



FAZER O QUE É CERTO

Relatório de Transparência
Julho / Dezembro 2021

TERCEIRO RELATÓRIO DE TRANSPARÊNCIA

Gostamos de ser pioneiros. Esse é o espírito que habita em nosso DNA empreendedor e é a forma pela qual geramos nossos melhores impactos. Por trás desse propósito e convencidos do valor de **eleva o patamar regional em tudo o que estiver relacionado às boas práticas corporativas**, fomos os primeiros a publicar um Relatório de Transparência, em maio de 2021. Um ano depois, estamos orgulhosos de apresentar esta terceira edição.

Neste novo relatório, consideramos que a palavra a destacar é **inovação**. A interação próxima e diária com milhões de compradores e vendedores de 18 países alimenta nossos sistemas, melhora nossas ferramentas e nos torna **cada vez mais eficientes**.

Focados nas pessoas, procuramos entender melhor suas necessidades para simplificar processos, eliminar barreiras e multiplicar oportunidades. **O resultado dessa proatividade, que exigimos de nós mesmos é proporcionar uma experiência marcante: todos os dias, quem confia em nossas soluções pode fazer mais com menos.**

Nossos esforços se traduzem em resultados muito concretos: **somos um parceiro que multiplica sua capacidade de focar naquilo que agrega valor.**

Sabemos que **o verdadeiro progresso só acontece quando nos damos as mãos** e que a transparência é vital para um vínculo baseado na **confiança**. Aproveitamos esta terceira edição como uma **oportunidade para confirmar nosso compromisso**, colocando à disposição dos usuários, autoridades e organizações da sociedade civil informações sobre:

- Como respondemos aos diversos tipos de pedidos que recebemos das autoridades.
- Como cuidamos da segurança dos nossos produtos e plataformas.
- Como protegemos os direitos de propriedade intelectual.
- Como gerenciamos os dados pessoais dos usuários de maneira responsável e segura.

01.

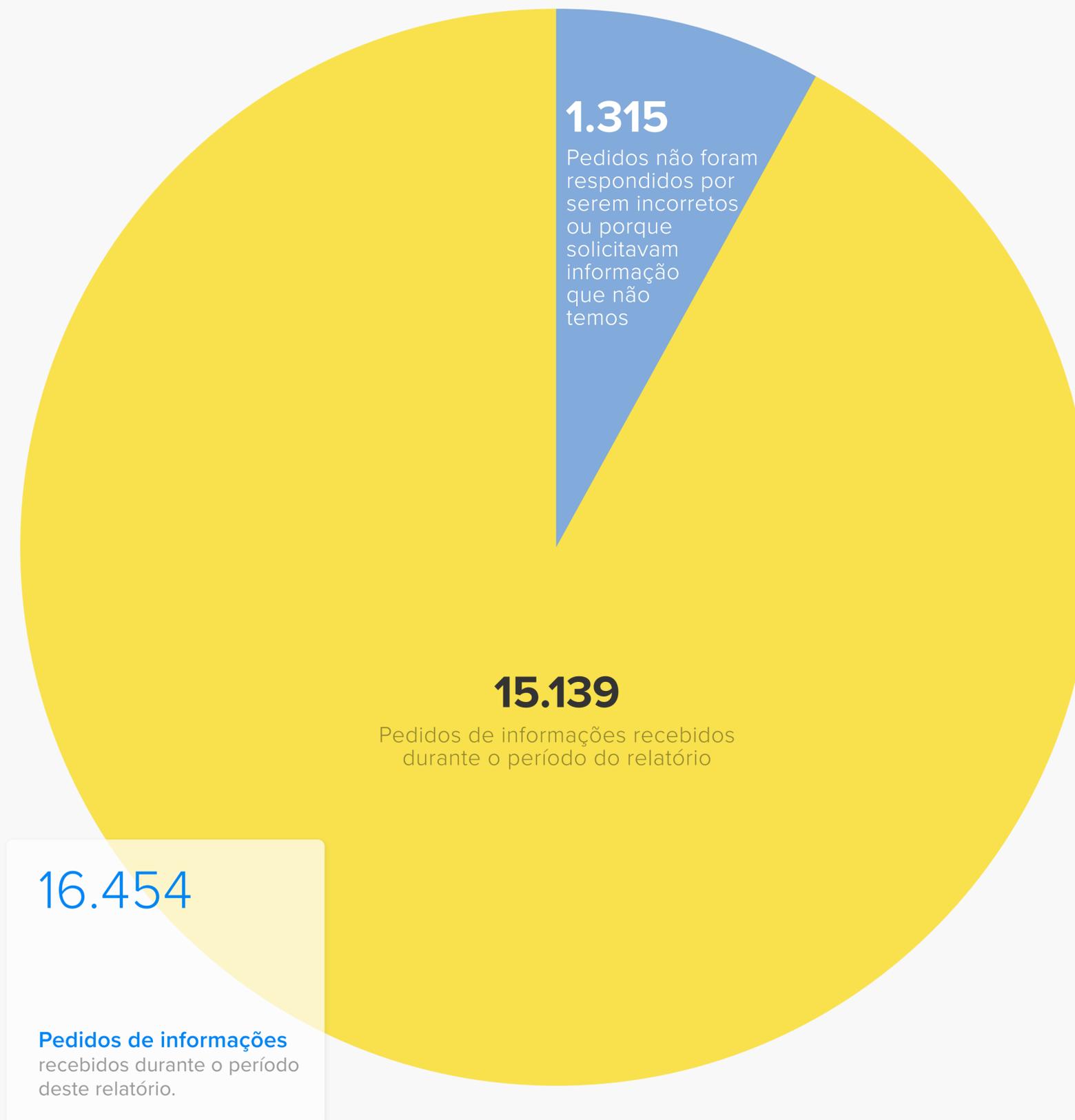
PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

Diariamente, recebemos e processamos diferentes tipos de pedidos de informação das autoridades. Colaboramos com quem zela pela legalidade e segurança do ecossistema digital, garantindo os direitos das pessoas.

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

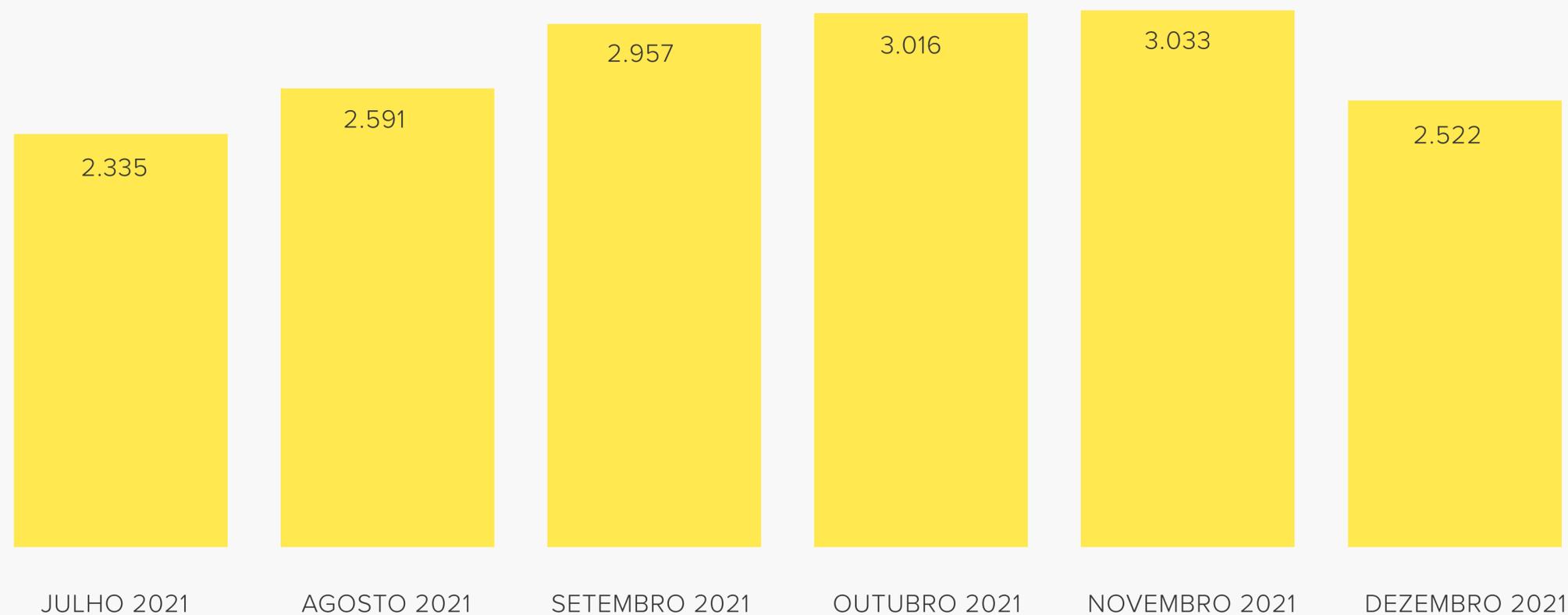
As autoridades judiciais e administrativas dos países podem nos solicitar informações sobre operações realizadas em nossas plataformas e produtos, como IPs de conexão (endereço único que permite identificar um dispositivo) ou dados de registro do usuário.

Essas solicitações são realizadas no âmbito das suas competências e nós analisamos e respondemos os pedidos válidos de forma rápida e eficiente. Fazemos isso para colaborar com aqueles que zelam pela legalidade e segurança do ecossistema digital, permanecendo atentos a esses dois fatores-chave para o desenvolvimento dessas tecnologias na região.



Como colaboramos

Mais de **90%** dos pedidos de informação que recebemos foram respondidos com a informação solicitada. **10%** dos pedidos restantes estavam incorretos ou solicitavam informação que não temos.



PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

Como atores socioeconômicos cada vez mais relevantes, procuramos agregar valor em todos os processos que visam fomentar a confiança em ambientes digitais. Inovamos proativamente e constantemente para desenvolver tecnologias que nos permitam otimizar nossa cooperação com os poderes públicos que tratam da prevenção e punição de crimes.

Para proporcionar experiências seguras e surpreendentes, nos engajamos e colaboramos em investigações judiciais e administrativas destinadas a salvaguardar os direitos dos cidadãos.

Fazemos isso promovendo e fomentando a comunicação digital com as diferentes partes interessadas, promovendo um tratamento mais rápido e eficiente das notificações judiciais. Esses canais de comunicação economizam tempo valioso para as autoridades e também nos permitem cumprir corretamente e com precisão as ordens que recebemos.



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 nossas políticas de uso.

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

Em nossa plataforma é proibido oferecer produtos e serviços que contrariem os 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 práticas incorretas.

O cumprimento das nossas políticas de uso é obrigatório para todas as pessoas que utilizam nossa plataforma e se aplica a todas as categorias de produtos anunciados. Dependendo do tipo de infração ou da sua repetição, a sanção pode variar desde a remoção do anúncio, a suspensão ou o 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 informações que possam ajudar em investigações criminais.

99,15%

Dos conteúdos removidos são detectados por nossas equipes e sistemas. Menos de 1% corresponde a anúncios denunciados por usuários ou autoridades, o que evidencia a eficiência de uma ferramenta cada vez mais interativa e inteligente.

133.762

Anúncios são criados ou modificados por hora no Mercado Livre. Nossos sistemas melhoram a cada dia para lidar de forma eficiente com a complexidade de monitorar e moderar proativamente o crescente nível de atividade das nossas plataformas.

585.879.265

QUANTIDADE DE ANÚNCIOS

Criados ou alterados no período citado

54.493

Anúncios denunciados pelos usuários por meio do botão de denúncias

6.394.118

Anúncios que detectamos e moderamos em razão de violação dos nossos Termos e Condições.

Fazer mais com menos.

Temos um ecossistema cada vez mais seguro e robusto. Em comparação com o relatório anterior, o número de anúncios removidos por violar nossos Termos e Condições caiu **27%**. Esse número representa apenas **1,09%** do total de anúncios publicados.

TOP 10: PRINCIPAIS CATEGORIAS DE CONTEÚDOS EM INFRAÇÃO

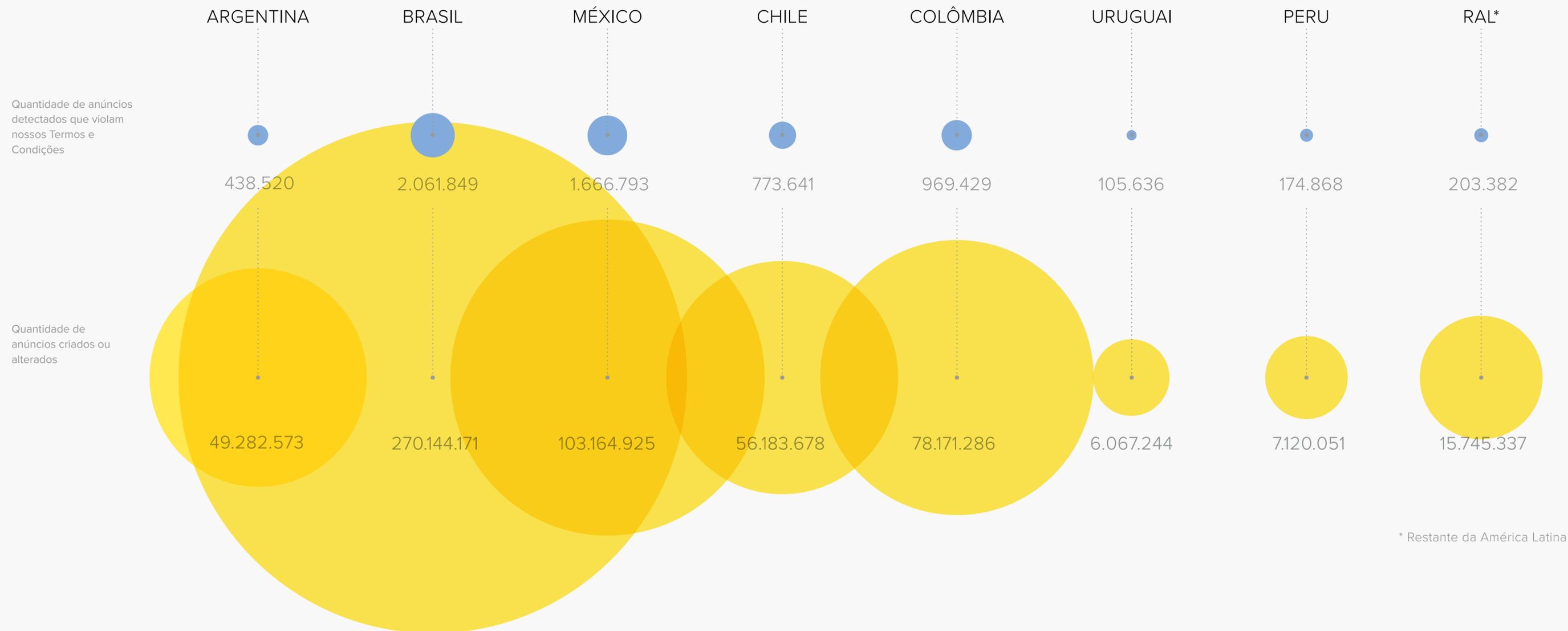
Apoiadas por tecnologias e ferramentas inovadoras baseadas em modelos de inteligência artificial e *machine learning*, nossas equipes de prevenção de fraudes fazem um esforço constante para detectar e remover anúncios infratores.

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.

Principais categorias de produtos que infringem nossos Termos e Condições

	Argentina	Brasil	México	Chile	Colômbia	Uruguai	Peru	Restante da América Latina
1	Livros digitais	Produtos para adultos classificados incorretamente	Informação regulamentar	Contas e jogos	Produto financeiro			
2	Base de dados	Decodificadores	Remédios	Remédios	Remédios	Remédios	Remédios	Remédios
3	Contas e jogos	Tabaco	Equipamento médico	Equipamento médico	Contas e jogos	Tabaco	Propriedade intelectual	Contas e jogos
4	Produto não registrado	Remédios	Tabaco	Contas e jogos	Livros digitais	Produto financeiro	Documentos pessoais	Medicamentos
5	Remédios	Contas e jogos	Garrafas vazias	Decodificadores	Equipamento médico	Contas e jogos	Equipamento médico	Documentos pessoais
6	Autopeças	Produto financeiro	Decodificadores	Livros digitais	Tabaco	Fogos de artifício	Cursos	Produtos para adultos classificados incorretamente
7	Tabaco	Produto não aprovado	Contas e jogos	Importações	Produto não registrado	Alimentos e bebidas	Produto financeiro	Decodificadores
8	Produtos para adultos classificados incorretamente	Equipamento médico	Bebidas alcoólicas	Tabaco	Recall	Decodificadores	Produtos para adultos classificados incorretamente	Tabaco
9	Cursos	Base de dados	Importações	Recall	Decodificadores	Documentos pessoais	Entradas para eventos	Equipamento médico
10	Decodificadores	Cursos	Produto financeiro	Flora, fauna e derivados	Cursos	Produtos para adultos classificados incorretamente	Cópias / Réplicas	Flora, fauna e derivados

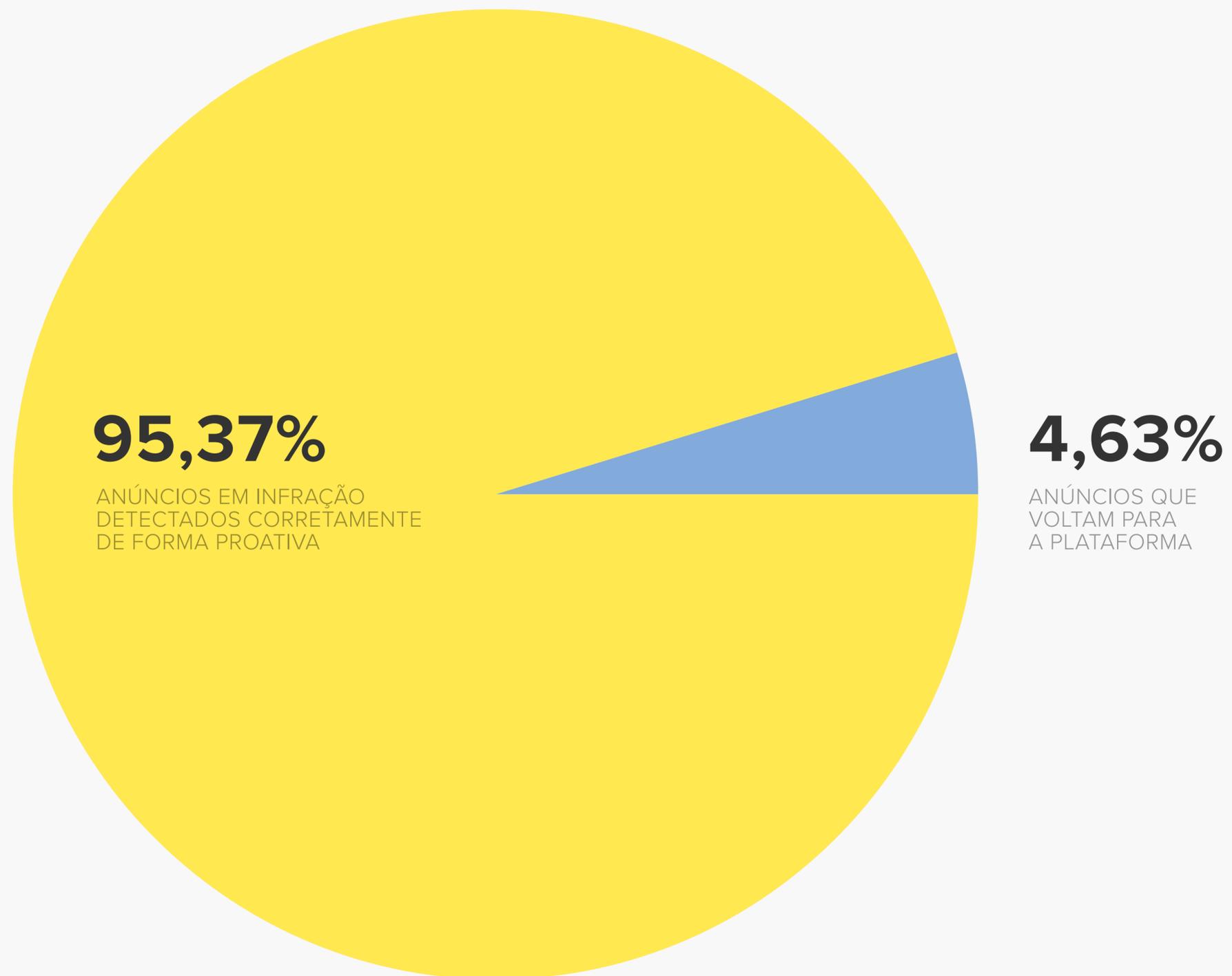


* Restante da América Latina

Contamos com tecnologia para sermos 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 nossos Termos e Condições. Além disso, contamos com uma grande equipe interdisciplinar de Prevenção de Fraude para fortalecer nosso ecossistema.

Sabemos que uma má experiência do usuário prejudica a adoção e o uso de ferramentas e soluções digitais que são essenciais para **diminuir diferenças, democratizar acessos e promover o progresso na região**. Por isso, estamos focados em evitar qualquer coisa que possa decepcionar as expectativas que milhões de pessoas depositam em nós.

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



MODERAÇÕES BASEADAS EM DETECÇÕES AUTOMÁTICAS

É mínima a porcentagem de detecções automáticas incorretas, nas quais os anúncios são reativados (rollback/reversão) devido a alguma situação que não foi percebida pelos nossos sistemas de controle ou monitoramento.

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

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

Estamos permanentemente construindo pontes formais e informais com o poder público e 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 educativas e instituições que abordam questões como pedofilia, ódio racial e antissemitismo, dentre outras. A pedido das autoridades públicas competentes, removemos qualquer conteúdo ilegal e, no âmbito de procedimentos legais, compartilhamos informação para colaborar com as investigações.

“

Só temos palavras de agradecimento para o Mercado Livre. Sempre encontramos boa predisposição, troca, escuta e compreensão.”

Ariel Seidler, diretor do Observatório Web para Latam do World Jewish Congress.

“

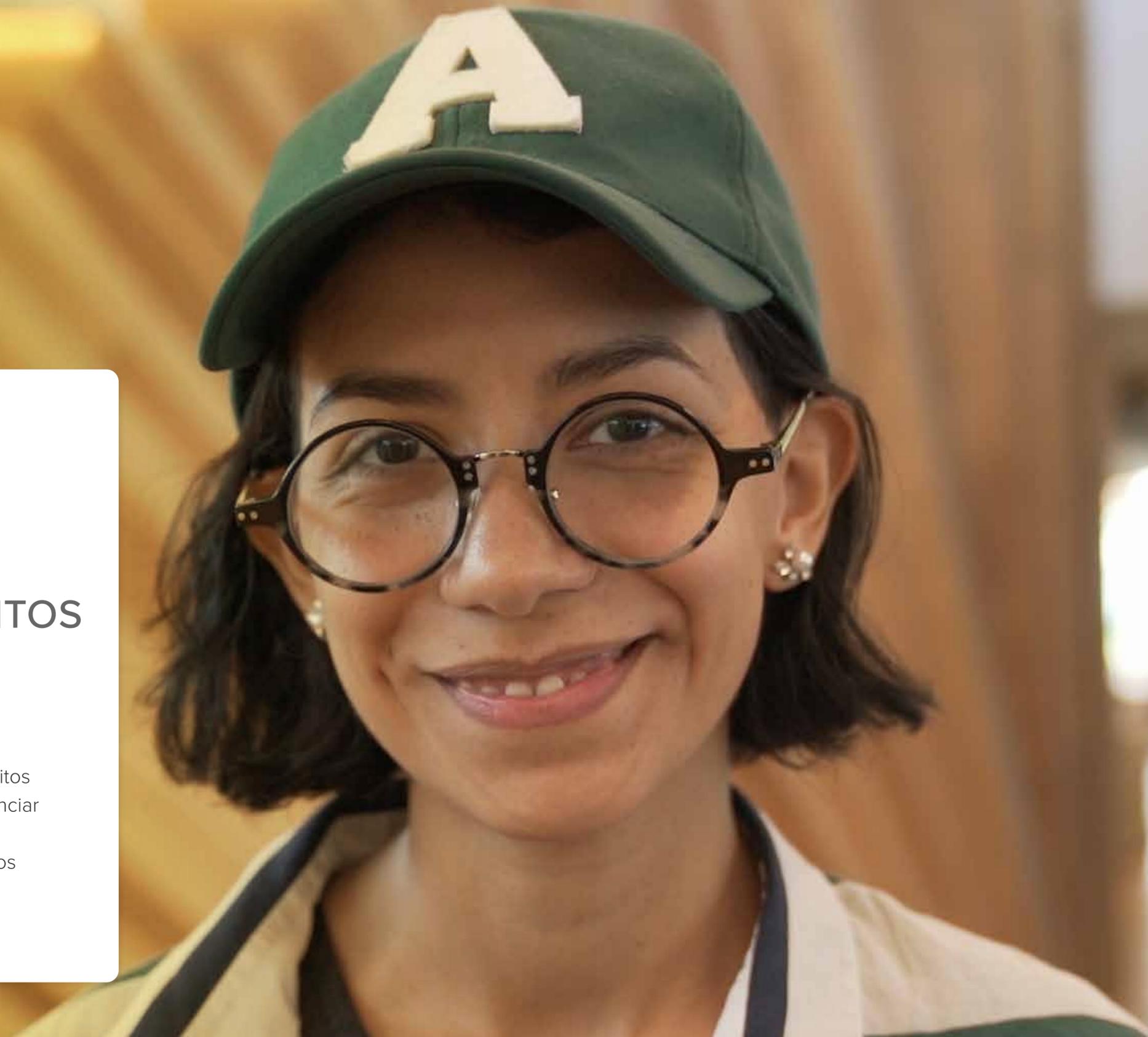
O programa é tão bom que quase já não existem produtos para denunciar na área de pirataria audiovisual. O sistema ajustou nossas buscas e acho que, em 2022, teremos poucos anúncios com esse tipo de infração, a menos que surjam novas formas deste tipo de pirataria e venda.”

Pedro Gomes, Agência Nacional do Cinema do Brasil.

03.

PROTEGEMOS OS DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELLECTUAL

Fornecemos ferramentas aos proprietários de Direitos de Propriedade Intelectual para que possam denunciar anúncios que afetem seus direitos. Zelamos pela autenticidade, integridade e qualidade dos produtos oferecidos na 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 detentores de Direitos de Propriedade Intelectual. Procuramos gerar confiança em todos os atores do nosso ecossistema para promover um círculo virtuoso que distribua benefícios a todas as partes: nosso objetivo é que os compradores encontrem produtos autênticos e de qualidade e que os vendedores possam crescer sem violar direitos de terceiros, **garantindo assim a melhor experiência de compra.**

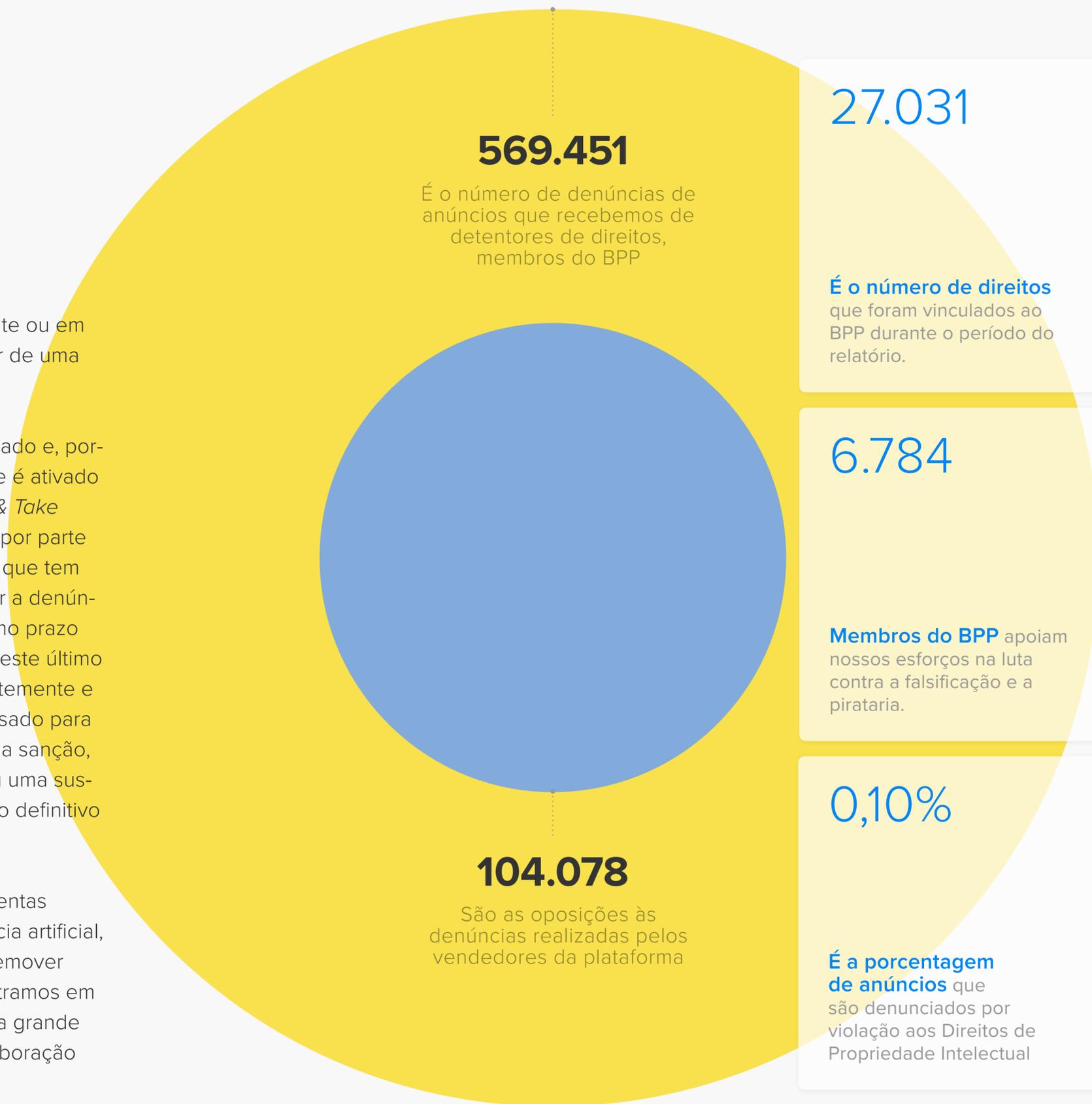
Para esse fim, desenvolvemos um conjunto de soluções, agrupadas no nosso *Brand Protection Program (BPP)*, ou Programa de Proteção de Marca na tradução literal, que permitem que os detentores de Direitos de Propriedade Intelectual denunciem anúncios que incorrem em infração em qualquer um dos 18 países em que atuamos.

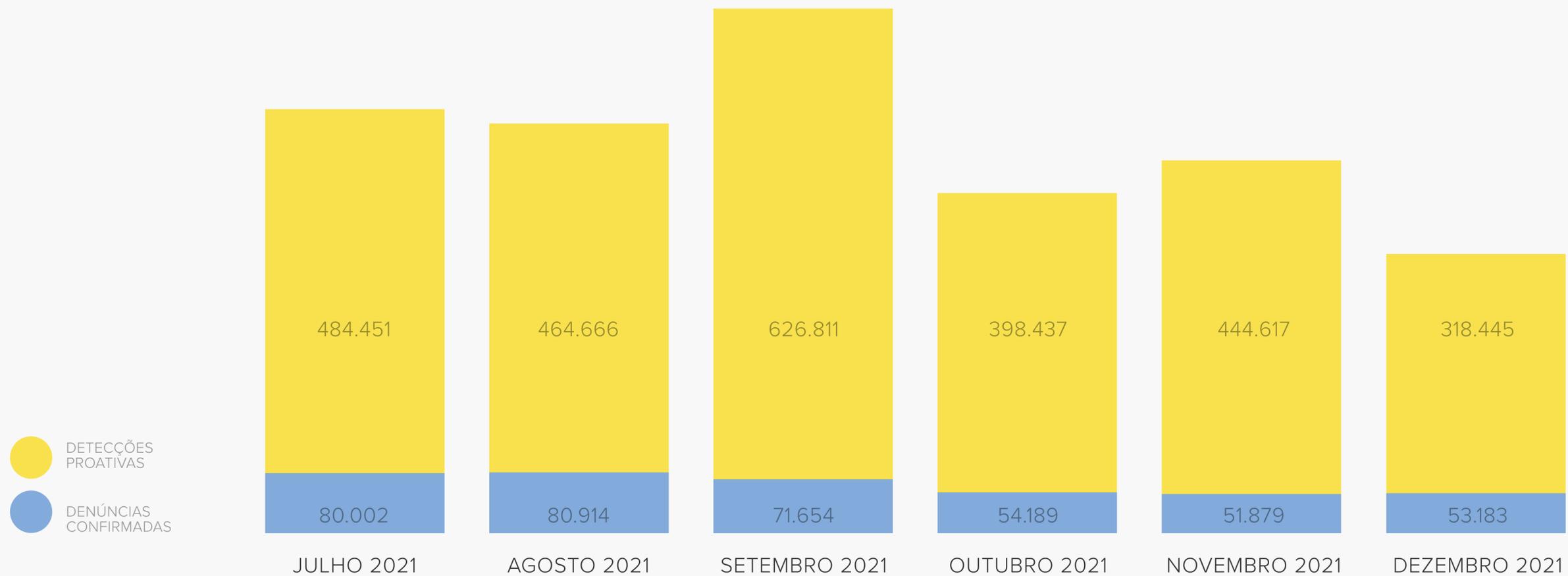
A ferramenta é gratuita e ajuda a proteger o portfólio completo (marcas, patentes e modelos de utilidade, direitos autorais e modelos ou desenhos industriais e, agora também, direitos conexos). Está disponível em Espanhol, Português e Inglês e permite realizar pesquisas em tempo

real, denunciar anúncios individualmente ou em massa e fazer o monitoramento a partir de uma única conta para toda a região.

Para cada denúncia, o anúncio -é pausado e, portanto, não fica visível no marketplace- e 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 permanentemente e o comportamento do vendedor é analisado para se determinar se deve ser aplicada uma sanção, que pode ir desde uma advertência ou uma suspensão temporária, até o encerramento definitivo da conta.

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





85%

Dos conteúdos removidos por violação de Direitos de Propriedade Intelectual são detecções proativas. No total, foram **2.737.427** no período reportado. A maioria das denúncias e dos pedidos de remoção deriva de processos automatizados, realizados por meio de ferramentas de monitoramento cada vez mais inteligentes e precisas.

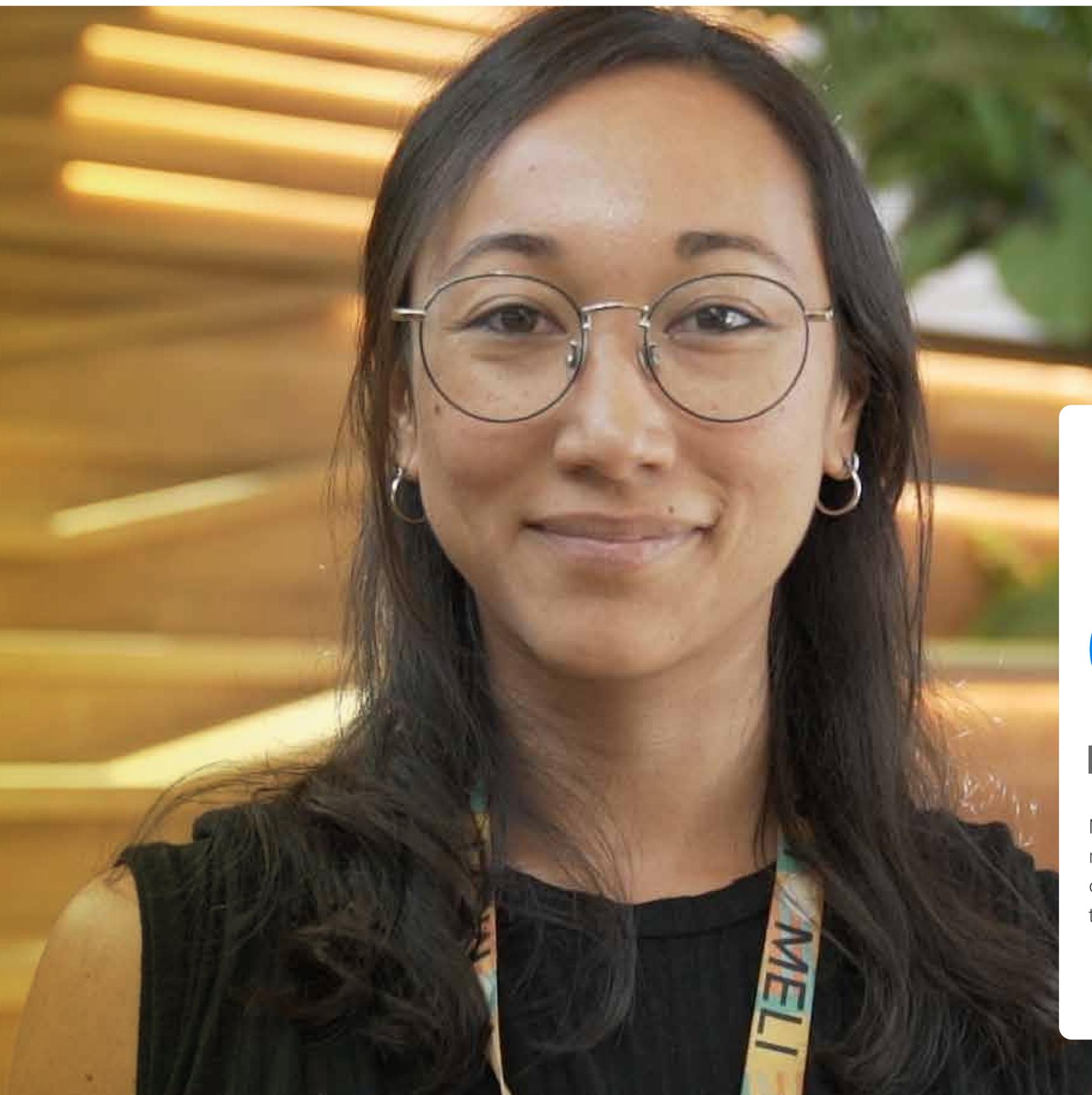
APRENDEMOS E MELHORAMOS

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, proativamente, 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 Direitos de Propriedade Intelectual para cocriar a melhor experiência para todas as partes.

Fazer mais com menos.

Graças ao “aprendizado” das nossas ferramentas, temos um ecossistema cada vez mais forte, com produtos autênticos e de qualidade. Neste período, recebemos **41,2%** de denúncias do BPP a menos do que no período anterior.



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

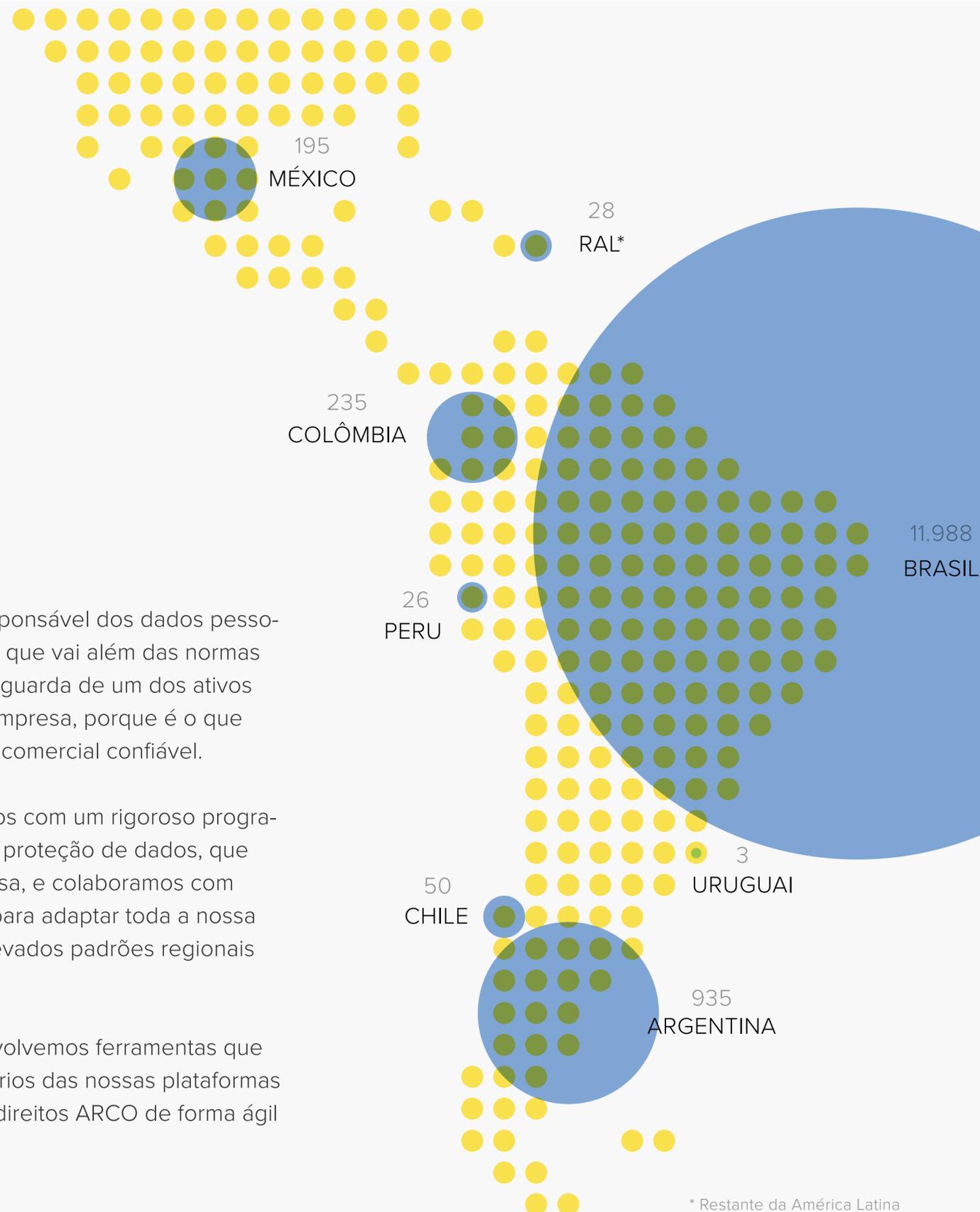
Para proporcionar mais e melhores serviços, coletamos e processamos informação sobre as pessoas que usam nossas plataformas e aplicativos móveis. Essa é a forma em que nos identificamos com suas necessidades e geramos valor, desenvolvendo soluções personalizadas.

Estamos cientes da preocupação que a utilização de dados pessoais pode causar dentre os usuários. Por isso, temos o maior cuidado em explicar quais informações coletamos, o que fazemos com elas e em que casos as compartilhamos, especialmente no que se refere à Inteligência Artificial e *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 das nossas plataformas possam exercer seus direitos ARCO de forma ágil e simples.



Direitos ARCO exercidos por países

Os Direitos ARCO (Acesso, Retificação, Cancelamento e Oposição) garantem às pessoas o controle sobre seus dados pessoais. Nós nos esforçamos para fornecer uma resposta clara e rápida a qualquer pedido dos usuários no contexto desses direitos. Esses pedidos só são rejeitados quando não procedem.

Fazer mais com menos

Temos um ecossistema mais seguro. Neste período, recebemos **19,3%** de exercícios de direitos ARCO a menos que no período anterior.

* Restante da América Latina

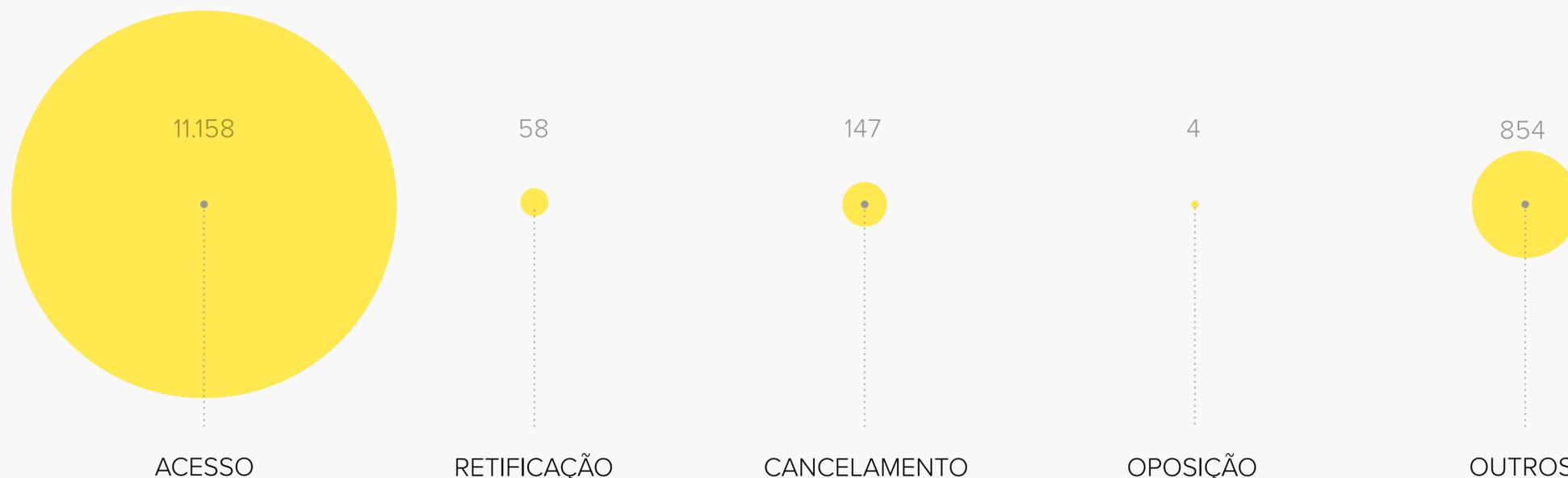
A LEI MAIS EXIGENTE, O PONTO DE PARTIDA

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.

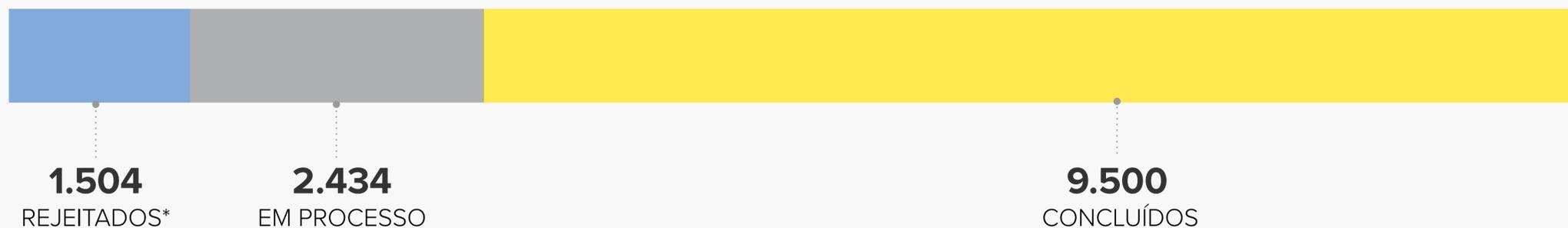
Ao mesmo tempo, todos os funcionários do Mercado Livre passam por um processo de capacitação em proteção de dados. Nós nos certificamos de que todas as áreas conheçam as regras de Privacidade, entendam os riscos relacionados à proteção de dados e contrastem qualquer iniciativa que processe informação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

Tipos de Direitos ARCO exercidos

Qualquer usuário pode solicitar informação ao Mercado Livre sobre seus dados pessoais e pedir que sejam corrigidos ou removidos.



13.438 TOTAL DE PROCEDIMENTOS



*porque não procedem

O MELHOR ESTÁ CHEGANDO

Somos otimistas e acreditamos no enorme potencial da região. Sempre pensamos que **o melhor ainda está por vir** e essa visão é o motor que nos impulsiona a nos superarmos para proporcionar aos usuários a experiência que merecem.

Para atingir esses objetivos, apostamos na inovação e na busca constante de **soluções mais inteligentes** para os problemas que vão surgindo. Sabemos que **a confiança não só é o coração do nosso negócio, mas também a chave que elimina as barreiras e promove as melhores sinergias.**

A interação diária com milhões de usuários, em 18 países, nos enriquece e nos permite entender, em um contexto de crescente diversidade e complexidade, o que precisamos para **dimensionar nossas poderosas ferramentas**. Esse é nosso foco e nosso compromisso: investir, criar e trabalhar para fornecer mais e melhores produtos em ecossistemas modernos e seguros, capazes de resguardar os direitos de todas as partes.

Com este Terceiro Relatório confirmamos, mais uma vez, o rumo que iniciamos há 22 anos: é com transparência, honestidade e inovação que queremos promover maior acesso a tecnologias e serviços que possam gerar impacto positivo na vida de milhões de latino-americanos.





Para consultas sobre o nosso Relatório de Transparência,
entrar em contato com transparencia@mercadolivre.com