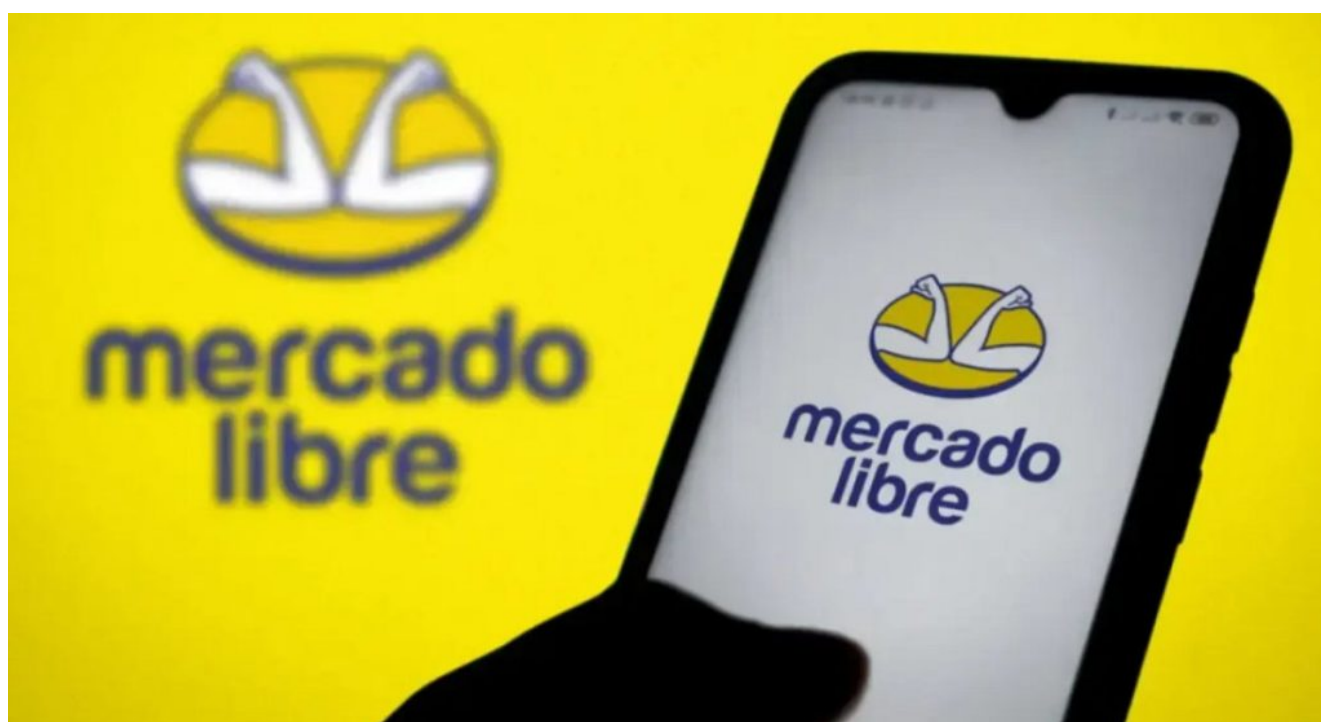


¿Te robaron el celular?: consejos y procedimientos para proteger tu cuenta de Mercado Libre o Mercado Pago

20/02/2025



En un pleno contexto de **digitalización** y **billeteras virtuales**, el hurto o robo del celular causa grandes inconvenientes por la cantidad de **información personal** y **dinero** que hay dentro de las aplicaciones de nuestro smartphone.

En este marco, **Mercado Libre**, ofrece algunos consejos y procedimientos específicos, según el caso, el tipo de delito y si la víctima es o no la titular de la cuenta para **proteger la información** y **evitar filtración** de datos personales.

✖ *Mercado Libre brinda consejos y procedimientos para proteger tu cuenta en caso de robo. Foto: NA.*

Si la víctima recurre a otra persona que tiene una cuenta creada en Mercado Libre o **Mercado Pago** es posible hacer un **procedimiento virtual**, siguiendo algunas etapas para que la empresa pueda tomar medidas de seguridad.

- Acceder a la cuenta de Mercado Libre o Mercado Pago.
- Ingresar al «Perfil».
- Luego ir a la sección «Seguridad» y seleccionar la opción: «Tengo un problema de seguridad».
- En ese apartado indicar, posteriormente: «Otra persona sufrió el robo o pérdida de su teléfono».
- Se solicitará el e-mail o usuario de la persona víctima del robo y se cerrarán todas las sesiones vinculadas a sus dispositivos para que nadie pueda acceder a su cuenta.

En casos donde el titular de la cuenta sea víctima del robo del celular, tiene la posibilidad de informar el **delito** a través del sitio oficial de la compañía. Para ello, es necesario ingresar a la opción «**Ayuda**». Allí, la empresa guiará al usuario.

«Si te robaron o perdiste tu teléfono u otro dispositivo, avisanos para que podamos ayudarte. Te pediremos algunos **detalles para analizar lo que pasó y tomar medidas de seguridad en tu cuenta**», reza el mensaje de Mercado Libre.

Por otra parte, es preciso diferenciar entre **dos grupos de víctimas**: quienes sufrieron el **robo** del teléfono, computadora, tarjeta o cuenta; y quienes creen que están **usando su cuenta**, debido a movimientos de dinero desconocidos.

¿Cómo abrir una cuenta en Mercado Pago?

 *Mercado Pago es una billeteras virtuales más usadas de la*

actualidad. Foto: Mercado Pago.

El **paso a paso** para crear una cuenta personal en la **billetera virtual** de Mercado Libre:

1. Entrar al sitio de Mercado Pago o descargar la aplicación en el celular, que está disponible tanto para Android como Apple.
2. Seleccionar «Crear tu cuenta».
3. Completar un formulario con datos personales que incluye nombre y apellido, DNI, número de teléfono y mail. Además, se debe elegir una contraseña.
4. Aceptar los «Términos y condiciones».
5. Para validar los datos, la plataforma solicitará una foto del DNI y de los datos biométricos del usuario. Para ello se recomienda realizar todo el proceso en un lugar con buena iluminación.

Fuente: Canal 26