

RELATÓRIO DE TRANSPARÊNCIA

Janeiro - Junho 2022



OS NÚMEROS SÃO PROTAGONISTAS

Continuamos fazendo história e colocamos à disposição de usuários, autoridades e organizações da sociedade civil um novo Relatório de Transparência. Alinhados ao nosso DNA empreendedor, nesta nova edição, decidimos dar mais um passo para consolidar esta boa prática que teve seu início em maio de 2021.

Esta nova série disponibiliza dados do período janeiro-junho de 2022, com base em quatro pilares fundamentais estruturados para esse relatório:

- 01 REQUERIMENTOS DE INFORMAÇÕES**
- 02 MODERAÇÃO DE CONTEÚDOS**
- 03 DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL**
- 04 PRIVACIDADE**

01

REQUERIMENTOS DE INFORMAÇÕES

 Recebemos e processamos diferentes tipos de requerimentos de informações de autoridades.

 Cooperamos com aqueles que protegem a legalidade e a segurança do ecossistema digital.

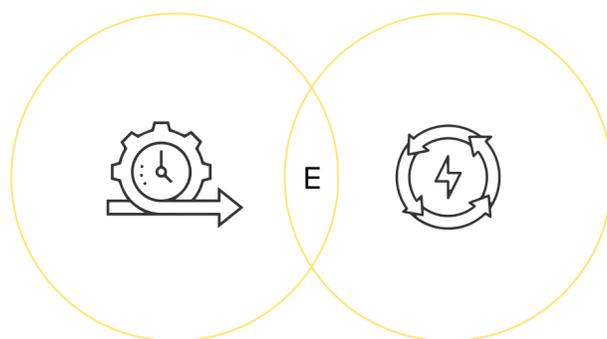
 Garantimos os direitos das pessoas.

DAMOS RESPOSTA

Diversas autoridades judiciais e administrativas podem nos solicitar dados cadastrais de nossos usuários ou informações sobre operações realizadas em nossas plataformas.

LEGALIDADE E SEGURANÇA

Colaboramos com esses dois fatores-chave para o desenvolvimento da tecnologia na região. Respondemos aos requerimentos válidos das autoridades com:



AGILIDADE

EFICIÊNCIA



19.624

REQUERIMENTOS DE INFORMAÇÕES:
recebidos durante o período informado.



18.678

RESPONDIDOS
com as informações solicitadas



946

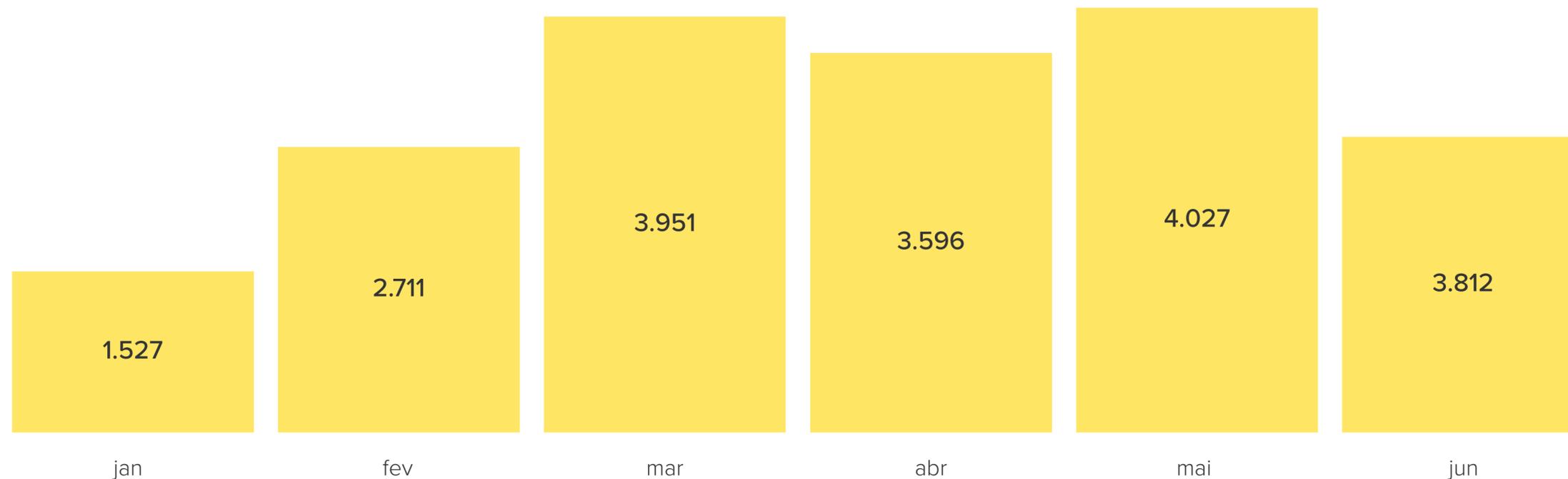
RESPONDIDOS
sem fornecer informações

Mais de **95%**
dos pedidos foram respondidos com as informações solicitadas.

Os **5%**
restantes correspondem a pedidos respondidos sem fornecer informações.



ENTRADA DE PEDIDOS DE INFORMAÇÕES POR MÊS



PROMOVEMOS A CONFIANÇA NOS AMBIENTES DIGITAIS

Desenvolvemos tecnologias que permitem:



Otimizar nossa cooperação com as autoridades públicas que trabalham na prevenção do crime e que investigam seus responsáveis.

Oferecemos experiências seguras e vencedoras:



Colaboramos nas investigações judiciais e administrativas destinadas a zelar pelos direitos dos cidadãos.

Promovemos a comunicação digital com os diferentes interlocutores:



Gerenciamos de forma rápida e eficaz as notificações judiciais.



Nossos canais de comunicação economizam um tempo muito valioso para as autoridades.



Nossos processos permitem cumprir de maneira adequada e precisa as ordens que recebemos.

02

SEGURANÇA E QUALIDADE, AS CHAVES DE NOSSOS PRODUTOS



Sancionamos conteúdos que violam nossas políticas de uso.



Buscamos oferecer a melhor experiência aos usuários das nossas plataformas.



Cuidamos dos nossos ecossistemas com a ajuda da tecnologia.

O FOCO NA EXPERIÊNCIA DE NOSSOS USUÁRIOS

-  Proibimos em nossa plataforma produtos e serviços contrários aos nossos Termos e Condições.
-  Sancionamos as publicações que atentam contra uma boa experiência.
-  Evitamos práticas incorretas incorporando as informações que os usuários fornecem através do botão de denúncia.

FAZEMOS CUMPRIR NOSSAS POLÍTICAS

Seu cumprimento é obrigatório para todos nossos usuários e, em função do tipo de infração ou de sua repetição, as sanções podem ser:

-  Exclusão da publicação.
-  Suspensão ou cancelamento da conta.
-  Denúncia às autoridades.

508.090.589

QUANTIDADE DE PUBLICAÇÕES
criadas ou modificadas no período informado

2.349.488

PUBLICAÇÕES
em violação aos nossos Termos e Condições que detectamos e moderamos

36.910

PUBLICAÇÕES DENUNCIADAS
pelos usuários através do botão de denúncias

UMA FERRAMENTA INTERATIVA E INTELIGENTE

Apenas **0,46%**
do total de publicações foram removidas por violação aos nossos Termos e Condições

63%
Foi a diminuição das publicações em infração em relação ao relatório anterior

UM ECOSSISTEMA SEGURO E ROBUSTO

98,43%

Dos conteúdos excluídos são detectados por nossas equipes e sistemas

Menos de 2%

corresponde a publicações denunciadas pelos usuários ou pelas autoridades

116.002

PUBLICAÇÕES POR HORA

São criadas ou modificadas no Mercado Livre

Nossos sistemas melhoram dia a dia em suas tarefas de monitorar e moderar proativamente o crescente nível de atividade do nosso ecossistema

PRINCIPAIS CATEGORIAS DE CONTEÚDOS EM INFRAÇÃO

Nos apoiamo em:



Tecnologias inovadoras.



Ferramentas baseadas em inteligência artificial.



Modelos de machine learning (aprendizagem automática).

Para detectar e excluir publicações com:



Artigos proibidos: tudo o que não é permitido vender de acordo com nossas políticas ou por disposição legal.



Artigos que infringem os direitos dos detentores de Propriedade Intelectual.



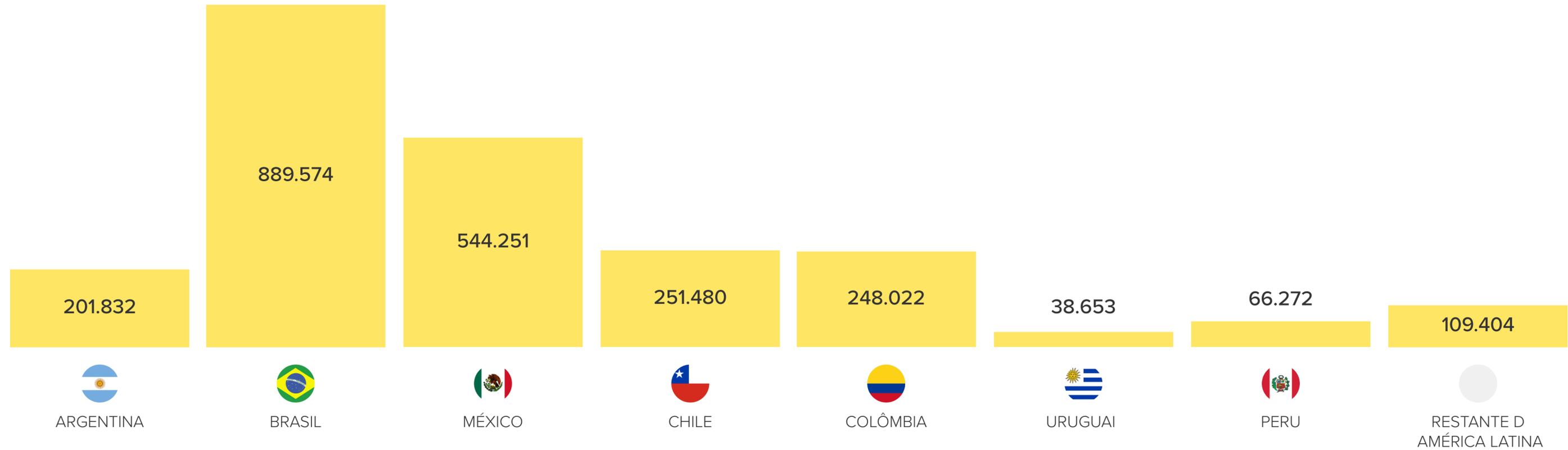
Artigos falsificados.



Dados pessoais: publicações que incluem dados de contato.

	ARGENTINA	BRASIL	MÉXICO	CHILE	COLÔMBIA	URUGUAI	PERU	DEMAIS PAÍSES
01	Ingressos	Produtos para adultos mal categorizados	Livros digitais	Produtos que violam a propriedade intelectual	Livros digitais	Livros digitais	Livros digitais	Artigo financeiro
02	Livros digitais	Contas e jogos	Medicamentos	Produtos para adultos mal categorizados	Produtos para adultos mal categorizados	Contas e jogos	Cursos	Medicamentos
03	Contas e jogos	Medicamentos	Produtos para adultos mal categorizados	Cópias / Réplicas	Contas e jogos	Medicamentos	Ingressos para eventos	Contas e jogos
04	Medicamentos	Produtos denunciados pela ANVISA	Equipamento médico	Contas e jogos	Medicamentos	Decodificadores	Contas e jogos	Decodificadores
05	Produto ilegal	Tabaco	Contas e jogos	Medicamentos	Cópias / Réplicas	Tabaco	Medicamentos	Equipamento médico
06	Autopeças	Artigo financeiro	Tabaco	Equipamento médico	Equipamento médico	Artigo financeiro	Equipamento médico	Produtos para adultos mal categorizados
07	Produto não inscrito	Decodificadores	Bebidas alcoólicas	Tabaco	Armas	Cópias / Réplicas	Artigo financeiro	Tabaco
08	Vendedor não inscrito	Produto não homologado	Decodificadores	Decodificadores	Tabaco	Produtos para adultos mal categorizados	Produtos para adultos mal categorizados	Documentos pessoais
09	Tabaco	Equipamento médico	Garrafas vazias	Animais	Produto não homologado	Animais	Decodificadores	Medicamento abortivo
10	Animais	Insecticidas	Produto não homologado	Ingressos para eventos	Produtos de recall	Propriedade intelectual	Documentos pessoais	Cópias / Réplicas

QUANTIDADE DE PUBLICAÇÕES DETECTADAS EM VIOLAÇÃO AOS NOSSOS TERMOS E CONDIÇÕES (PAÍS POR PAÍS):



Menos de um segundo

É o tempo em que nossos sistemas analisam mais de 5.000 variáveis para detectar publicações em infração.



Milhões de pessoas

Confiam em nossos ecossistemas. Nossa equipe especializada em Prevenção a Fraudes se ocupa de fazer o necessário para proteger a experiência dos nossos usuários.



Somamos

Inovações e ferramentas que evoluem dia a dia para exercer um melhor controle os proteger a qualidade de nossos serviços.

DETECÇÕES AUTOMÁTICAS

Nossos sistemas têm um alto nível de assertividade para detectar publicações em infração de maneira automática e proativa.

92,85%

Publicações em infração corretamente detectadas

7,15%

Publicações que retornam à plataforma



CASO WORLD JEWISH CONGRESS

Um trabalho articulado com autoridades e organizações contribui para um ambiente mais seguro e confiável para os usuários.

Nesse período:

89%

foi a diminuição em relação ao ano anterior de casos de publicações informadas pelo World Jewish Congress por infração às políticas de Violência e Discriminação.

23%

foi o crescimento das infrações detectadas previamente por recursos internos do Mercado Livre.

“

Os discursos de ódio e o terrorismo são problemas cada vez mais preocupantes em nossa sociedade, onde a internet desempenha um papel crucial atualmente. Nestes mais de dois anos que colaboramos com o Mercado Livre, encontramos um aliado estratégico na hora de construir uma internet mais plural, democrática e respeitosa da diversidade, onde a promoção da discriminação e a violência têm cada vez menos espaço, respeitando sempre a liberdade de expressão.”

Ariel Seidler, diretor de Programas do Congresso Judaico Latino-Americano

03

CUIDAMOS DA PROPRIEDADE INTELECTUAL



Fornecemos ferramentas ágeis, seguras e gratuitas aos titulares de Direitos de Propriedade Intelectual.



Excluimos publicações em infração e sancionamos infratores recorrentes.



Zelamos pela autenticidade, integridade e qualidade dos produtos oferecidos em nossa plataforma.

BRAND PROTECTION PROGRAM (BPP): NOSSA SOLUÇÃO PARA CUIDAR DA PROPRIEDADE INTELECTUAL

26.310

Quantidade de direitos aderidos ao BPP.

7.577

São os membros do BPP.

0,09%

Do total de publicações do MELI foram denunciadas por violação aos Direitos de Propriedade Intelectual.

Um PROGRAMA, muitos OBJETIVOS:

-  Colaborar com os titulares de Direitos de Propriedade Intelectual.
-  Gerar confiança em todos os atores do nosso ecossistema.
-  Promover um círculo virtuoso que beneficie todas as partes.
-  Construir um espaço transacional seguro e confiável, garantindo a melhor experiência para nossos compradores.

Que soluções oferece?

-  Os titulares de Direitos de Propriedade Intelectual podem denunciar publicações em infração em qualquer um dos 18 países onde operamos.
-  Isso os ajuda a proteger todo seu portfólio (marcas registradas, patentes e modelos de utilidade, direitos autorais, modelos ou desenhos industriais e direitos conexos).
-  É uma ferramenta gratuita, disponível em espanhol, português e inglês.
-  Permite realizar pesquisas em tempo real, denunciar publicações de forma individual ou massiva e fazer um acompanhamento desde uma mesma conta para toda a região.

473.379
denúncias de publicações dos Membros do BPP

160.216
oposições às denúncias realizadas pelos vendedores

Conheça mais em: mercadolivre.com.br/brandprotection

TRABALHAMOS JUNTO AOS TITULARES DE DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL

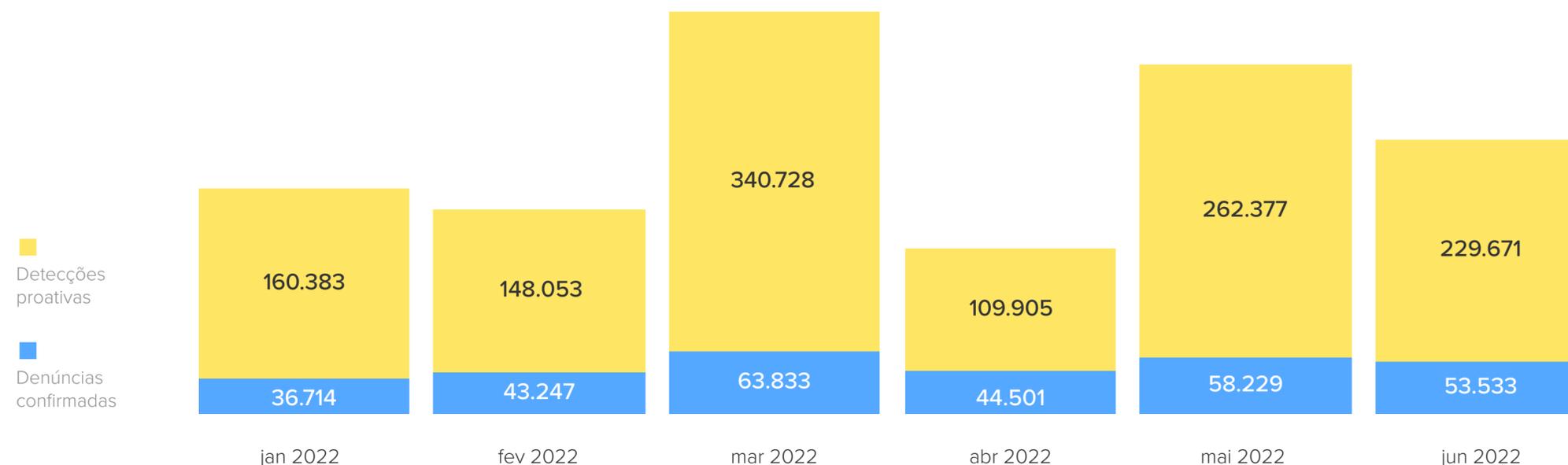
Como?

- 01 Usamos ferramentas baseadas em inteligência artificial.
- 02 Isso nos torna mais eficientes para cuidar de nossa plataforma.
- 03 Nossos sistemas aprendem com as denúncias dos membros do BPP.
- 04 De forma proativa detectam e excluem publicações que violam Direitos de Propriedade Intelectual aderidos.



Ao longo dos últimos anos, a Ápice acompanhou com grande satisfação a significativa evolução do Mercado Livre no combate às práticas ilícitas, em especial à pirataria. Com responsabilidade, real engajamento, transparência e cooperação perante órgãos públicos, associações e empresas, o Mercado Livre vem continuamente demonstrando que com trabalho consistente é possível alcançar resultados concretos na defesa do mercado legal. Que as boas práticas do Mercado Livre sirvam de exemplo para outros marketplaces que, lamentavelmente, toleram práticas comerciais criminosas, como a pirataria."

Renato Jardim, diretor executivo da Associação pela Indústria e Comércio Esportivo - ÁPICE Brasil.



1.251.117
DETECÇÕES PROATIVAS

REPRESENTAM:

81%

dos conteúdos excluídos por infração a Direitos de Propriedade Intelectual.

NESSE PERÍODO RECEBEMOS:

16,87%

menos denúncias do BPP do que no semestre anterior.

04

PRIVACIDADE



Protegemos os dados dos nossos usuários.



Respeitamos a confidencialidade e segurança.



Fornecemos informações detalhadas sobre seu uso.

SEUS DIREITOS EM PRIMEIRO LUGAR

Administrar de forma responsável os dados das pessoas é nossa prioridade.

01 CLAREZA (Explicamos)



- Quais são os dados que coletamos.
- O que fazemos com as informações.
- Em que casos são compartilhadas

02 EMPATIA (Desenvolvemos)



- Mais e melhores serviços.
- Soluções personalizadas.
- Novas ferramentas para cada necessidade.

03 RESPONSABILIDADE (Colaboramos)



- Internamente através de um programa de estrita conformidade em proteção de dados.
- Com as diferentes autoridades para cumprir as leis dos diferentes países da região.
- Impulsionando canais que permitem aos usuários exercer seus Direitos ARCO.

DIREITOS ARCO

- Acesso
- Retificação
- Cancelamento
- Oposição

Cuidamos para que sejam respeitados. Através deles, as pessoas têm controle sobre seus dados pessoais. Atendemos a cada pedido dos usuários no âmbito de seus direitos e damos resposta.

108.041

TOTAL DE DIREITOS de ARCO exercidos no período



COMPROMETIDOS COM OS USUÁRIOS

Nosso hub de privacidade oferece aos usuários a possibilidade de exercer alguns dos seus direitos de forma automatizada.



Facilita e promove o exercício e gestão dos direitos pelos seus titulares de dados.



Representa um grande avanço para processar uma quantidade maior de pedidos.



Permite que os usuários recebam uma resposta rápida.

Neste período, o fluxo automático representou:



DO TOTAL DE CASOS



108.041
TOTAL DE CASOS



92.940
AUTOMATIZADOS



15.101
NÃO AUTOMATIZADOS

O PODER DE TRANSFORMAR

No Mercado Livre, fazemos as coisas acontecerem. Assumimos os desafios e damos o máximo de dentro para impactar fora. Sabemos que a confiança dos nossos usuários em toda a região é conquistada no dia a dia, com cada ação que realizamos. Por isso, continuamos inovando e desenvolvendo soluções que transformam a vida de milhões de pessoas em toda a América Latina.

Este quarto relatório é a demonstração do compromisso que assumimos com a transparência do nosso negócio. Proporcionar clareza em nossos ecossistemas e promover um ambiente no qual todos os direitos sejam respeitados é o caminho que escolhemos percorrer há mais de **23 anos**.

Somos pioneiros e sabemos que isso não termina aqui. Queremos continuar consolidando as boas práticas e tomar as medidas necessárias para gerar mais e melhores experiências dentro e fora das nossas plataformas. Continuaremos transformando e criando oportunidades a cada momento

Até a próxima!



Para consultas sobre nosso relatório de transparência, entre em contato com:

transparencia@mercadolivre.com