

# HACER LO CORRECTO



# SEGUNDO REPORTE DE TRANSPARENCIA



En Mercado Libre entendemos las fronteras como una línea que, lejos de limitarnos, nos motiva. Cada día, convertimos la meta anterior en un punto de partida y nos exigimos dar siempre un paso más. Por eso, en este segundo Reporte de Transparencia, además de actualizar la información del informe previo con datos del primer semestre del 2021, sumamos un nuevo capítulo: por primera vez, compartimos los requerimientos de información de autoridades que recibimos y procesamos en cumplimiento de la ley.

En nuestro primer informe, publicado en mayo de 2021, destacamos nuestra **vocación de profundizar la confianza de nuestros usuarios de toda la región impulsando a un nuevo nivel nuestras prácticas corporativas.**

En este segundo informe, ampliamos el alcance de la información que ponemos a disposición de usuarios, autoridades y organizaciones de la sociedad civil, e incluimos:

- Cómo cumplimos con los diversos tipos de solicitudes que recibimos de las autoridades.
- Cómo cuidamos la seguridad de nuestros productos y plataformas.
- Cómo protegemos los derechos de propiedad intelectual.
- Cómo gestionamos de manera responsable y segura los datos personales de los usuarios.

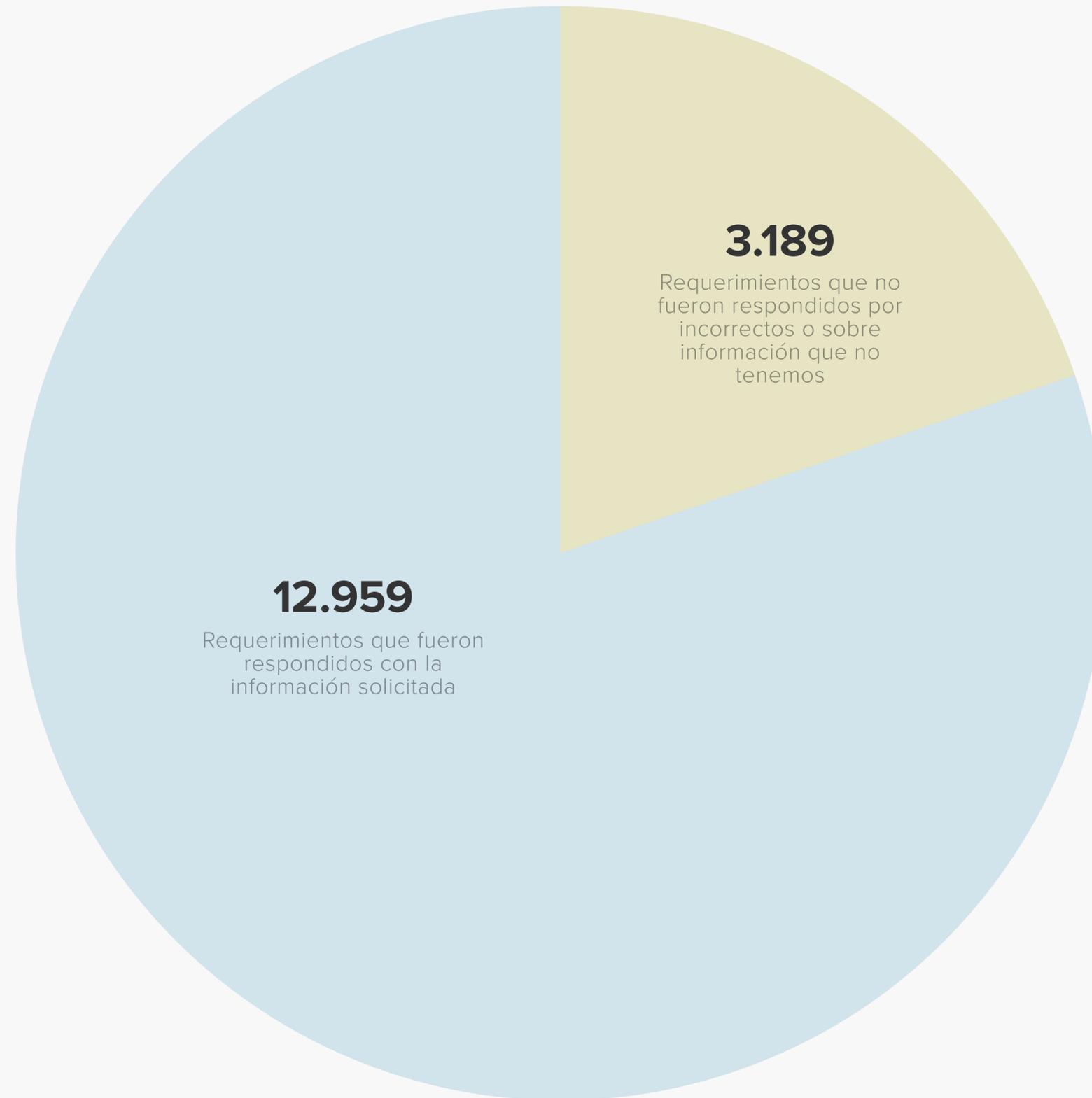
# 01.

## REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN

Recibimos y procesamos cada día distintos tipos de requerimientos de información de autoridades. Cooperamos con quienes custodian la legalidad y seguridad del ecosistema digital, garantizando los derechos de las personas.

### Cómo colaboramos

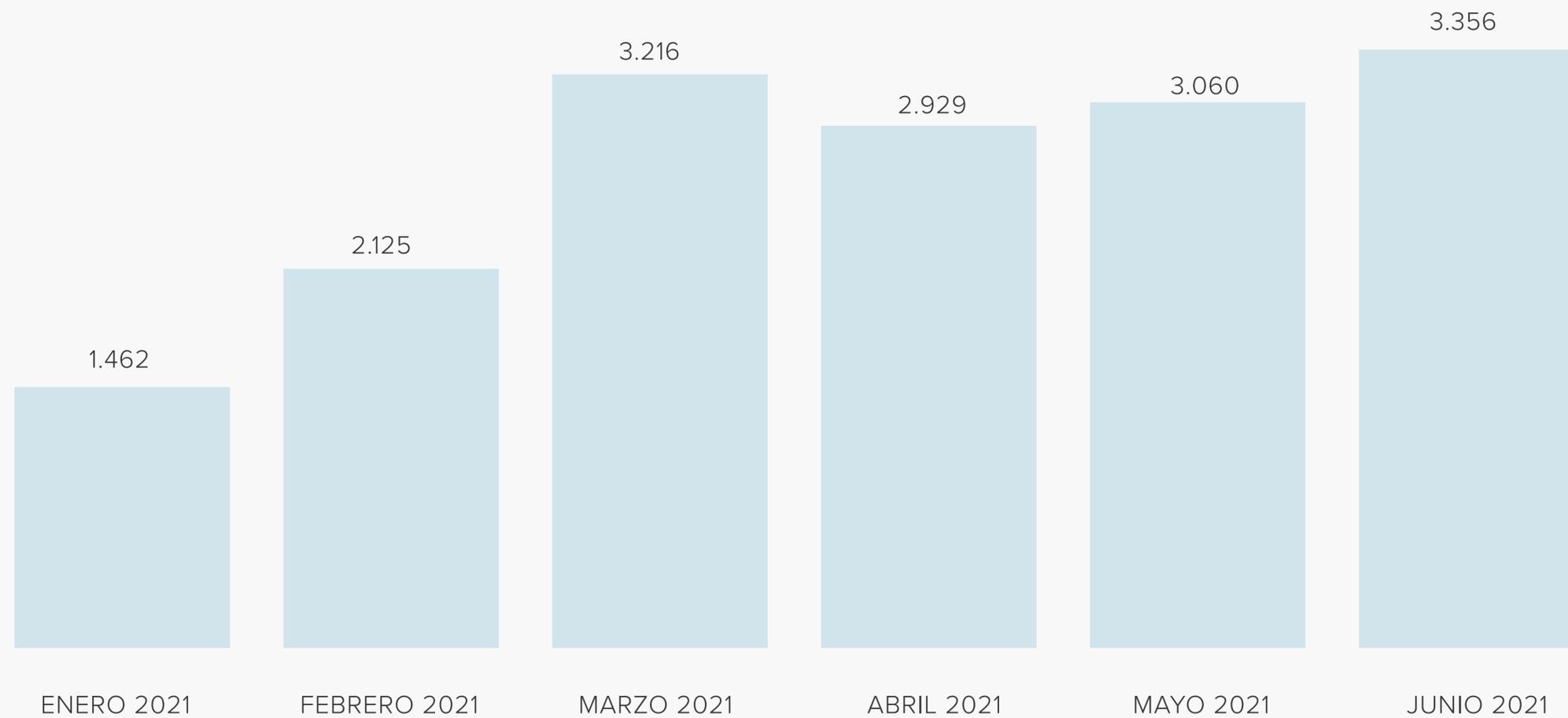
El 80% de los pedidos de información que recibimos fueron respondidos adecuadamente. El 20% restante fueron solicitudes incorrectas o sobre información que no tenemos.



### REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN

En el marco de sus competencias, las autoridades solicitan a Mercado Libre distinto tipo de información. En general, nos piden información sobre operaciones en nuestro ecosistema, datos de registración de usuarios e IPs de conexión (dirección única que permite identificar un dispositivo dentro de una red), entre otras cuestiones.

Analizamos y respondemos los requerimientos válidos con agilidad, para colaborar con quienes custodian la legalidad y seguridad del ecosistema digital.



## REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN

Fieles a nuestro espíritu emprendedor, **desarrollamos tecnologías y procesos que permiten optimizar nuestra cooperación con los poderes públicos** que se ocupan de evitar y sancionar la comisión de delitos.

Nos involucramos y colaboramos en las investigaciones judiciales y administrativas orientadas a velar por los derechos de los ciudadanos. Desde

hace varios años que desde Mercado Libre venimos fomentando la comunicación digital que permita una gestión más rápida y eficaz de las notificaciones judiciales. Estos canales de comunicación ahorran un tiempo muy valioso para las autoridades, y nos permiten también gestionar de manera más adecuada y precisa las órdenes que recibimos.

# 02.

## CUIDAMOS LA SEGURIDAD Y LA CALIDAD DE NUESTROS PRODUCTOS

Para brindar la mejor experiencia a compradores, vendedores, comerciantes y usuarios de nuestras soluciones financieras, sancionamos los contenidos que violan nuestras políticas de uso.

**TENEMOS REGLAS CLARAS Y TOLERANCIA CERO A CUALQUIER ACTIVIDAD QUE DETERIORE LA EXPERIENCIA DE NUESTROS USUARIOS**

En nuestra plataforma está prohibido ofrecer productos y servicios contrarios a nuestros Términos y Condiciones. Trabajamos fuertemente para reducir la exposición a publicaciones que atenten contra una buena experiencia e incorporamos la información que acercan los usuarios a través de los botones de denuncia para aprender y evitar cualquier práctica incorrecta.

El cumplimiento de nuestras políticas de uso es obligatorio para todas las personas que utilizan nuestra plataforma y aplica a todas las categorías de artículos publicados. En función del tipo de infracción o de su repetición, la sanción puede ir desde la baja de la publicación, la suspensión o cancelación de la cuenta hasta la denuncia a las autoridades.

A solicitud de autoridades públicas competentes, eliminamos el contenido que se considera ilegal y, en ciertos casos y bajo criterios legales, compartimos con las autoridades competentes información que pueda ayudar en investigaciones criminales.

**99,4%**

**De los contenidos eliminados** son detectados por nuestros equipos de prevención de fraude. El resto es denunciado por los usuarios o por las autoridades en el marco de distintos acuerdos.

**267.461.670**

TOTAL DE PUBLICACIONES

Datos al 30 de junio de 2021

**53.173**

Publicaciones denunciadas por los usuarios a través del botón de denuncias por violación a nuestras Políticas de Publicación y de Artículos Prohibidos

**8.815.828**

Publicaciones que detectamos y moderamos en violación a nuestras Políticas de Publicación y de Artículos Prohibidos.

## TOP 10: PRINCIPALES CATEGORÍAS DE CONTENIDOS EN INFRACCIÓN

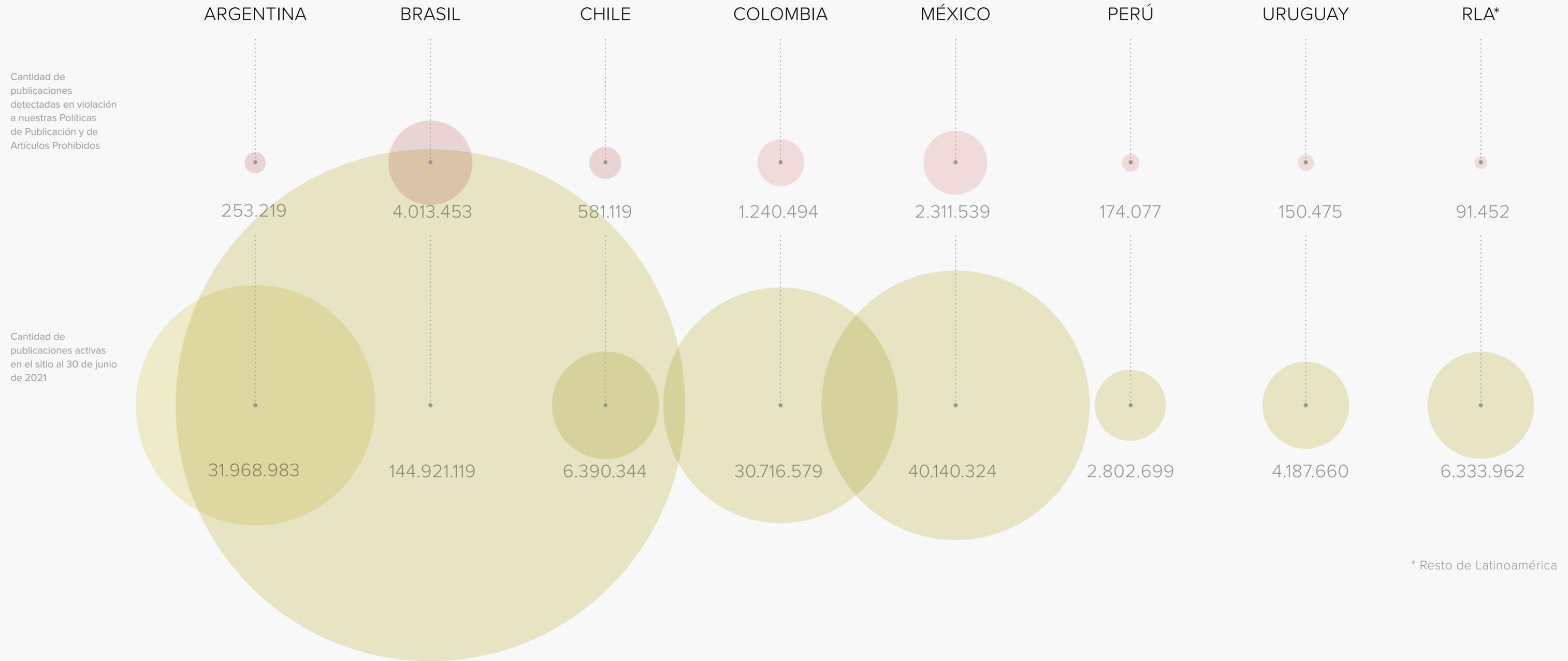
Nuestros equipos de prevención de fraude buscan detectar distintos tipos de publicaciones en infracción. Aquí, las 10 principales categorías de productos con infracciones a nuestras Políticas de Publicación y de Artículos Prohibidos.

### Cuáles son los contenidos que eliminamos de nuestras plataformas:

- Artículos prohibidos: todo lo que no está permitido vender de acuerdo a nuestras políticas o por disposición legal.
- Artículos que infringen los derechos de titulares de Propiedad Intelectual.
- Artículos falsificados.
- Datos personales: publicaciones que incluyen datos de contacto.
- Técnica prohibida: publicaciones que hagan un mal uso de nuestras funcionalidades o infrinjan nuestros Términos y Condiciones.

### Principales categorías de contenidos en infracción

	Argentina	Brasil	México	Chile	Colombia	Uruguay	Perú	Resto
1	Libros digitales	Productos para adultos mal categorizados	Productos para adultos mal categorizados	Productos para adultos mal categorizados	Medicamentos	Libros digitales	Libros digitales	Libros digitales
2	Cuentas y juegos digitales	Capacitaciones y cursos sin autorización	Libros digitales	Medicamentos	Productos para adultos mal categorizados	Medicamentos	Base de datos personales	Productos abortivos
3	Capacitaciones y cursos sin autorización	Libros digitales	Cuentas y juegos	Cuentas y juegos	Libros digitales	Producto financiero	Documentos personales	Producto financiero
4	Medicamentos	Decodificadores antenas y señales	Medicamentos	Libros digitales	Cuentas y juegos	Decodificadores antenas y señales	Capacitaciones y cursos sin autorización	Cuentas y juegos
5	Producto no inscripto	Cuentas y juegos digitales	Equipamiento médico	Decodificadores antenas y señales	Capacitaciones y cursos sin autorización	Cuentas y juegos	Cuentas y juegos digitales	Decodificadores antenas y señales
6	Autopartes	Medicamentos	Decodificadores antenas y señales	Otros	Equipamiento médico	Capacitaciones y cursos sin autorización	Medicamentos	Otros
7	Productos para adultos mal categorizados	Producto financiero	Botellas vacías	Documentos personales	Decodificadores antenas y señales	Documentos personales	Producto financiero	Medicamentos
8	Tabaco y afines	Documentos personales	Productos abortivos	Capacitaciones y cursos sin autorización	Producto financiero	Alimentos y Bebidas	Equipamiento médico	Productos para adultos mal categorizados
9	Otros	Productos denunciados por ANVISA	Violencia y discriminación	Recall	Producto no inscripto	Tabaco y afines	Otros	Otros
10	Decodificadores antenas y señales	Tabaco y afines	Capacitaciones y cursos sin autorización	Oferta no seria	Tabaco y afines	Base de datos personales	Productos para adultos mal categorizados	Capacitaciones y cursos sin autorización

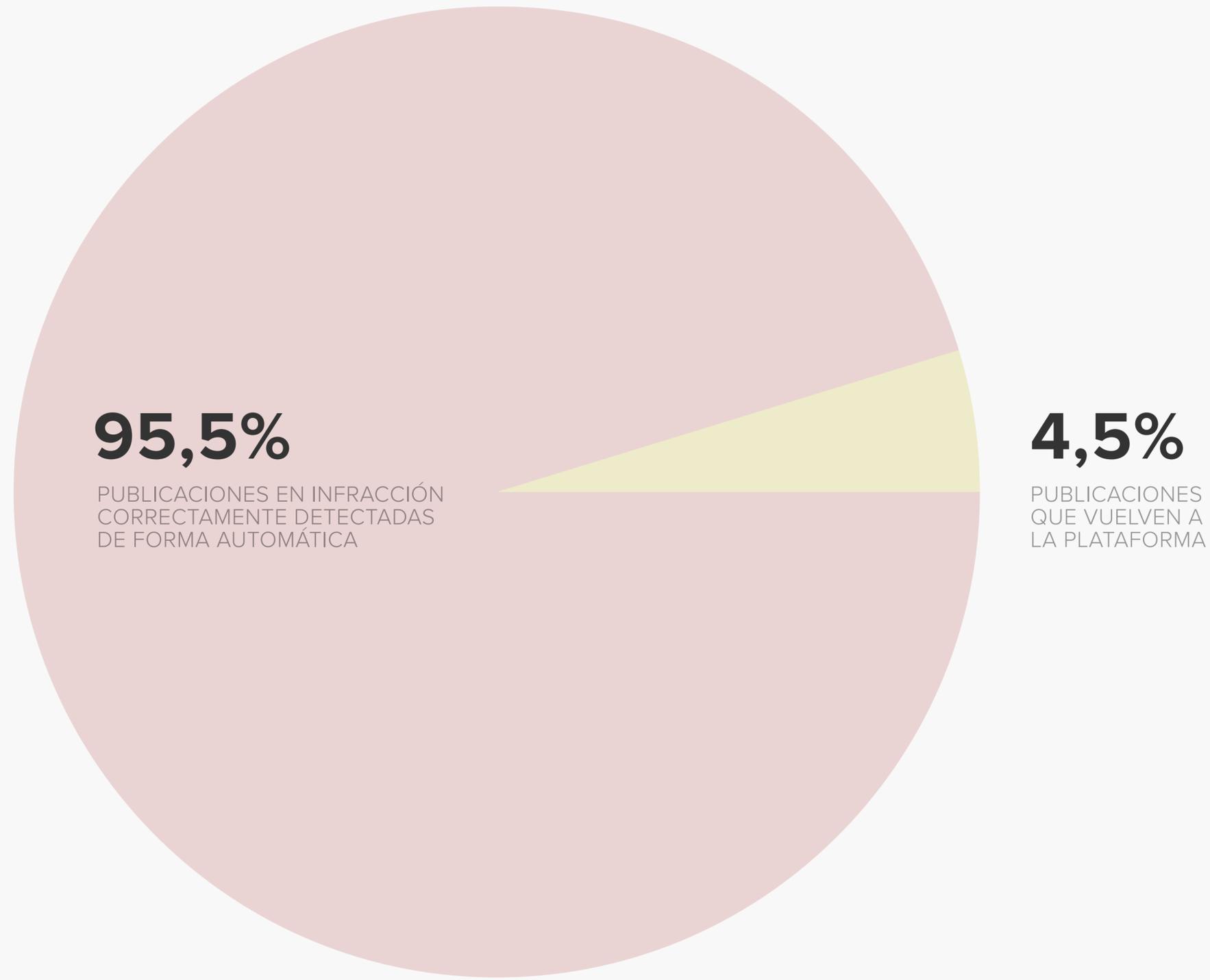


\* Resto de Latinoamérica

Nos apoyamos en la tecnología para ser cada vez más eficientes en el cuidado de nuestro ecosistema: en menos de un segundo, nuestros sistemas analizan más de 5.000 variables para detectar y pausar o eliminar en tiempo real publicaciones en infracción a nuestros Términos y Condiciones.

Sabemos que una mala experiencia del usuario atenta contra la adopción y el uso de herramientas y soluciones digitales y estamos enfocados en evitar que nada defraude las expectativas que millones de personas depositan en nosotros.

Somos pioneros en **políticas de autorregulación y desarrollamos herramientas de control disruptivas**, que fueron evolucionando y sumando innovaciones para impedir cualquier actividad que afecte la calidad de nuestros servicios.



### MODERACIONES BASADAS EN DETECCIONES AUTOMÁTICAS

Es mínimo el porcentaje de detecciones incorrectas, en el que las publicaciones se reactivan (rollback).

## ACUERDOS DE COLABORACIÓN: ENTRE TODOS, POR EL BIEN DE TODOS

Estamos fuertemente comprometidos con nuestro rol social y económico en la región y creemos que el trabajo conjunto entre actores públicos y privados es fundamental para concretar las promesas que la innovación tecnológica tiene para la región.

Permanentemente, tendemos puentes formales e informales con actores gubernamentales y de la sociedad civil para profundizar el impacto de nuestros productos, poniendo a su disposición nuestras mejores herramientas para ayudar a combatir malas prácticas o actividades delictivas.

Buenos ejemplos son los acuerdos realizados con autoridades educativas e instituciones que abordan problemáticas como el grooming, el odio racial y el antisemitismo, entre otras. A pedido de las autoridades públicas competentes, eliminamos todo contenido ilegal y, en el marco de procedimientos legales, compartimos información para colaborar con sus investigaciones.

“

La experiencia de trabajo conjunto con Mercado Libre ha sido y es muy enriquecedora. Desde 2019, articulamos esfuerzos y acciones que nos permiten brindar mayores y mejores certezas de seguridad a los consumidores y a la ciudadanía en general”.

### SENASA (Argentina)

Rosina Leitch. Responsable del Programa de Fiscalización y Monitoreo en Medios Digitales del SENASA

“

Encontramos en Mercado Libre un excelente grupo de personas, muy disponibles a escuchar y proponer soluciones a nuestras problemáticas. Responden de forma adecuada a consultas y necesidades”.

### Instituto de Salud Pública (Chile)

Sergio Muñoz, Jefe de Sección de Control de Comercialización del Instituto de Salud Pública (ISP) de Chile

“

El trabajo conjunto entre ANCINE y Mercado Libre ha sido clave en la reducción de la oferta de equipos y productos que violan los derechos de autor en el mercado audiovisual. Los números mejoran año tras año y refuerzan el compromiso de ambas partes en la protección de la propiedad intelectual”.

### Eduardo Luiz Perfeito Carneiro

Coordinador de Combate à pirataria ANCINE

# 03.

## PROTEGEMOS LOS DERECHOS DE PROPIEDAD INTELLECTUAL

Brindamos a las marcas herramientas que les permiten denunciar publicaciones que afecten sus derechos. Cuidamos la autenticidad, integridad y calidad de los productos que se ofrecen en nuestra plataforma.

## BRAND PROTECTION PROGRAM: NUESTRA SOLUCIÓN PARA CUIDAR A LAS MARCAS

Uno de los ejes de nuestra estrategia de negocio es cuidar a las marcas y colaborar con los titulares de Derechos de Propiedad Intelectual (DPI). Buscamos generar confianza en todos los actores de nuestro ecosistema para impulsar un círculo virtuoso que beneficie a todas las partes: nuestro objetivo es que los compradores encuentren productos auténticos y de calidad y que los vendedores puedan crecer sin infringir derechos de terceros.

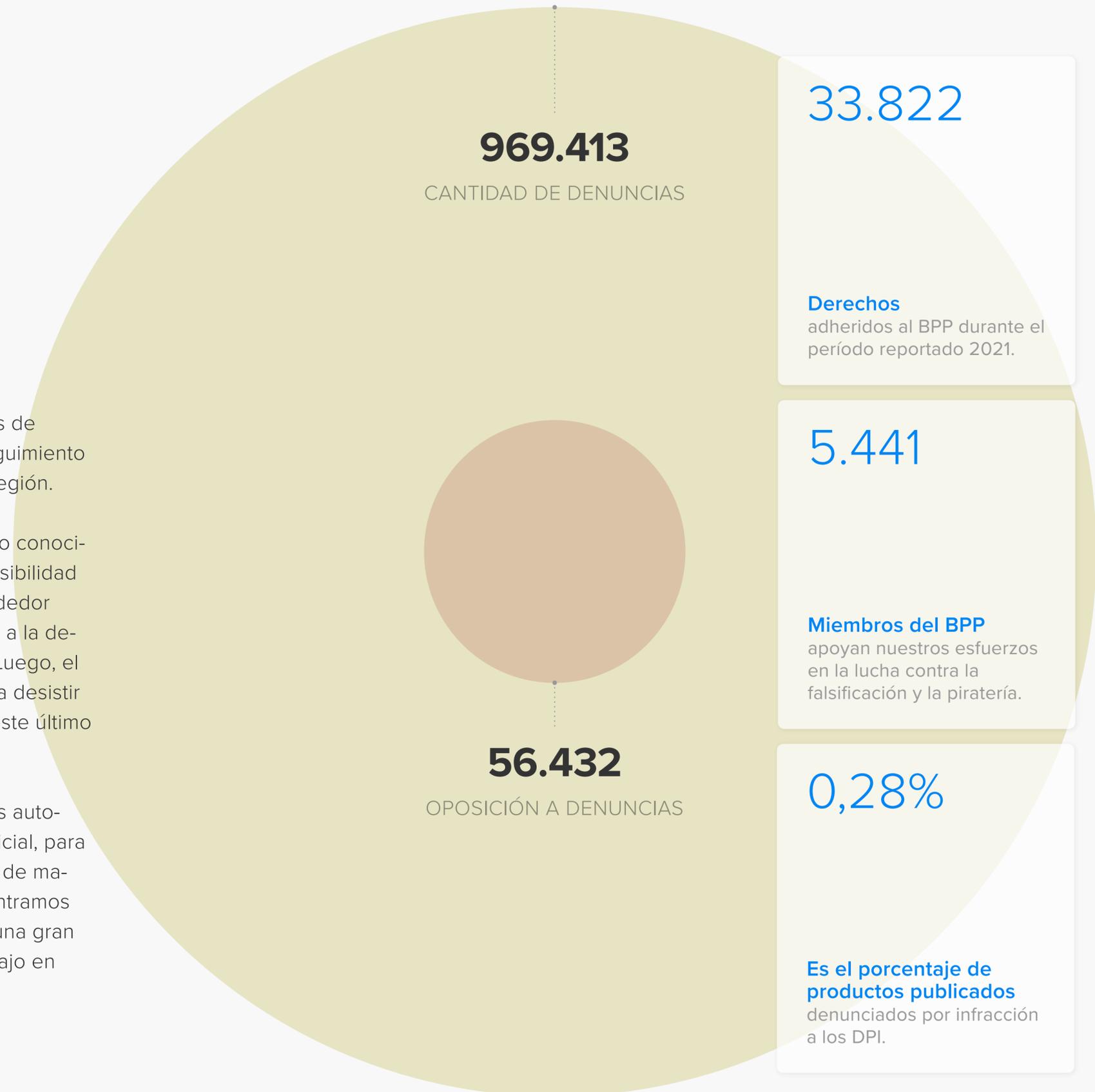
Para ello, desarrollamos un conjunto de soluciones, agrupadas en nuestro Brand Protection Program (BPP), que permiten a los titulares de DPI denunciar publicaciones en infracción en cualquiera de los 18 países donde operamos.

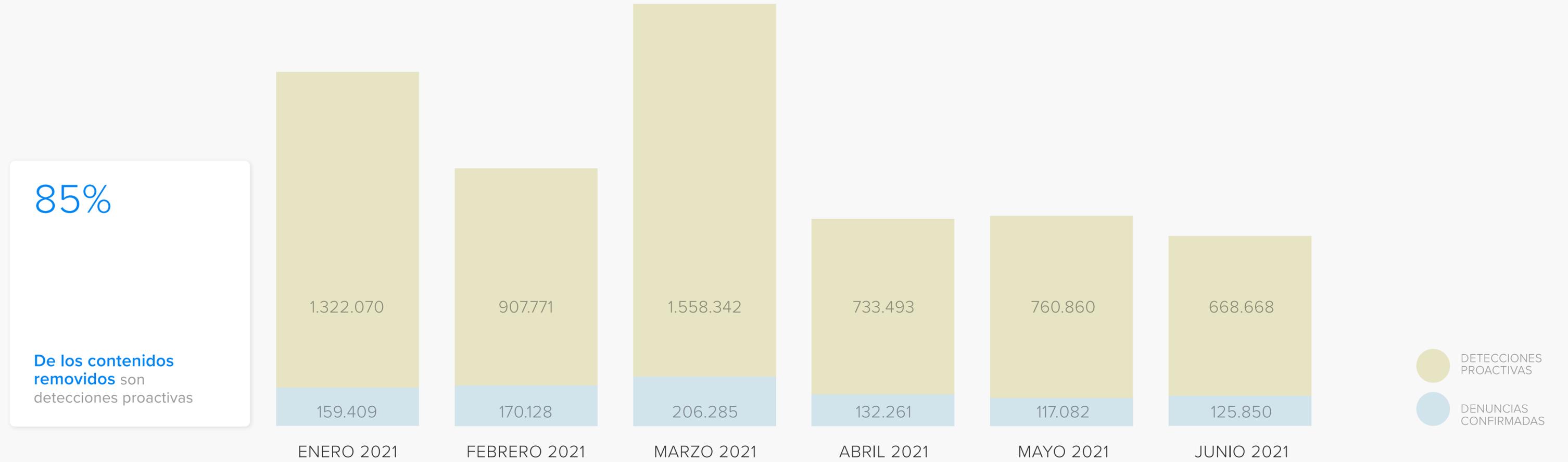
La herramienta es gratuita y los ayuda a proteger su portfolio completo (marcas, patentes y modelos de utilidad, derechos de autor y modelos o diseños industriales). Está disponible en español, portugués e inglés y permite realizar búsquedas

en tiempo real, denunciar publicaciones de forma individual o masiva y hacer el seguimiento desde una misma cuenta para toda la región.

Por cada denuncia, se activa un proceso conocido como “Notice & Take Down”, con posibilidad de oposición por parte del usuario vendedor (Counter-Notice), que puede responder a la denuncia en un plazo de 4 días corridos. Luego, el denunciante tiene el mismo tiempo para desistir de su propia denuncia o ratificarla. En este último caso, la publicación es eliminada.

En paralelo, desarrollamos herramientas automatizadas, basadas en inteligencia artificial, para “aprender” de las denuncias y remover de manera proactiva publicaciones que encontramos en infracción. De ese modo, logramos una gran eficiencia realizando un verdadero trabajo en conjunto con las marcas.





**APRENDEMOS Y MEJORAMOS**

Gracias a nuestras herramientas basadas en inteligencia artificial, somos cada vez más eficientes en el cuidado de nuestra plataforma.

Desarrollamos sistemas que aprenden de las denuncias de los miembros del BPP y logran detectar y eliminar publicaciones que vulneran DPI adheridos.

Trabajamos en conjunto con las marcas y titulares de DPI para crear entre todos la mejor experiencia para todas las partes.

# 04.

## PRIVACIDAD

Nuestra prioridad es gestionar de manera responsable y segura los datos de los usuarios. Lo hacemos con los más altos estándares de confidencialidad y somos transparentes respecto a su uso y su cuidado.

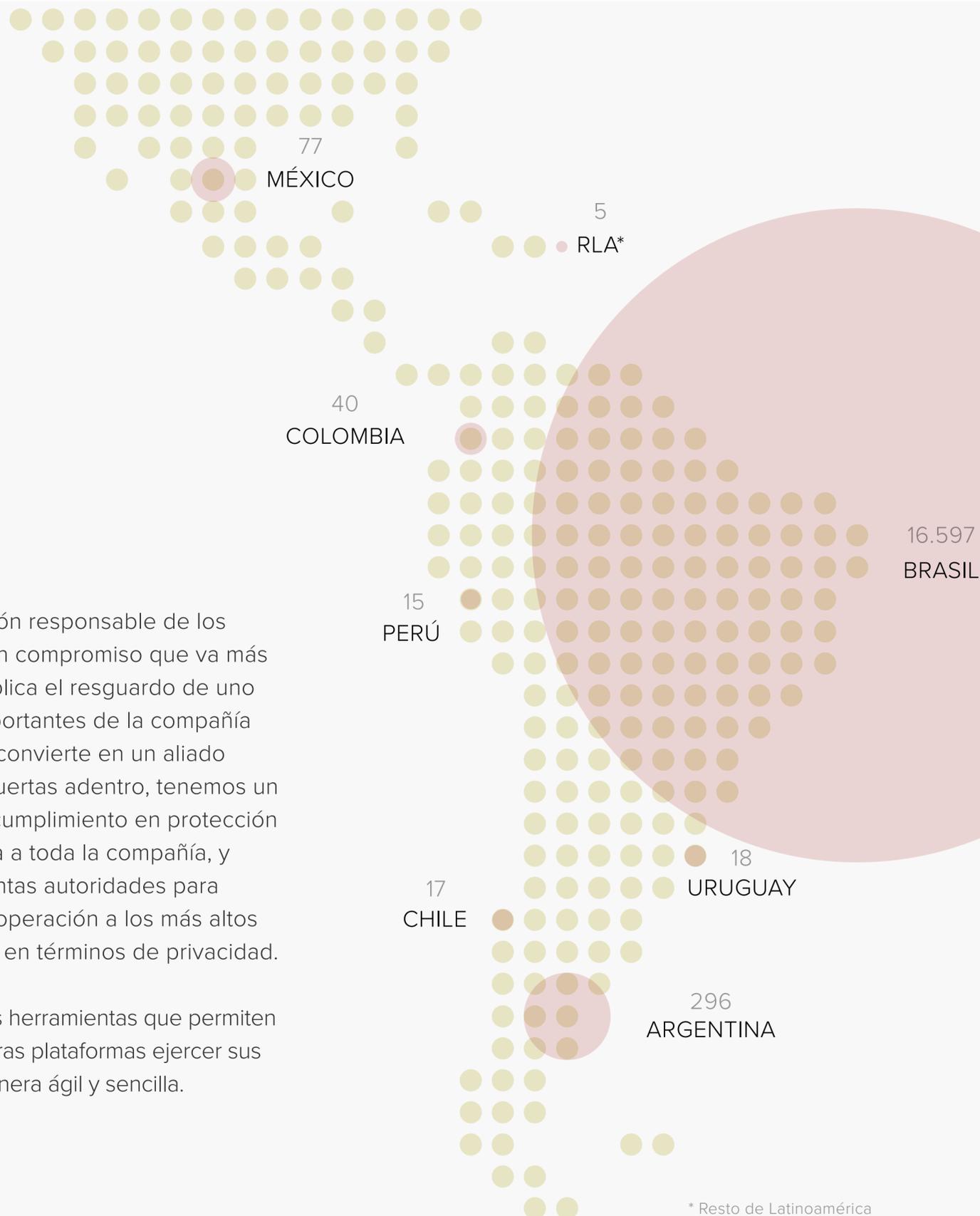
### TU PRIVACIDAD, TUS DERECHOS, NUESTRO COMPROMISO

Para brindar más y mejores servicios, recolectamos y procesamos información sobre las personas que usan nuestras plataformas y aplicaciones móviles. Es la manera en que empatizamos con sus necesidades y generamos valor, desarrollando soluciones a medida.

Somos conscientes de la inquietud que la utilización de los datos personales puede causar entre los usuarios. Por eso explicamos qué información recogemos, qué hacemos con ella y en qué casos la compartimos, incluyendo lo que se refiere a la Inteligencia Artificial y el Aprendizaje Automático (Machine Learning).

Para nosotros, la gestión responsable de los datos personales es un compromiso que va más allá de las normas: implica el resguardo de uno de los activos más importantes de la compañía porque es lo que nos convierte en un aliado comercial confiable. Puertas adentro, tenemos un estricto programa de cumplimiento en protección de datos que atraviesa a toda la compañía, y colaboramos con distintas autoridades para adecuar toda nuestra operación a los más altos estándares regionales en términos de privacidad.

A su vez, desarrollamos herramientas que permiten a los usuarios de nuestras plataformas ejercer sus derechos ARCO de manera ágil y sencilla.



### Derechos ARCO ejercidos por países

Los Derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición) garantizan a las personas el control sobre sus datos personales. Ante un eventual pedido en el marco de los mismos, nos esforzamos para brindar una respuesta clara y rápida. Sólo se rechazan cuando no corresponde su ejercicio.

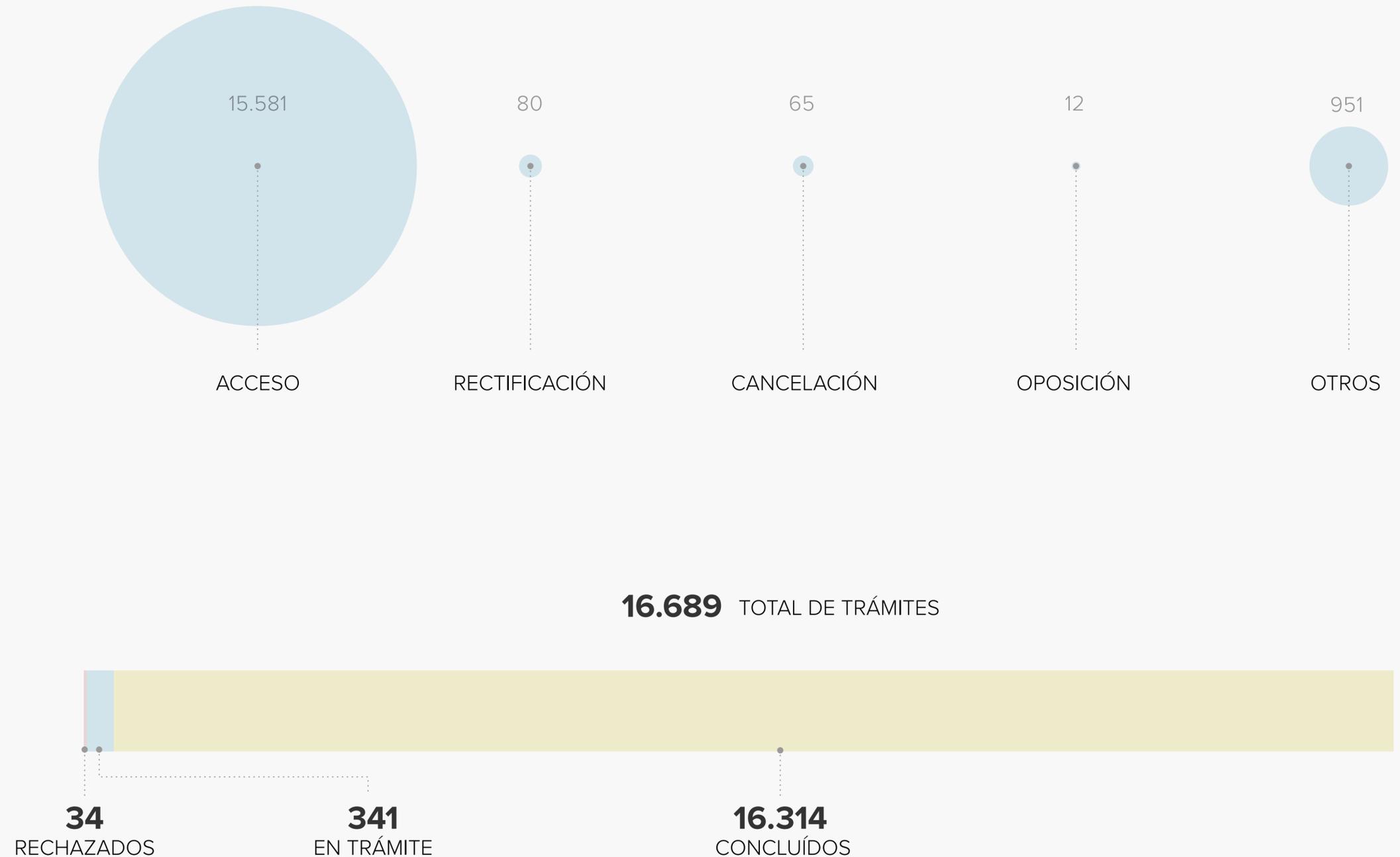
\* Resto de Latinoamérica

Tipos de derechos ARCO ejercidos

LA LEY MÁS EXIGENTE,  
EL PUNTO DE PARTIDA

La migración digital se acelera y profundiza y las normativas sobre privacidad están cambiando permanentemente en todo el mundo. Nuestro compromiso con la legislación sobre protección de datos es absoluto y nos esforzamos para ir incluso más allá de lo que imponen las leyes de cada país en el que operamos, adecuando toda nuestra operación regional a las regulaciones locales más exigentes, como es el caso de la Ley General de Protección de Datos (LGPD) de Brasil.

A su vez, todos los colaboradores de Mercado Libre deben pasar por un proceso de capacitación en protección de datos y privacidad. Nos ocupamos de que todas las áreas entiendan los riesgos vinculados a estos temas y contrasten cualquier iniciativa que procese información personal con la regulación vigente antes de implementarla.



## LO MEJOR ESTÁ POR VENIR

En Mercado Libre estamos en **beta continuo**. Vivimos tiempos de cambios vertiginosos y entendemos que cada proyecto es un desafío y una oportunidad. **El concepto mismo de transparencia está en permanente evolución** y asume nuevos significados con cada avance tecnológico y las transformaciones culturales que provoca.

El Informe de Transparencia de Mercado Libre continuará teniendo ese mismo dinamismo, actualizando datos y sumando información cada semestre.

Con este segundo reporte, **confirmamos nuestra vocación de seguir construyendo vínculos a través de la confianza y la honestidad** y reiteramos nuestro compromiso de seguir avanzando en esa dirección.





Por consultas sobre nuestro informe de transparencia,  
contactarse con [transparencia@mercadolibre.com](mailto:transparencia@mercadolibre.com)