

# REPORTE DE TRANSPARENCIA

Enero - junio 2022



# LOS NÚMEROS SON PROTAGONISTAS

Seguimos haciendo historia y ponemos a disposición de usuarios, autoridades y organizaciones de la sociedad civil un nuevo Reporte de Transparencia. Fieles a nuestro ADN emprendedor, en esta nueva edición decidimos dar un paso más en la búsqueda de afianzar esta buena práctica que tuvo su nacimiento allá por mayo del 2021.

Esta nueva serie disponibiliza datos del período enero - junio de 2022, sobre los cuatro pilares fundamentales de nuestro modelo de reporte:

- 01 REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN**
- 02 MODERACIÓN DE CONTENIDOS**
- 03 DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL**
- 04 PRIVACIDAD**

# 01

## REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN

 Recibimos y procesamos distintos tipos de requerimientos de información de autoridades.

 Cooperamos con quienes custodian la legalidad y seguridad del ecosistema digital.

 Garantizamos los derechos de las personas.

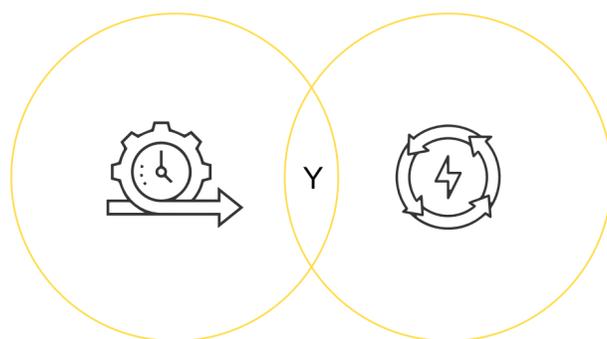
## DAMOS RESPUESTA

Diversas autoridades judiciales y administrativas pueden solicitarnos datos de registraci3n de nuestros usuarios o informaci3n sobre operaciones realizadas en nuestras plataformas.

## LEGALIDAD Y SEGURIDAD

Colaboramos con estos dos factores claves para el desarrollo de la tecnologa en la regi3n.

Respondemos a los requerimientos v3lidos de las autoridades con:



AGILIDAD

EFICIENCIA



# 19.624

**REQUERIMIENTOS DE INFORMACI3N:**  
recibidos durante el per3odo informado.



# 18.678

**RESPONDIDOS**  
con la informaci3n solicitada.



# 946

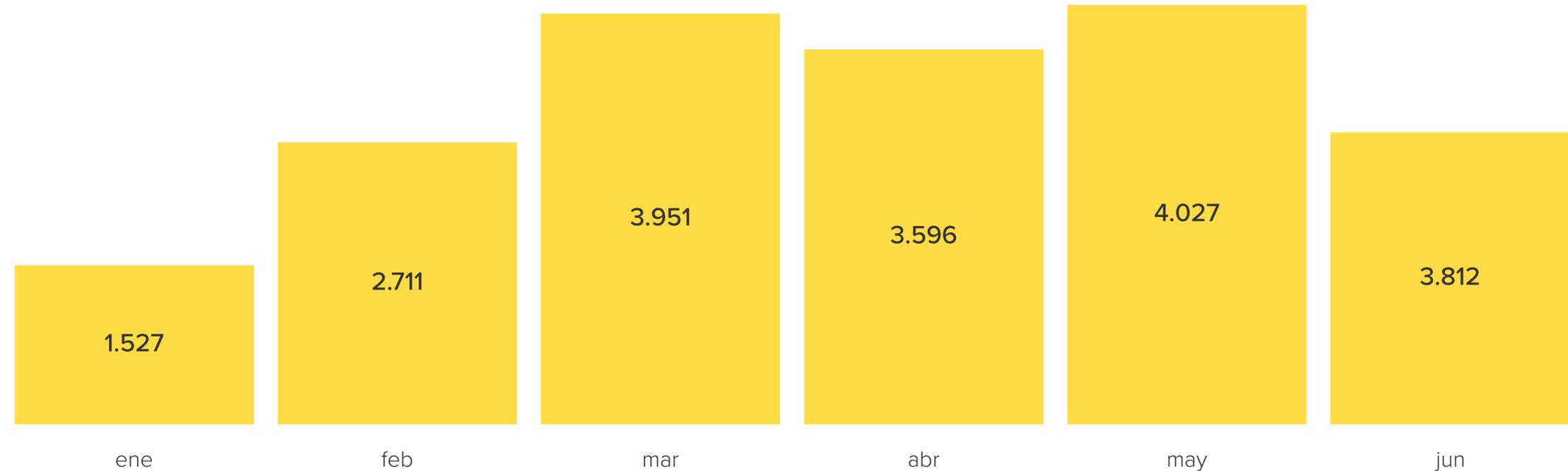
**RESPONDIDOS**  
sin brindar informaci3n

M3s del  
**95%**  
de los pedidos fueron respondidos con la informaci3n solicitada.

El **5%**  
restante corresponde a pedidos respondidos sin brindar informaci3n.



## INGRESO DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POR MES



## FOMENTAMOS LA CONFIANZA EN LOS ENTORNOS DIGITALES

Desarrollamos tecnologías que permiten:

 Optimizar nuestra cooperación con las autoridades públicas que trabajan en la prevención del delito y persiguen a sus responsables.

Brindamos experiencias seguras y superadoras:

 Colaboramos en las investigaciones judiciales y administrativas orientadas a velar por los derechos de los ciudadanos.

Promovemos la comunicación digital con los distintos interlocutores:

-  Gestionamos rápida y eficazmente las notificaciones judiciales.
-  Nuestros canales de comunicación ahorran un tiempo muy valioso para las autoridades.
-  Nuestros procesos permiten cumplir de manera adecuada y precisa las órdenes que recibimos.

# 02

## SEGURIDAD Y CALIDAD, LAS CLAVES DE NUESTROS PRODUCTOS



Sancionamos contenidos que violan nuestras políticas de uso.



Buscamos brindar la mejor experiencia a los usuarios de nuestras plataformas.



Cuidamos nuestros ecosistemas con la ayuda de la tecnología.

## EL FOCO PUESTO EN LA EXPERIENCIA DE NUESTROS USUARIOS

 Prohibimos en nuestra plataforma productos y servicios contrarios a nuestros Términos y Condiciones.

 Sancionamos las publicaciones que atentan contra una buena experiencia.

 Evitamos prácticas incorrectas incorporando la información que acercan los usuarios a través del botón de denuncia.

**508.090.589**

### CANTIDAD DE PUBLICACIONES

Creadas o modificadas en el período reportado.

**2.349.488**

### PUBLICACIONES

que detectamos y moderamos en violación a nuestros Términos y Condiciones.

**36.910**

### PUBLICACIONES DENUNCIADAS

por los usuarios a través del botón de denuncias.

### UNA HERRAMIENTA INTERACTIVA E INTELIGENTE

Sólo el **0,46%**

del total de publicaciones fueron removidas en infracción a nuestros términos y condiciones.

**63%**

Fue la disminución de publicaciones en infracción con respecto al reporte anterior.

## HACEMOS CUMPLIR NUESTRAS POLÍTICAS

Su cumplimiento es obligatorio para todos nuestros usuarios y, en función del tipo de infracción o de su repetición, las sanciones pueden ser:

-  La baja de la publicación.
-  Suspensión o cancelación de la cuenta.
-  Denuncia a las autoridades.

## UN ECOSISTEMA SEGURO Y ROBUSTO

**98,43%**

De los contenidos eliminados son detectados por nuestros equipos y sistemas.

**Menos del 2%**

corresponde a publicaciones denunciadas por los usuarios o las autoridades.

**116.002**

### PUBLICACIONES POR HORA

se crean o se modifican en Mercado Libre.

Nuestros sistemas mejoran día a día en sus tareas de monitorear y moderar proactivamente el creciente nivel de actividad de nuestro ecosistema.

# PRINCIPALES CATEGORÍAS DE CONTENIDOS EN INFRACCIÓN

Nos apoyamos en:

 Tecnologías innovadoras.

 Herramientas basadas en inteligencia artificial.

 Modelos de machine learning (aprendizaje automático).

Para detectar y eliminar publicaciones con:

 Artículos prohibidos: todo lo que no está permitido vender de acuerdo a nuestras políticas o por disposición legal.

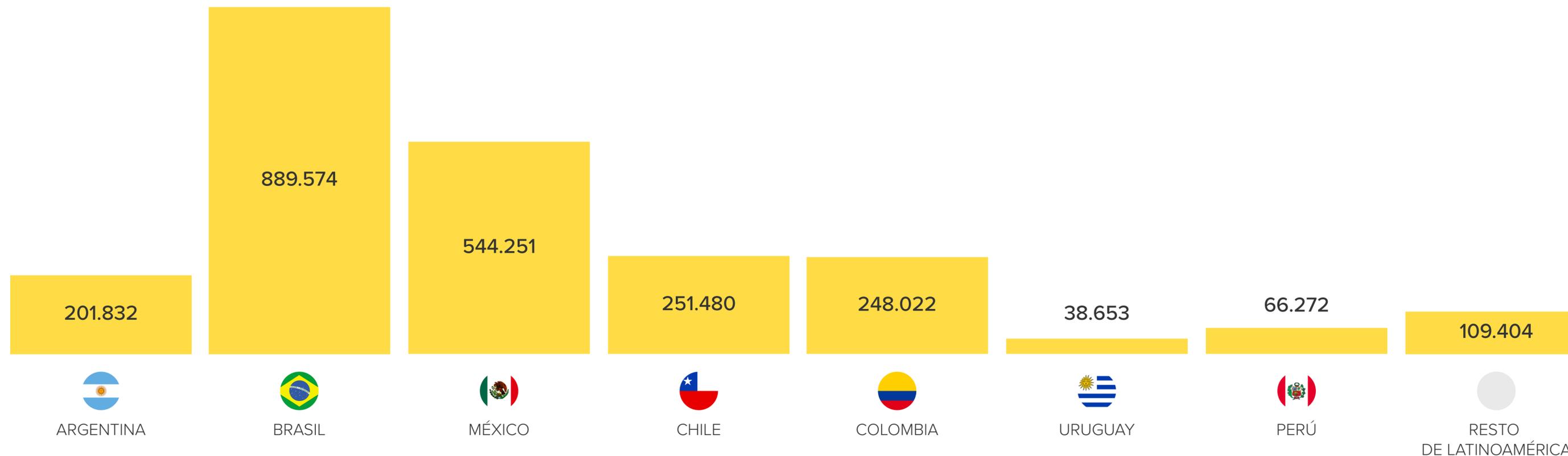
 Artículos que infringen los derechos de titulares de Propiedad Intelectual.

 Artículos falsificados.

 Datos personales: publicaciones que incluyen datos de contacto.

	ARGENTINA	BRASIL	MÉXICO	CHILE	COLOMBIA	URUGUAY	PERÚ	RESTO
01	Entradas para eventos	Productos para adultos mal categorizados	Libros digitales	Productos que violan propiedad intelectual	Libros digitales	Libros digitales	Libros digitales	Artículo financiero
02	Libros digitales	Cuentas y juegos	Medicamentos	Productos para adultos mal categorizados	Productos para adultos mal categorizados	Cuentas y juegos	Cursos	Medicamentos
03	Cuentas y juegos	Medicamentos	Productos para adultos mal categorizados	Copias / Réplicas	Cuentas y juegos	Medicamentos	Entradas para eventos	Cuentas y juegos
04	Medicamentos	Productos denunciados por ANVISA	Equipamiento Médico	Cuentas y juegos	Medicamentos	Decodificadores	Cuentas y juegos	Decodificadores
05	Producto ilegal	Tabaco	Cuentas y juegos	Medicamentos	Copias / Réplicas	Tabaco	Medicamentos	Equipamiento Médico
06	Autopartes	Artículo financiero	Tabaco	Equipamiento Médico	Equipamiento Médico	Artículo financiero	Equipamiento Médico	Productos para adultos mal categorizados
07	Producto no inscripto	Decodificadores	Bebidas alcohólicas	Tabaco	Armas	Copias / Réplicas	Artículo financiero	Tabaco
08	Vendedor no inscripto	Producto no inscripto	Decodificadores	Decodificadores	Tabaco	Productos para adultos mal categorizados	Productos para adultos mal categorizados	Documentos personales
09	Tabaco	Equipamiento Médico	Botellas vacías	Animales	Producto no inscripto	Animales	Decodificadores	Aborto
10	Animales	Insecticidas	Producto no inscripto	Entradas para eventos	Recall	Propiedad intelectual	Documentos personales	Copias / Réplicas

## CANTIDAD DE PUBLICACIONES DETECTADAS EN VIOLACIÓN A NUESTROS TÉRMINOS Y CONDICIONES (PAÍS POR PAÍS):



### Menos de un segundo

Es el tiempo en el que nuestros sistemas analizan más de 5.000 variables para detectar publicaciones en infracción.



### Millones de personas

Confían en nuestros ecosistemas. Nuestro equipo especializado en Prevención de Fraude se ocupa de hacer lo necesario para proteger las experiencias de nuestros usuarios.



### Sumamos

Innovaciones y herramientas que evolucionan día a día para ejercer un mejor control y proteger la calidad de nuestros servicios.

## DETECCIONES AUTOMÁTICAS

Nuestros sistemas tienen un alto nivel de asertividad para detectar publicaciones en infracción de manera automática y proactiva.

92,85%

Publicaciones en infracción correctamente moderadas

7,15%

Publicaciones que vuelven a la plataforma



### CASO WORLD JEWISH CONGRESS

Un trabajo articulado con autoridades y organizaciones contribuye a un clima más seguro y confiable para los usuarios.

#### En este período:

89%

fue la disminución con respecto al año anterior de casos de publicaciones reportadas por World Jewish Congress por infracción a las políticas de Violencia y Discriminación.

23%

fue el crecimiento de las infracciones detectadas en forma temprana por recursos internos de Mercado Libre.

“

Los discursos de odio y el terrorismo son problemáticas cada vez más preocupantes en nuestra sociedad. Internet juega un papel crucial en la construcción de nuestras sociedades. En estos más de dos años que venimos colaborando con Mercado Libre hemos encontrado un aliado estratégico a la hora de construir una Internet más plural, democrática y respetuosa de la diversidad, donde la promoción de la discriminación y la violencia tienen cada vez menos espacio, respetando siempre la libertad de expresión”

Ariel Seidler, Director de Programas del Congreso Judío Latinoamericano

# 03

## CUIDAMOS LA PROPIEDAD INTELECTUAL



Brindamos herramientas ágiles, seguras y gratuitas a los titulares de derechos de propiedad intelectual.



Eliminamos publicaciones en infracción y sancionamos a los infractores reincidentes.



Velamos por la autenticidad, integridad y calidad de los productos ofrecidos en nuestra plataforma.

## BRAND PROTECTION PROGRAM (BPP): NUESTRA SOLUCIÓN PARA CUIDAR LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Un **PROGRAMA**, muchos **OBJETIVOS**:

-  Colaborar con los titulares de Derechos de Propiedad Intelectual.
-  Generar confianza en todos los actores de nuestro ecosistema.
-  Impulsar un círculo virtuoso que beneficie a todas las partes.
-  Construir un espacio transaccional seguro y confiable garantizando la mejor experiencia para nuestros compradores.

Conocé más en: [mercadolibre.com.ar/brandprotection](https://mercadolibre.com.ar/brandprotection)

# 26.310

Cantidad de derechos adheridos al BPP.

# 7.577

Son los Miembros del BPP.

# 0,09%

Del total de publicaciones de MELI fueron denunciadas por infracción a los Derechos de Propiedad Intelectual.

### ¿Qué soluciones brinda?

-  Los titulares de Derechos de Propiedad Intelectual pueden denunciar publicaciones en infracción en cualquiera de los 18 países donde operamos.
-  Los ayuda a proteger su portfolio completo (marcas, patentes y modelos de utilidad, derechos de autor, modelos o diseños industriales y derechos conexos).
-  Es una herramienta gratuita, disponible en español, portugués e inglés.
-  Permite realizar búsquedas en tiempo real, denunciar publicaciones de forma individual o masiva y hacer un seguimiento desde una misma cuenta para toda la región.

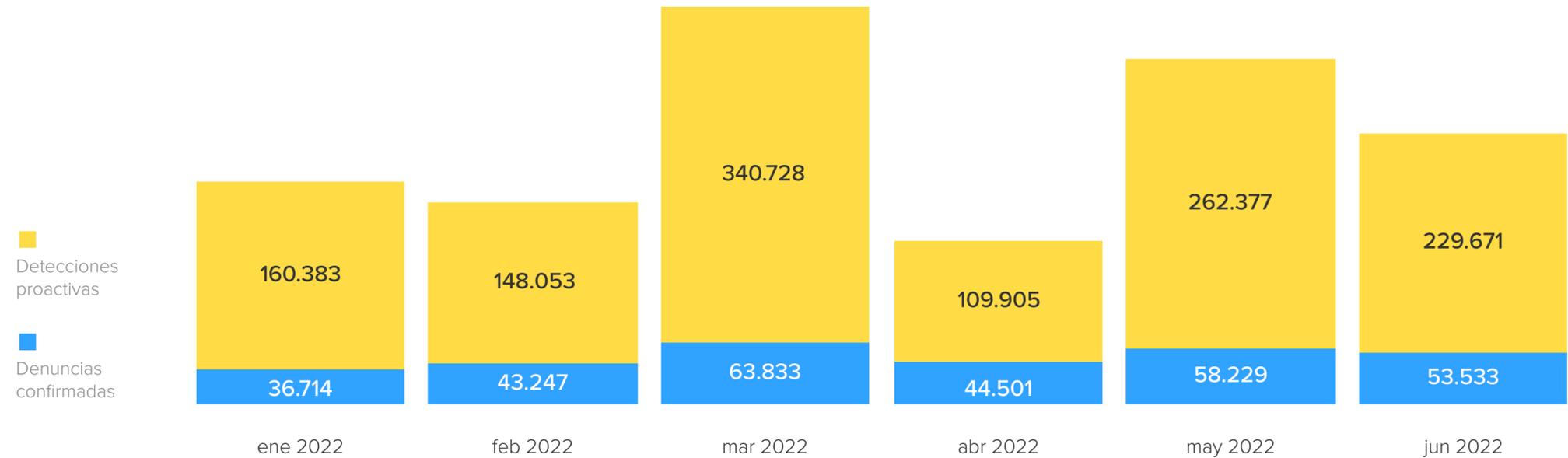
**473.379**  
denuncias de publicaciones de los miembros del BPP

**160.216**  
oposiciones a las denuncias, realizadas por los vendedores

## TRABAJAMOS JUNTO A LOS TITULARES DE DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL

### ¿Cómo?

- 01 Usamos herramientas basadas en inteligencia artificial.
- 02 Eso nos hace más eficientes en el cuidado de nuestra plataforma.
- 03 Nuestros sistemas aprenden de las denuncias de los miembros del BPP.
- 04 De manera proactiva detectan y eliminan publicaciones que vulneran Derechos de Propiedad Intelectual adheridos.



En los últimos años, hemos acompañado con mucha satisfacción el importante progreso de Mercado Libre en la lucha contra prácticas ilegales, especialmente la piratería. Con responsabilidad, compromiso, transparencia y cooperación con órganos públicos, asociaciones y empresas, Mercado Libre viene demostrando sostenidamente que con trabajo constante se puede alcanzar resultados concretos en defensa del mercado legal. Que las buenas prácticas de Mercado Libre sirvan de ejemplo para otros Marketplaces que, lamentablemente, toleran prácticas criminales como la piratería.”

APICE (Brasil), Renato Jardim, Director Ejecutivo de la Asociación para la Industria y el Comercio Deportivo.

**1.251.117**

**DETECCIONES PROACTIVAS**

REPRESENTAN EL:

**81%**

de los contenidos removidos por infracción a Derechos de Propiedad Intelectual.

ESTE PERÍODO RECIBIMOS:

**16,87%**

menos denuncias del BPP que en el semestre anterior.

# 04

## PRIVACIDAD



Protegemos los datos de nuestros usuarios.



Respetamos la confidencialidad y seguridad.



Brindamos información detallada acerca de su uso.

## TUS DERECHOS EN PRIMER LUGAR

Gestionar de forma responsable los datos de las personas es nuestra prioridad.

### 01 CLARIDAD (Explicamos)



- Cuáles son los datos que recolectamos.
- Qué se hace con la información.
- En qué casos se comparte.

### 02 EMPATÍA (Desarrollamos)



- Más y mejores servicios.
- Soluciones personalizadas.
- Nuevas herramientas para cada necesidad.

### 03 RESPONSABILIDAD (Colaboramos)



- Puertas adentro, a través de un programa de estricto cumplimiento en protección de datos.
- Con las distintas autoridades para cumplir las leyes de los distintos países de la región.
- Impulsando canales que permiten a los usuarios ejercer sus derechos ARCO.

## DERECHOS ARCO

- A acceso
- R rectificación
- C cancelación
- O oposición

Nos ocupamos de hacerlos respetar. A través de ellos las personas tienen el control sobre sus datos personales. Atendemos cada pedido de parte de los usuarios en el marco de sus derechos y damos respuesta.

**108.041**  
TOTAL DE DERECHOS ARCO  
ejercidos en el período



## COMPROMETIDOS CON NUESTROS USUARIOS

Nuestro Hub de Privacidad ofrece a los usuarios la posibilidad de ejercer algunos de sus derechos en forma automatizada.



Facilita y fomenta el ejercicio de los derechos por parte de los titulares de los datos.



Es un gran avance para poder procesar una mayor cantidad de pedidos.



Permite a los usuarios recibir una respuesta veloz.

El flujo atomatizado representó en este período el:



DEL TOTAL DE CASOS



108.041  
TOTAL DE CASOS



92.940  
AUTOMATIZADOS



15.101  
NO AUTOMATIZADOS

## EL PODER DE TRANSFORMAR

En Mercado Libre hacemos que las cosas sucedan. Tomamos los desafíos y damos el máximo desde adentro para impactar afuera. Sabemos que la confianza de nuestros usuarios en toda la región se gana en el día a día, con cada acción que llevamos adelante. Por eso, seguimos innovando y desarrollando soluciones que transforman la vida de millones de personas en toda Latinoamérica.

Este cuarto reporte es la demostración del compromiso que asumimos con la transparencia de nuestro negocio. Brindar claridad en nuestros ecosistemas e impulsar un entorno en el que se respeten todos los derechos es el camino que elegimos recorrer desde hace más de 23 años.

Somos pioneros y sabemos que esto no termina acá. Queremos continuar afianzando las buenas prácticas y dar los pasos necesarios para generar más y mejores experiencias tanto dentro como fuera de nuestras plataformas.

Sigamos transformando y creando oportunidades a cada momento.

**¡Hasta la próxima!**



**mercado  
libre**

Por consultas sobre nuestro informe de transparencia, contactarse con:

[transparencia@mercadolibre.com](mailto:transparencia@mercadolibre.com)