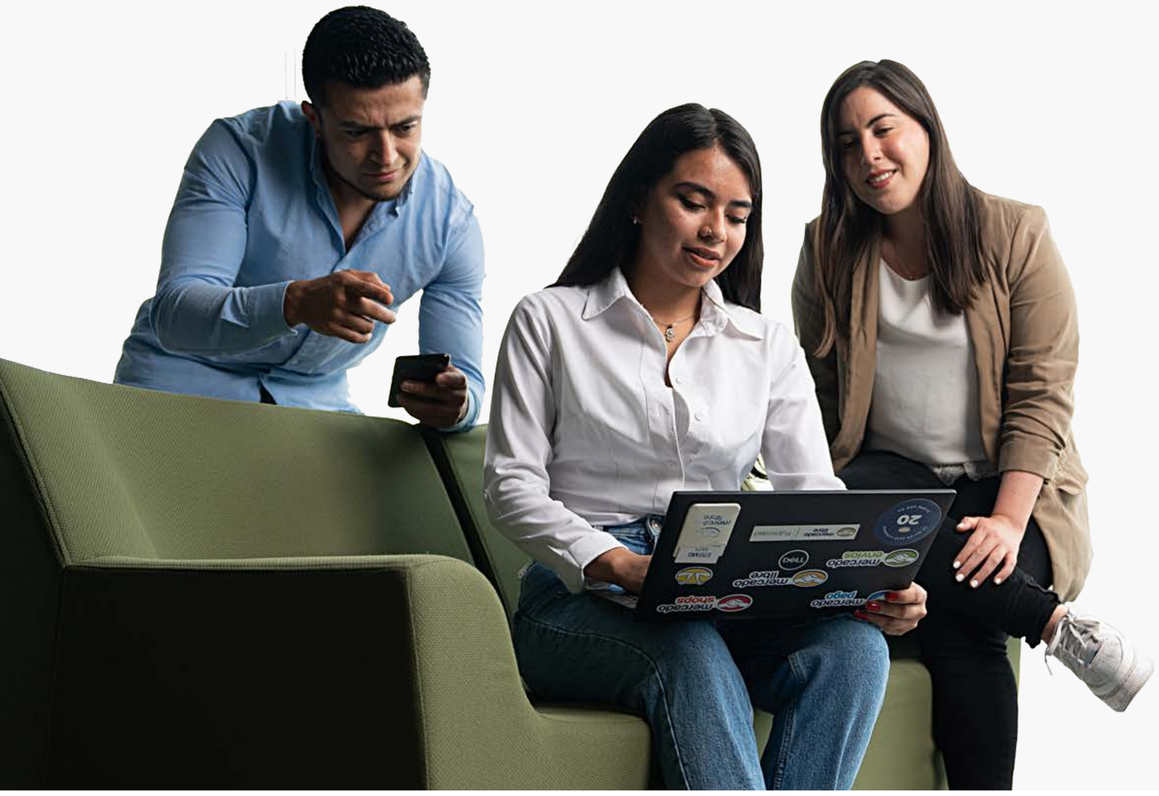
Relatório de transparência
Janeiro / Junho 2021

mercado livre

FAZER O QUE É CERTO

SEGUNDO RELATÓRIO DE TRANSPARÊNCIA



No Mercado Livre, entendemos as fronteiras como uma linha que, longe de nos limitar, nos motiva. Todos os dias, transformamos a meta anterior em um ponto de partida e exigimos sempre dar um passo adiante. Portanto, neste segundo Relatório de Transparência, além de atualizar as informações do relatório anterior com dados do primeiro semestre de 2021, acrescentamos um novo capítulo: pela primeira vez, compartilhamos as requisições de informação das autoridades que recebemos e processamos em conformidade com a lei.

Em nosso primeiro relatório, publicado em maio de 2021, destacamos nossa **vocação em aprofundar a confiança de nossos usuários em toda a região, elevando nossas práticas corporativas a um novo patamar.**

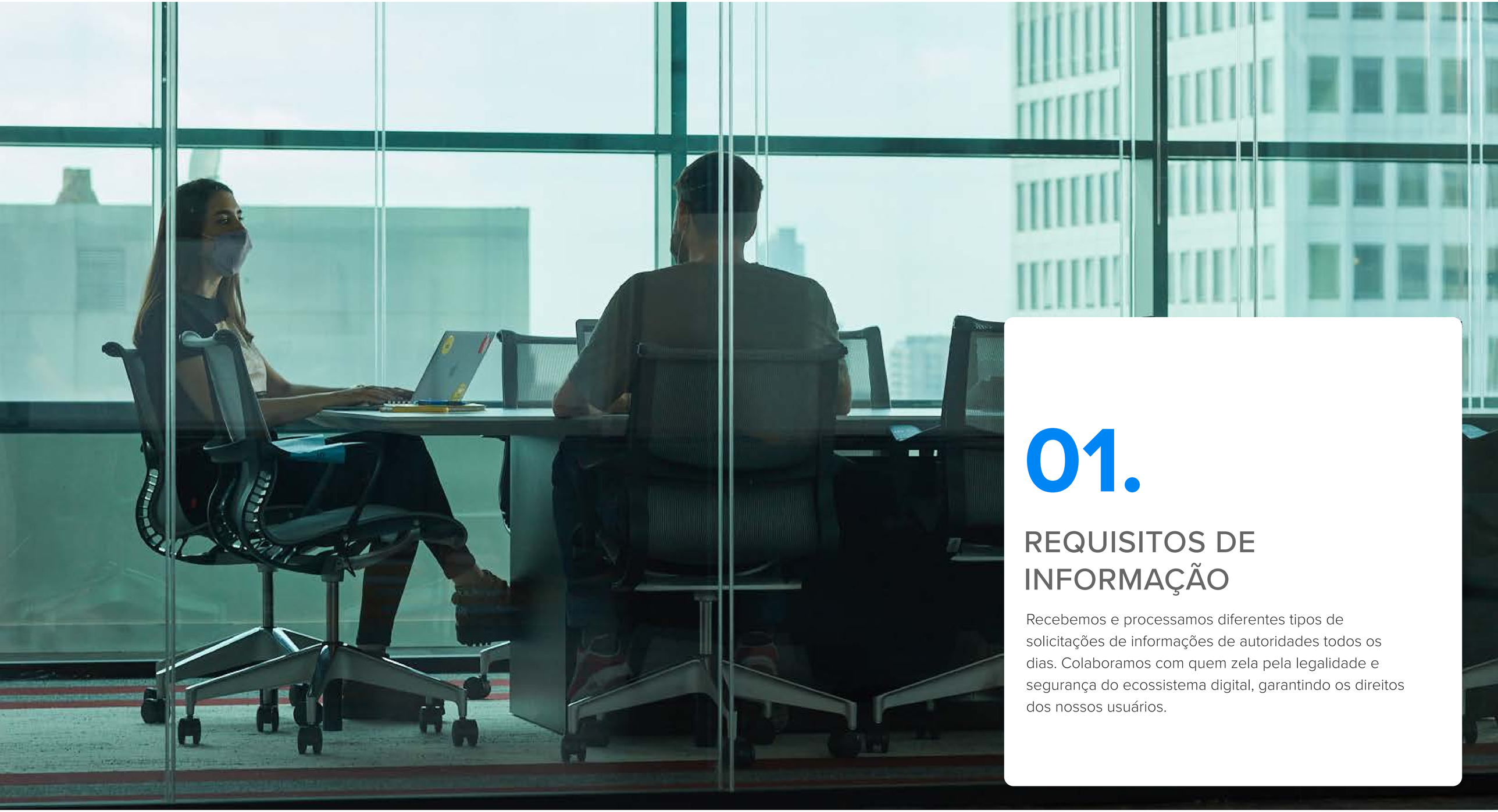
Neste segundo relatório, ampliamos o escopo das informações que disponibilizamos aos usuários, autoridades e organizações da sociedade civil, e incluímos:

• Como cumprimos os vários tipos de solicitações que recebemos das autoridades.

• Como cuidamos da segurança de nossos produtos e plataformas.

• Como protegemos os direitos de propriedade intelectual.

• Como gerenciamos os dados pessoais dos usuários de maneira responsável e segura.



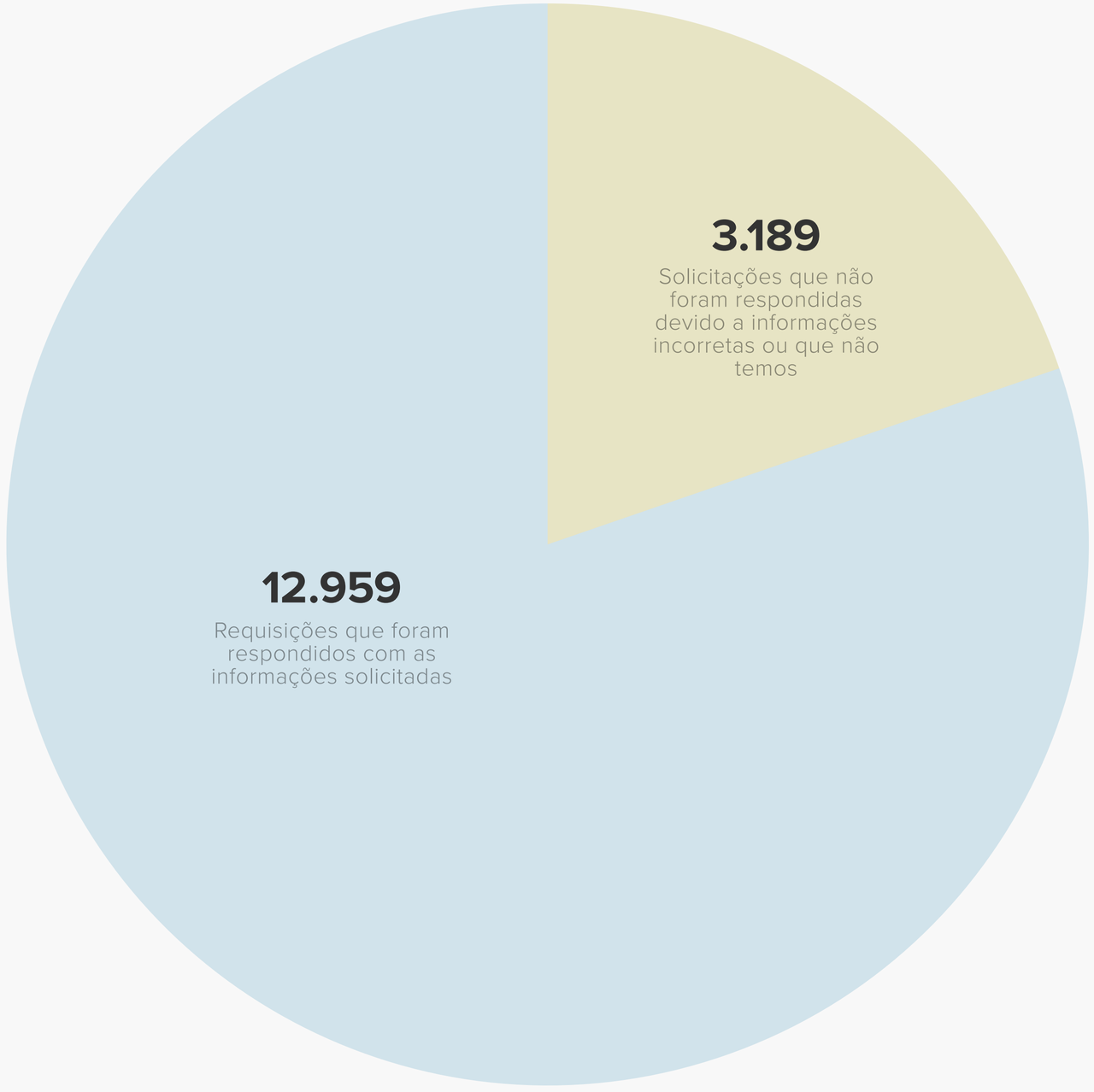
01.

REQUISITOS DE INFORMAÇÃO

Recebemos e processamos diferentes tipos de solicitações de informações de autoridades todos os dias. Colaboramos com quem zela pela legalidade e segurança do ecossistema digital, garantindo os direitos dos nossos usuários.

Como colaboramos

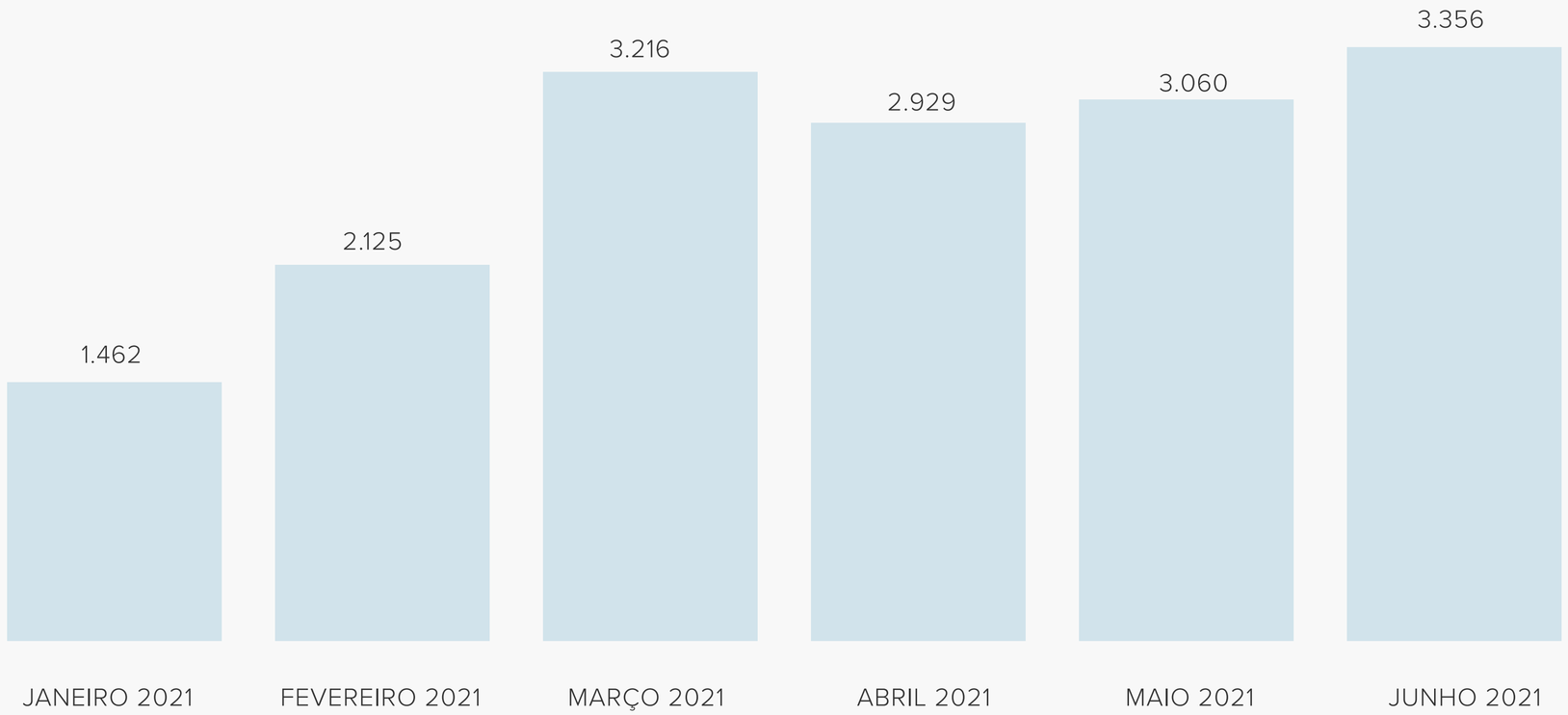
80% dos pedidos de informação que recebemos foram respondidos adequadamente. Os 20% restantes foram solicitações incorretas ou informações que não temos.



REQUISITOS DE INFORMAÇÃO

No âmbito das suas atribuições, as autoridades solicitam ao Mercado Livre diversos tipos de informação. Em geral, eles nos pedem informações sobre as operações em nosso ecossistema, dados de cadastro de usuários e IPs de conexão (endereço único que permite identificar um dispositivo dentro de uma rede), entre outros assuntos.

Analisamos e respondemos aos requisitos válidos com agilidade, para colaborar com quem zela pela legalidade e segurança do ecossistema digital.



REQUISIÇÕES DE INFORMAÇÃO

Fiel ao nosso espírito empreendedor, **desenvolvemos tecnologias e processos que nos permitem otimizar a cooperação com as autoridades públicas** encarregadas de prevenir e punir a prática de crimes.

Nos envolvemos e colaboramos nas investigações judiciais e administrativas que visam a garantia dos direitos dos cidadãos. Há vários anos, o Mercado Livre promove a comunicação digital que permite uma gestão mais rápida e eficiente das notificações judiciais. Esses canais de comunicação economizam um tempo valioso para as autoridades, além de nos permitir administrar os pedidos que recebemos de forma adequada e precisa.

02.

PROTEGEMOS A SEGURANÇA E A QUALIDADE DOS NOSSOS PRODUTOS

A fim de oferecer a melhor experiência para compradores, vendedores, comerciantes e usuários das nossas soluções financeiras, aplicamos sanções aos conteúdos que violam as nossas políticas de uso.

TEMOS REGRAS CLARAS E TOLERÂNCIA ZERO PARA QUALQUER ATIVIDADE QUE PREJUDIQUE A EXPERIÊNCIA DE NOSSOS USUÁRIOS

Em nossa plataforma é proibido oferecer produtos e serviços contrários aos nossos Termos e Condições. Trabalhamos fortemente para reduzir a exposição de anúncios que atentem contra uma boa experiência e incorporamos a informação que os usuários enviam por meio dos botões de denúncia, para aprender e evitar qualquer prática incorreta.

O cumprimento das nossas políticas de uso é obrigatório para todas as pessoas que utilizam a nossa plataforma e se aplica a todas as categorias de produtos anunciados. Dependendo do tipo de infração ou de sua repetição, a sanção pode variar desde o cancelamento da publicação, a suspensão ou cancelamento da conta até a denúncia às autoridades.

A pedido das autoridades públicas competentes, retiramos conteúdos considerados ilegais e, em certos casos e conforme critérios legais, compartilhamos com as autoridades competentes as informações que possam ajudar em investigações criminais.

99,4%

Do conteúdo excluído, são detectados por nossas equipes de prevenção de fraude. O restante é denunciado pelos usuários ou pelas autoridades no âmbito de diversos acordos.

267.461.670

TOTAL DE ANÚNCIOS

Dados em 30 de junho de 2021

53.173

Anúncios denunciados pelos usuários por meio do botão de denúncias de violação das nossas Políticas de Anúncios e de Produtos Proibidos.

8.815.828

Anúncios que detectamos e moderamos em razão de violação das nossas Políticas de Anúncios e de Produtos Proibidos.

TOP 10: PRINCIPAIS CATEGORIAS DE CONTEÚDO EM INFRAÇÃO

Nossas equipes de prevenção à fraude procuram detectar diversos tipos de anúncios que contenham infrações. Aqui mostramos as 10 principais categorias de produtos que violam nossas Políticas de Anúncios e de Produtos Proibidos

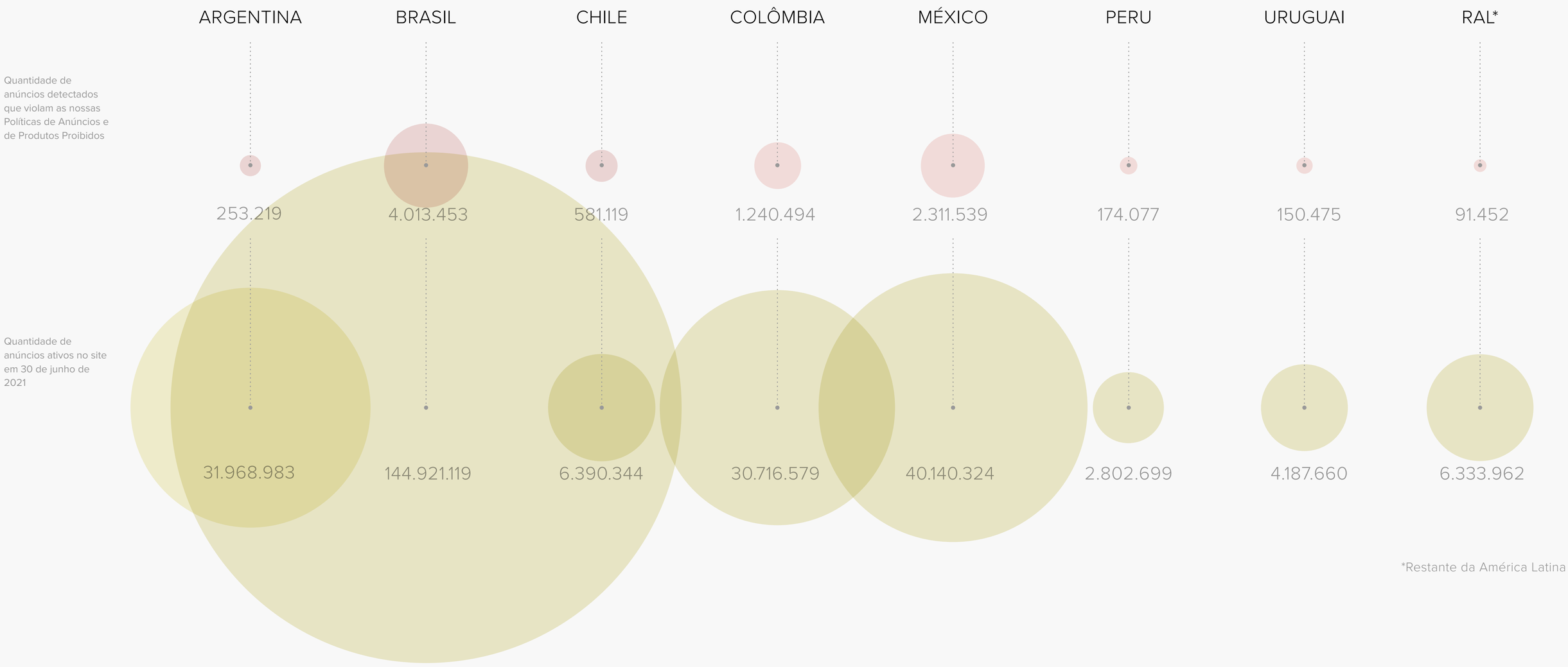
Conteúdos que removemos das nossas plataformas:

- Produtos proibidos: tudo o que não é permitido vender segundo nossas políticas ou por disposição legal.
- Produtos que violam os direitos dos detentores de Propriedade Intelectual.
- Produtos falsificados.
- Dados pessoais: anúncios que incluem informações de contato.
- Técnica proibida: anúncios que usam indevidamente os nossos recursos ou violam os nossos Termos e Condições.

Principais categorias de conteúdo em infração

	Argentina	Brasil	México	Chile	Colômbia	Uruguai	Peru	RAL*
1	Livros digitais	Produtos adultos classificados incorretamente	Produtos adultos classificados incorretamente	Produtos adultos classificados incorretamente	Remédios	Livros digitais	Livros digitais	Livros digitais
2	Contas e jogos digitais	cursos	Livros digitais	Remédios	Produtos adultos classificados incorretamente	Remédios	Base de dados pessoais	Produtos abortivos
3	cursos	Livros digitais	Contas e jogos	Contas e jogos	Livros digitais	Produto financeiro	Documentos pessoais	Produto financeiro
4	Remédios	Antena e decodificadores de sinal	Remédios	Livros digitais	Contas e jogos	Antena e decodificadores de sinal	Cursos	Contas e jogos
5	Produto não registrado	Contas e jogos digitais	Equipamento médico	Antena e decodificadores de sinal	Cursos	Contas e jogos	Contas e jogos digitais	Antena e decodificadores de sinal
6	Autopeças	Remédios	Antena e decodificadores de sinal	Outros	Equipamento médico	Cursos	Remédios	Outros
7	Produtos adultos classificados incorretamente	Produto financeiro	Garrafas vazias	Documentos pessoais	Antena e decodificadores de sinal	Documentos pessoais	Produto financeiro	Remédios
8	Tabaco e afins	Documentos pessoais	Produtos abortivos	Cursos	Produto financeiro	Alimentos e bebidas	Equipamento médico	Produtos adultos classificados incorretamente
9	Outros	Produtos reportados pela ANVISA	Violência e discriminação	Recall	Produto não registrado	Tabaco e afins	Outros	Outros
10	Antena e decodificadores de sinal	Tabaco e afins	Cursos	A oferta não seria	Tabaco e afins	Base de dados pessoais	Produtos adultos classificados incorretamente	Cursos

*Restante da América Latina

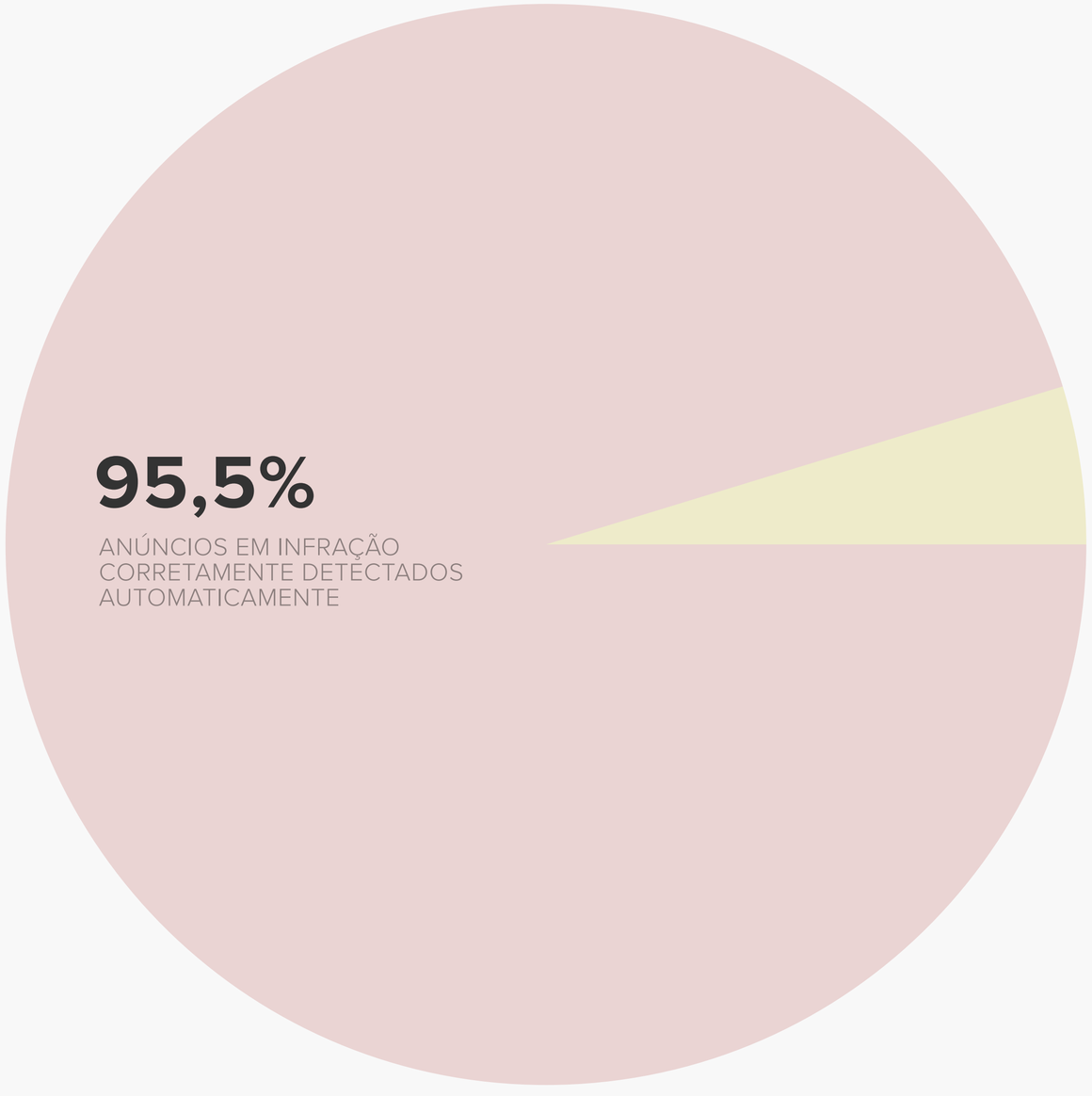


*Restante da América Latina

Contamos com a tecnologia para nos tornarnos cada vez mais eficientes na proteção dos nossos produtos: em menos de um segundo, nossos sistemas analisam mais de 5.000 variáveis para detectar e pausar ou remover em tempo real anúncios que violam os nossos Termos e Condições.

Sabemos que uma experiência ruim prejudica a adoção e o uso de ferramentas digitais e estamos focados em evitar que algo frustre as expectativas que milhões de usuários depositam em nós.

Somos pioneiros em **políticas de autorregulação e desenvolvemos ferramentas de controle disruptivas**, que têm evoluído e somado inovações para impedir qualquer atividade que afete a qualidade dos nossos serviços.



95,5%

ANÚNCIOS EM INFRAÇÃO CORRETAMENTE DETECTADOS AUTOMATICAMENTE

4,5%

ANÚNCIOS QUE VOLTAM PARA A PLATAFORMA

MODERAÇÕES BASEADAS EM DETECÇÕES AUTOMÁTICAS

A porcentagem de detecções incorretas, em que as publicações são reativadas (rollback), é mínima.

ACORDOS DE PARCERIA: ENTRE TODOS, PARA O BEM DE TODOS

Estamos fortemente comprometidos com o nosso papel social e econômico na região e acreditamos que o trabalho conjunto entre atores públicos e privados é essencial para concretizar expectativas de inovação tecnológica para a região.

Estamos permanentemente construindo pontes formais e informais com atores governamentais e da sociedade civil para aprofundar o impacto dos nossos produtos, disponibilizando nossas melhores ferramentas para ajudar a combater práticas indevidas ou atividades criminosas.

Bons exemplos são os acordos firmados com autoridades e instituições que abordam questões como *grooming*, ódio racial e antissemitismo, entre outras. A pedido das autoridades públicas competentes, removemos qualquer conteúdo ilegal e, em certos casos e no âmbito de procedimentos legais, compartilhamos informações para colaborar nas investigações.

“A experiência de trabalhar em conjunto com o Mercado Livre foi e é muito enriquecedora. Desde 2019, articulamos esforços e ações que nos permitem proporcionar maiores e melhores certezas de segurança aos consumidores e ao público em geral ”.

SENASA (Argentina)
Rosina Leitch. Responsável pelo Programa SENASA de Supervisão e Monitoramento de Mídia Digital

“Encontramos no Mercado Livre um excelente grupo de pessoas, muito disponíveis para ouvir e propor soluções para os nossos problemas. Eles respondem de forma adequada às perguntas e necessidades ”.

Instituto de Saúde Pública (Chile)
Sergio Muñoz, Chefe da Seção de Controle de Marketing do Instituto de Saúde Pública (ISP) do Chile

“O trabalho conjunto da ANCINE com o Mercado Livre tem sido fundamental para a redução da oferta de equipamentos e produtos que violam direitos autorais no mercado audiovisual. Os números melhoram ano a ano e reforçam o compromisso de ambas as partes na proteção da propriedade intelectual ”.

Eduardo Luiz Perfeito Carneiro
Coordenador de combate aos piratas ANCINE

03.

PROTEGEMOS OS DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL

Fornecemos ferramentas às marcas para que denunciem anúncios que afetam seus direitos. Zelamos pela autenticidade, integridade e qualidade dos produtos oferecidos em nossa plataforma.

BRAND PROTECTION PROGRAM: NOSSA SOLUÇÃO PARA PROTEGER AS MARCAS

Um dos eixos da nossa estratégia de negócio é proteger as marcas e colaborar com os titulares de Direitos de Propriedade Intelectual (DPI). Procuramos gerar confiança em todos os atores do nosso ecossistema para promover um círculo virtuoso que distribua benefícios a todas as partes: queremos que os compradores encontrem produtos autênticos e de qualidade e que os vendedores possam crescer sem violar direitos de terceiros.

Para esse fim, desenvolvemos um conjunto de soluções, agrupadas no nosso Brand Protection Program (BPP), que permitem que os titulares de DPI denunciem anúncios que incorram em infração em qualquer um dos 18 países onde o Mercado Livre atua.

A ferramenta é gratuita e ajuda a proteger o portfólio completo (marcas, patentes e modelos de utilidade, direitos autorais e modelos ou desenhos industriais). Está disponível em espanhol, português e inglês e permite realizar pesquisas em tempo real, denunciar anúncios individualmente ou em massa e fazer o monitoramento a partir de uma única conta para toda a região.

Para cada denúncia é ativado um processo conhecido como “Notice & Take Down”, com possibilidade de oposição por parte do usuário vendedor (Counter-Notice), que tem um prazo de quatro dias para contestar a denúncia. Depois, o denunciante tem o mesmo prazo para retirar a denúncia ou ratificá-la. Neste último caso, o anúncio é removido.

Paralelamente, desenvolvemos ferramentas automatizadas, baseadas em inteligência artificial, para “aprender” com as denúncias e remover proativamente os anúncios que estão em infração. Dessa forma alcançamos uma grande eficiência ao trabalhar em estreita colaboração com as marcas.

969.413

QUANTIDADE DE DENÚNCIAS

56.432

OPOSIÇÃO A DENÚNCIAS

33.822

Direitos foram aderidos ao BPP durante o período deste relatório de 2021.

5.441

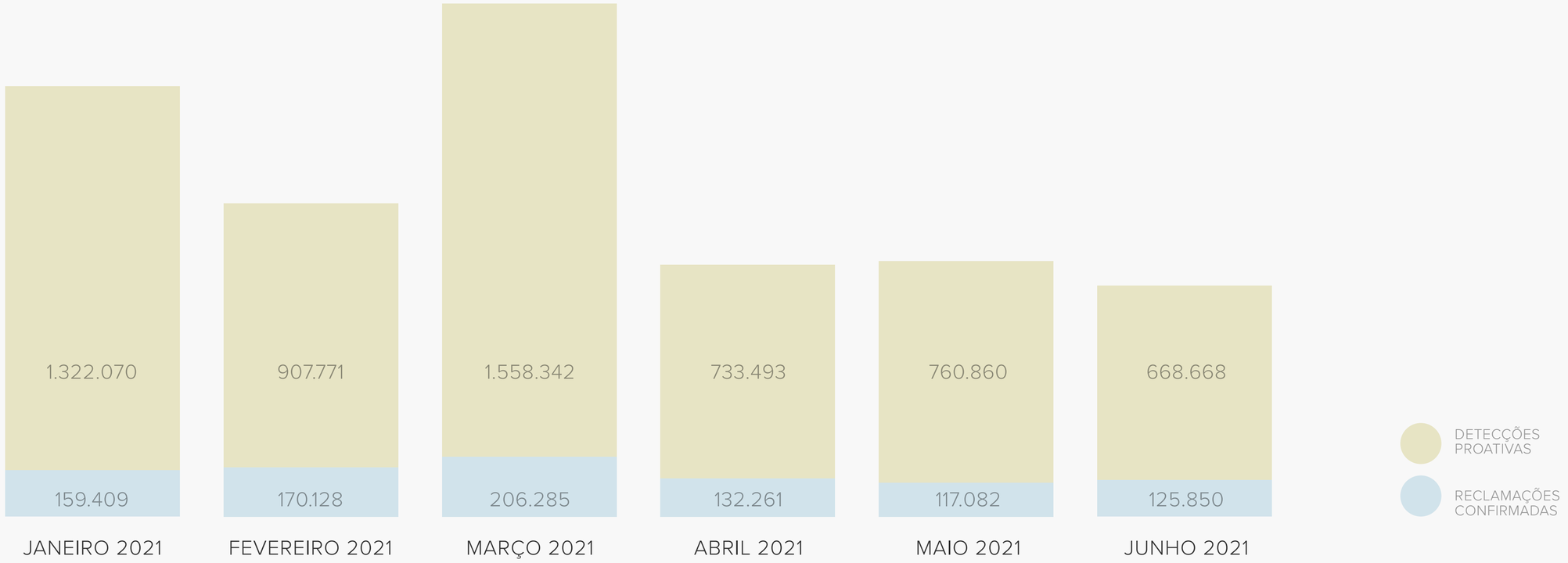
Membros do BPP apoiam nossos esforços na luta contra a falsificação e a pirataria.

0,28%

É a porcentagem de produtos anunciados denunciados por violação de DPI.

85%

Dos conteúdos removidos são detecções proativas



APRENDEMOS E MELHORAMOS

Graças às nossas ferramentas baseadas em inteligência artificial somos cada vez mais eficientes na proteção da nossa plataforma. Desenvolvemos sistemas que aprendem com as denúncias dos membros do BPP e são capazes de detectar e remover anúncios que violam os Direitos de Propriedade Intelectual aderidos.

Trabalhamos em colaboração com as marcas e os detentores de DPI para criar a melhor experiência para todas as partes.

04.

PRIVACIDADE

Nossa prioridade é gerenciar os dados dos usuários de maneira responsável e segura. Fazemos isso seguindo os mais elevados padrões de confidencialidade e somos transparentes quanto ao seu uso e proteção.

SUA PRIVACIDADE, SEUS DIREITOS, NOSSO COMPROMISSO

Para proporcionar mais e melhores serviços, coletamos e processamos informações sobre as pessoas que usam nossas plataformas e aplicativos móveis. Essa é a forma como nos identificamos com suas necessidades e geramos valor, desenvolvendo soluções personalizadas.

Estamos cientes da preocupação que a utilização de dados pessoais pode causar entre os usuários. É por isso que temos o maior cuidado em explicar quais informações coletamos, o que fazemos com elas e em quais casos as compartilhamos, especialmente no que diz respeito à Inteligência Artificial e Aprendizado de Máquina (Machine Learning).

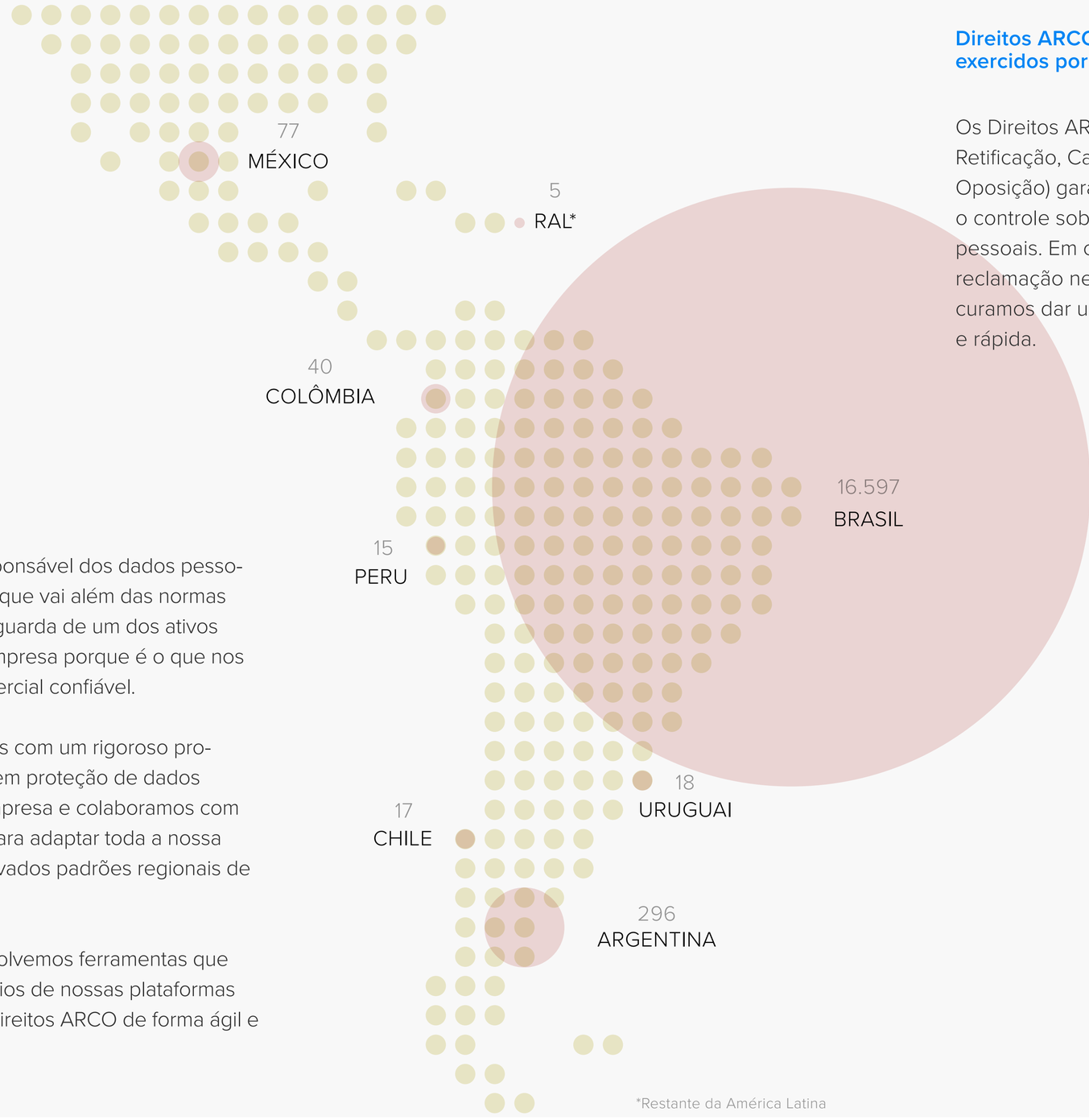
Para nós, a gestão responsável dos dados pessoais é um compromisso que vai além das normas legais: envolve a salvaguarda de um dos ativos mais importantes da empresa porque é o que nos torna um parceiro comercial confiável.

Internamente, contamos com um rigoroso programa de compliance em proteção de dados que permeia toda a empresa e colaboramos com diversas autoridades para adaptar toda a nossa operação aos mais elevados padrões regionais de privacidade.

Paralelamente, desenvolvemos ferramentas que permitem que os usuários de nossas plataformas possam exercer seus direitos ARCO de forma ágil e simples.

Direitos ARCO exercidos por país

Os Direitos ARCO (Acesso, Retificação, Cancelamento e Oposição) garantem às pessoas o controle sobre seus dados pessoais. Em caso de eventual reclamação nesse âmbito, procuramos dar uma resposta clara e rápida.

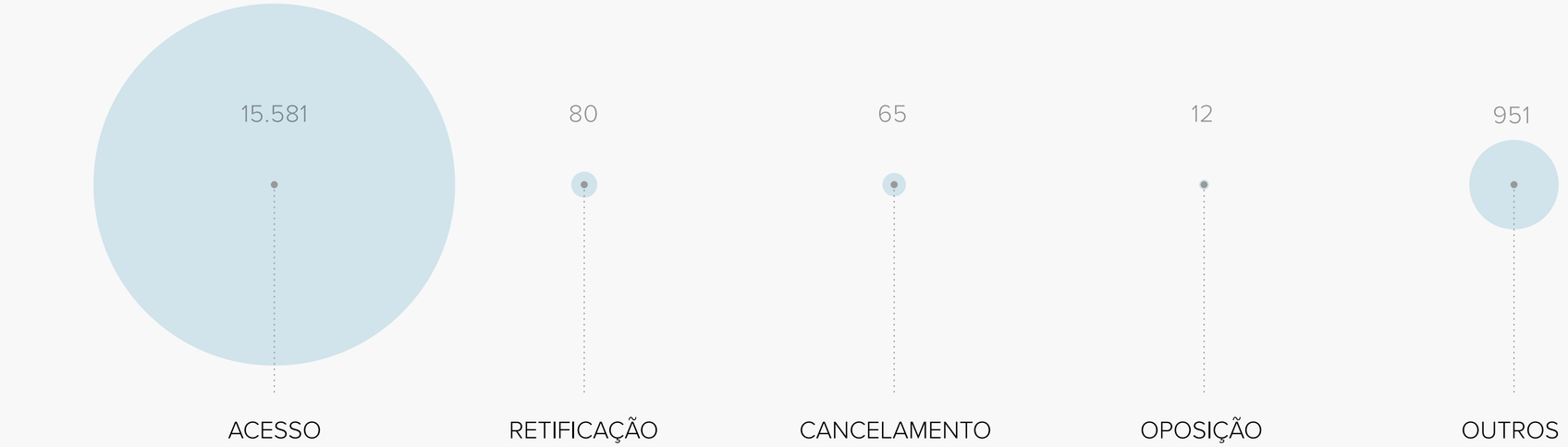


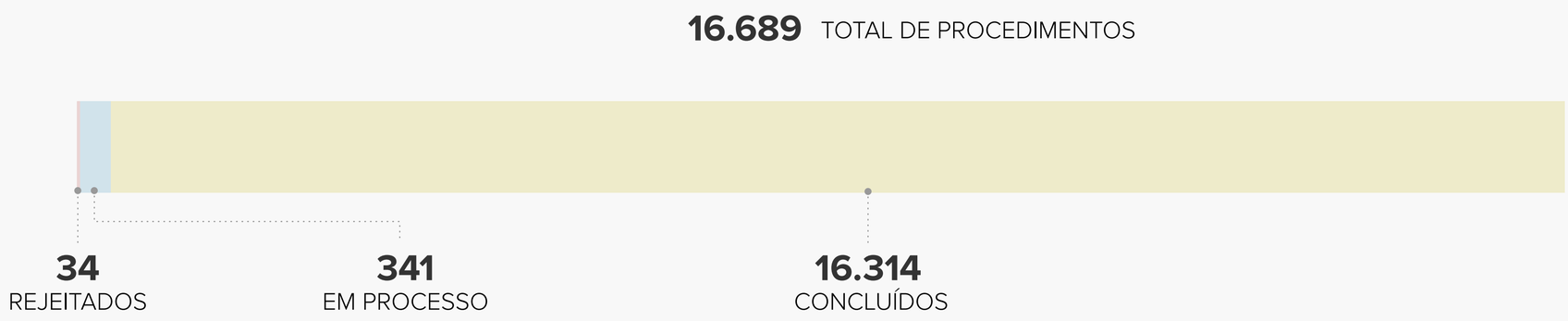
A LEI MAIS EXIGENTE, O PONTO DE PARTIDA

A migração digital está acelerando e se aprofundando e as regulamentações sobre privacidade mudam constantemente em todo o mundo. Nosso compromisso com a legislação de proteção de dados é absoluto e nos esforçamos para ir além do que é imposto pelas legislações de cada país em que atuamos, adaptando todas as nossas operações regionais às regulações locais mais exigentes, como é o caso da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) do Brasil.

Ao mesmo tempo, todos os funcionários do Mercado Livre passam por um processo de capacitação em matéria de proteção de dados. Nós nos certificamos de que todas as áreas conheçam as regras de Privacidade, entendam os riscos relacionados à proteção de dados e contrastem qualquer iniciativa que processe informação pessoal com a regulamentação em vigor antes de implementá-la.

Tipos de direitos ARCO exercidos





O MELHOR AINDA ESTÁ POR VIR

No Mercado Livre estamos em **beta contínuo**. Vivemos tempos de mudanças vertiginosas e entendemos que cada projeto é um desafio e uma oportunidade. **O próprio conceito de transparência está em constante evolução** e assume novos significados com cada avanço tecnológico e com as transformações culturais que provoca.

O Relatório de Transparência do Mercado Livre terá esse mesmo dinamismo, atualizando dados e agregando informações todos os semestres.

Com este relatório **confirmamos nossa vocação de continuar construindo vínculos por meio da confiança e da honestidade** e reiteramos o nosso compromisso de seguir avançando nessa direção.

Para consultas sobre o nosso relatório de transparência,
entrar em contato com transparencia@mercadolivre.com