONTEXTO

El vídeo debe mostrar el producto en uso. Está prohibido presentar el producto sólo mostrando la caja o hablar del producto sin mostrarlo.

Qué hacer:

Muestre su producto en uso o presente más detalles sobre él en el vídeo, como el embalaje, la forma de utilizarlo, los diferenciales, etc.



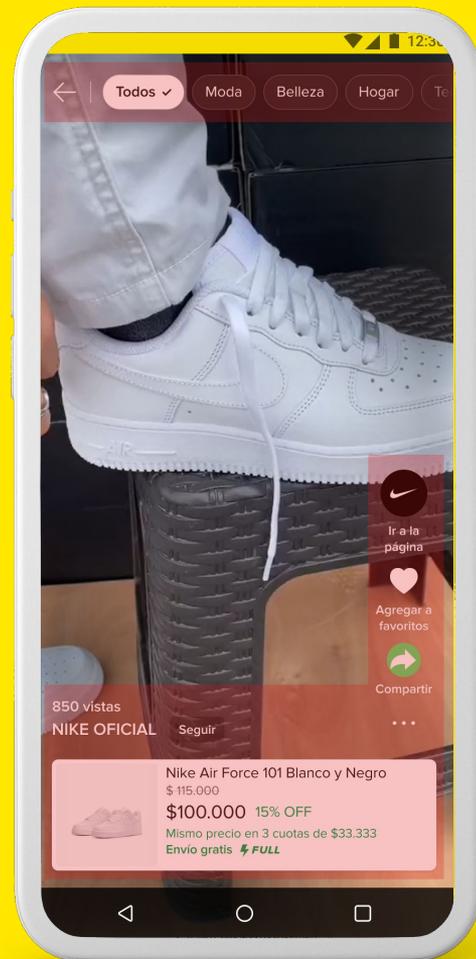


NO RESPETA EL ESPACIO ÚTIL

Todos los textos, normas publicitarias, subtítulos u otros elementos deben permanecer dentro del área útil del vídeo, sin quitar espacio a los botones ni al producto.

Qué hacer:

Inserta los textos dentro del área útil del vídeo para que no quede oculta ninguna información y procura no estropear la visualización del producto.





NORMATIVAS DE PUBLICIDAD

Algunas categorías de productos tienen normativas específicas y el vídeo debe mencionar la normativa aplicable en materia de publicidad y marketing y no infringirla.

Qué hacer:

Inserta las normativas necesarias según tu categoría de producto, procurando que estén dentro del área utilizable del vídeo y no entorpezcan la visualización del producto.

BEBIDAS ALCOHÓLICAS

SUPLEMENTOS

COSMÉTICOS

Bebidas Alcohólicas

- Se debe exhibir un recuadro que cumpla con las normas gráficas establecidas en la legislación aplicable. Debe incluir el logo del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, la palabra “ADVERTENCIA” y una de las siguientes leyendas: I) “**Todo consumo de alcohol es dañino durante el embarazo**”; II) “**Todo consumo de alcohol limita la capacidad de conducir**”; III) “**El consumo de alcohol en menores de 18 años está prohibido**”; o IV) “**El consumo nocivo de alcohol daña tu salud**”.

(Ver el siguiente slide)

Cosméticos

- Las declaraciones referidas al producto/servicio no deben incluir mensajes como: “**aprobado o recomendado por expertos**”, “**demostrado en ensayos clínicos**” o similares a menos que existan estudios científicos realizados en centros reconocidos de investigación o evaluación.
- No se puede referir a productos como “naturales” cuando estos sean semisintéticos o formulados con componentes sintéticos.

Suplementos dietarios

- Se debe incluir la leyenda “**Su uso no es recomendable para consumo por menores de 8 años, embarazadas y nodrizas, salvo indicación profesional competente y no reemplaza a una alimentación balanceada**” “**Consulte a su médico y/o farmacéutico**”

Bebidas Alcohólicas

- El recuadro a utilizar deberá abarcar al menos el 15% de la superficie total del video, poseer un fondo de color negro y letras blancas, en mayúsculas e incluir el logo del Ministerio de Salud . El recuadro deberá exhibirse en la esquina superior derecha. La frase que deba exhibirse será escogida por quien encomienda la publicidad.

[Link para descargar el sello](#)





Bebidas Alcohólicas

- Se debe incluir la leyenda: **“PROHÍBASE EL EXPENDIO DE BEBIDAS EMBRIAGANTES A MENORES DE EDAD. EL EXCESO DE ALCOHOL ES PERJUDICIAL PARA LA SALUD”**

Cosméticos

- Las declaraciones referidas al producto/servicio **no** deben incluir mensajes como: **"aprobado o recomendado por expertos"**, **"demostrado en ensayos clínicos"** o similares a menos que existan estudios científicos realizados en centros reconocidos de investigación.

Suplementos dietarios

- Se debe incluir la leyenda: **“Este Producto es un Suplemento Dietario, no es un Medicamento y no suple una Alimentación Equilibrada. Consulte a su médico y/o farmacéutico”**.

Bebidas Alcohólicas

Se deberá incluir alguna de las siguientes leyendas:

- **“NADA CON EXCESO, TODO EN MEDIDA.”**
- **“EVITA EL EXCESO.”**
- **“CONOCER NO ES EXCEDERSE.”**
- **“EL ABUSO EN EL CONSUMO DE ESTE PRODUCTO ES NOCIVO PARA LA SALUD”**

Cosméticos

Está prohibido publicitar que los productos cosméticos:

- Atribuyen cualidades terapéuticas, preventivas o rehabilitadoras.
- Insinúen modificaciones de las proporciones del cuerpo
- Se presenten como indispensables para la vida del ser humano.

Suplementos dietarios

- Está prohibido que mencionen a los suplementos como dietéticos y se debe de incluir la siguiente leyenda de advertencia: **“EL CONSUMO DE ESTE PRODUCTO ES RESPONSABILIDAD DE QUIEN LO RECOMIENDA Y DE QUIEN LO USA”** y **“ESTE PRODUCTO NO ES UN MEDICAMENTO”**, en letra mayúscula destacadas en negritas y con un espacio libre de texto alrededor de estas.



SIN CIERRE FINAL

El vídeo debe contener un cierre, pero sin una llamada a la acción que no esté permitida, como: comentar, suscribirse, dirigir a links o llamar para acceder al sitio.

Qué hacer:

Grabe un breve cierre o utilice acciones permitidas como "comprar", "acceder al producto", "añadir a favoritos", "compartir" o "ver más vídeos".

Algunos ejemplos de lo que

NO se debe utilizar:

1

Link en la bio



2

Comenta



3

Suscríbete



4

Accede al sitio



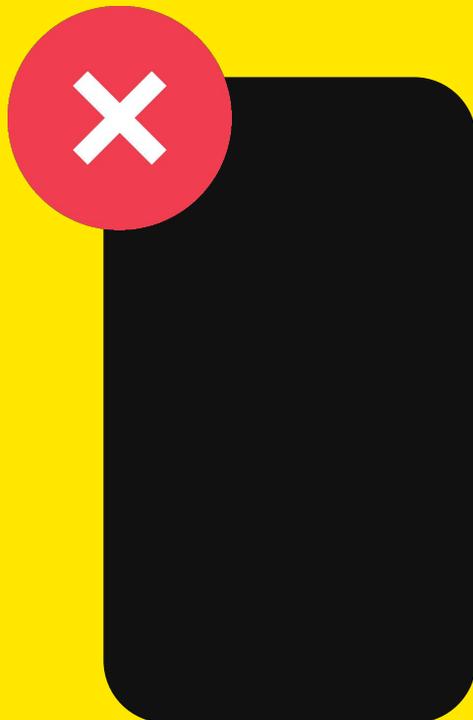


PANTALLA NEGRA

Está prohibido que el vídeo sólo tenga narración o que permanezca sin imágenes durante un largo periodo de tiempo.

Qué hacer:

Graba vídeos desde diferentes ángulos de tu producto, muestra cómo se utiliza, qué tipo de problema resuelve, sus funcionalidades o responde a las principales preguntas de los clientes. Lo importante es que esté bien presentado en vídeo.





CONTENIDO SEXUAL

El contenido sexual explícito o sugestivo está prohibido. No se permite mostrar productos de sex shop como disfraces, lubricantes, vibradores, entre otros en los videos. Las imágenes publicadas deben ser apropiadas para todas las edades, sin contenido ofensivo o inapropiado.

Qué hacer:

Enfóquese en la calidad de su producto o en la información más técnica. Está permitido mostrar la caída de la prenda en el cuerpo de los modelos y destacar los detalles de las piezas, como cierres, acabados, avíos y otros adornos.





CONTENIDO SEXUAL

Contenido de Ropa Interior

Es una buena práctica narrar o describir con textos los materiales y otras informaciones relevantes sobre la pieza. También es recomendable mostrar diferentes talles para contemplar a diferentes clientes.

No están permitidas escenas muy demoradas y/o que hagan zoom demasiado en las partes íntimas de los modelos. En el caso de detalles localizados en los pechos, la entrepierna o las nalgas, se recomienda mostrar los detalles de la prenda fuera del cuerpo, para no exponer demasiado las partes íntimas de los modelos.

No están permitidas escenas que simulen situaciones de fetiche erótico, como BDSM y similares. Tampoco se permiten escenas donde se puedan ver pezones, vello púbico y otras partes íntimas a través de transparencias o recortes.





CONTENIDO OFENSIVO/DISCRIMINATORIO

El vídeo no debe contener contenido grosero, ofensivo, vulgar o discriminatorio en ningún aspecto como imagen, banda sonora o narración.

Qué hacer:

No utilice imágenes ni música que contengan las características mencionadas. Céntrese únicamente en el producto y favorezca las pistas blancas o las narraciones con un lenguaje informal, pero sin excesos.



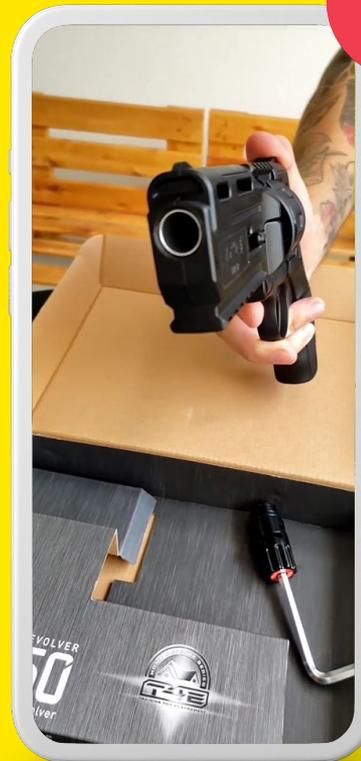
*Cuidado con la
música que contenga
palabrotas o
**connotaciones
sexuales!***



ARTÍCULOS PROHIBIDOS

No está permitido difundir un vídeo sobre un producto que infrinja la política de "Artículos prohibidos".

Para saber más sobre esta política haz clic en este link: [Artículos prohibidos](#)





PRODUCTOS PROHIBIDOS EN CLIPS

ARMAS

- Réplicas y/o juguetes que imitan armas de fuego.
- Pistolas de paintball, aire comprimido y airsoft están permitidas si tienen un calibre igual o inferior a 6 mm y con una marca en el extremo del mango en color naranja fluorescente o rojo brillante, así como sus accesorios y municiones.
- Armas para artes marciales y combate cuerpo a cuerpo, como nunchucks, esposas y porras.

ANIMALES

- Animales vivos y huevos de animales.

DROGAS Y TABAQUERÍA

- Drogas, narcóticos, precursores de drogas y sustancias prohibidas o controladas.
- Productos de cannabis y CBD (con o sin THC).
- Productos relacionados con el tabaco, como habanos, tabaco y productos electrónicos.
- Recipientes almacenadores, escondrijos, cajas organizadoras de drogas, cuspidor para fumo, etc. .

SEX SHOP

- Disfraces eróticos y catsuits.
- Productos para prácticas sexuales o fetiches eróticos, como BDSM, látigos, arneses y correas.
- Juguetes sexuales, incluyendo vibradores, anillos, muñecas inflables y estimulantes sexuales.
- Bomboneras para adultos o con formas sexuales.



CONTENIDO VIOLENTO

El vídeo no debe contener contenido grosero, ofensivo, vulgar o discriminatorio en ningún aspecto como la imagen, la banda sonora o la narración.

Qué hacer:

No utilice imágenes ni música que contengan las características mencionadas. Céntrese sólo en el producto y favorezca las pistas blancas o las narraciones con un lenguaje informal, pero sin excesos.



*Tenga **cuidado** al utilizar vídeos de juegos **violentos y/o** que contengan **armas**.*



SONIDO DE MALA CALIDAD

El vídeo debe contener un audio limpio y de buena calidad, sin ruidos de fondo ni interferencias sonoras.

Qué hacer:

Utiliza música blanca de fondo o graba una voz en off en un entorno libre de ruidos para insertarla en el vídeo al editarlo.



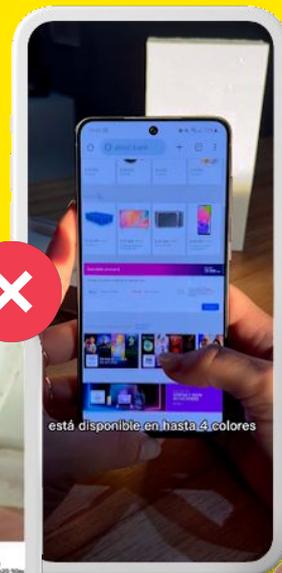
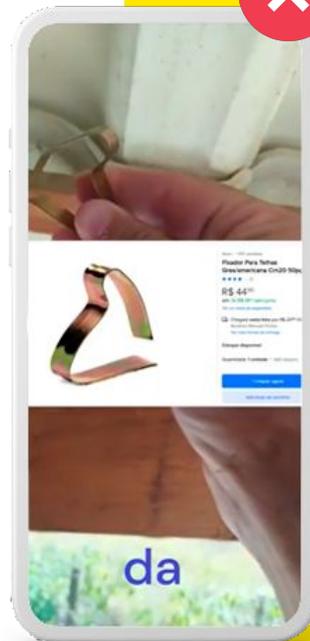
IMÁGENES DE MERCADO LIBRE

No está permitido mostrar la página de productos o secciones de **Mercado Libre**.

Qué hacer:

Haz imágenes sólo del producto, utiliza diferentes ángulos para mostrarlo bien y que el cliente tenga una mejor idea del mismo.

Recuerda que el foco siempre es el producto y nada más.





INFORMACIÓN ENGAÑOSA

El vídeo no debe mostrar información incorrecta, falsa o no contrastada sobre el producto.

Qué hacer:

Haz un vídeo en el que muestres lo **que el producto puede hacer realmente**, qué tipo de problema resuelve o responde a las principales preguntas de los clientes. De esta forma, el cliente sabrá exactamente lo que está comprando, estará más satisfecho con la compra y reducirá las posibilidades de devolución.





CONTENIDO DE LOTERÍA/CONCURSOS

Está **prohibido** promocionar concursos, sorteos, juegos de azar o promesas de descuentos, cupones o regalos a cambio de compras.

Qué hacer:

Céntrate sólo en el producto, muestra sus diferenciales y responde a las principales preguntas del cliente sobre el mismo. Recuerda que la idea es que el cliente conozca mejor el producto **y nada más**.



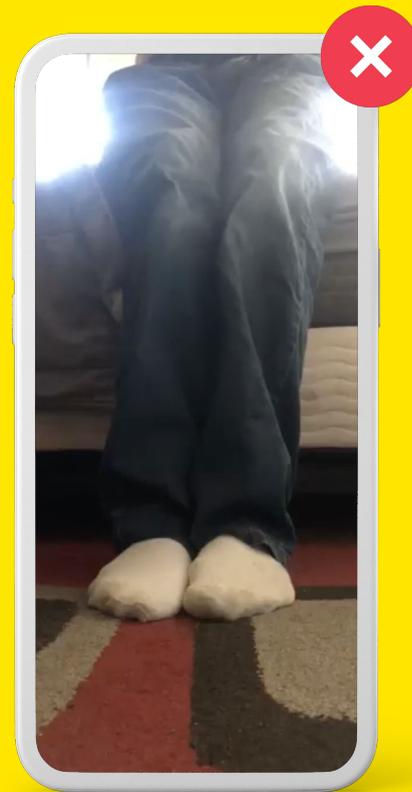


MALA ILUMINACIÓN

La iluminación del vídeo debe estar pensada para mostrar el producto y sus detalles. Un vídeo mal iluminado no permite ver bien los detalles del producto.

Qué hacer:

Busca un entorno con buena iluminación, pero cuidado con los reflejos, haz varias escenas mostrando el producto desde diferentes ángulos y si la imagen está invertida puedes ajustarlo al editar el vídeo.





CONTENIDO COMPARATIVO O DIFAMATORIO

El vídeo no debe contener comparaciones con otros productos o marcas que tengan una connotación difamatoria.

Qué hacer:

Céntrate en tu producto, en sus elementos diferenciadores y en qué tipo de problema ayuda a resolver. No necesita mencionar otros productos o marcas para presentar el suyo.



Recuerde:
*su cliente quiere
conocer su producto,
no el de la
competencia.*



PROPIEDAD INTELECTUAL

El vídeo no debe infringir los derechos de imagen o de propiedad intelectual (como los derechos de autor o de marca).

Qué hacer:

Presenta siempre productos originales en tus vídeos y no utilices vídeos de terceros, crea contenidos originales. Para la banda sonora, utiliza música sin derechos de autor, también conocida como música blanca.



*¿Conoces esa canción que está **de moda**? Seguro que tiene **copyright** y no se puede utilizar.*



PRODUCTO EN MAL ESTADO

Está prohibido publicar un vídeo que muestre un producto en mal estado.

Qué hacer:

Utilizar siempre un producto nuevo y en buen estado, ya que la idea es mostrar el producto en la forma en que llegará al cliente. Presentar un producto muy usado no es atractivo para los interesados en comprar.





CONTENIDO **POLÍTICO**

No está permitido emitir contenidos políticos, mostrar opiniones en contra o a favor de leyes, partidos políticos o candidatos.

Qué hacer:

Centrarse sólo en el producto, mostrar sus diferenciales y responder a las principales preguntas del cliente sobre el mismo.

Recuerda que la idea es que el cliente conozca mejor el producto y nada más.



LLEVA TU CONTENIDO AL SIGUIENTE NIVEL

Pensando en ti que estás empezando a crear contenidos ahora o que ya estás familiarizado con este medio pero siempre buscas inspiración, hemos creado Escuela de Clips. Una plataforma de enseñanza totalmente gratuita con consejos sobre todo lo relacionado con la producción de contenidos. Haz clic en el botón de abajo para acceder a ella.

[Accede a Escuela de Clips](#)



PUBLICA TU VÍDEO

¿Tienes tu video listo y sólo necesitas publicarlo? Entonces sólo tienes que ir a Clips conectado a tu cuenta principal de Mercado Libre. Haz clic aquí y te llevaremos directamente.

Ir a Clips

