



HACER LO CORRECTO



CARTA DEL CEO

LA VOLUNTAD Y EL COMPROMISO DE HACER LO CORRECTO

Marcos Galperín

Innovar para reducir brechas e impulsar el desarrollo de América Latina está en nuestro ADN y es el espíritu que nos motiva a **empujar, cada día, las fronteras de lo que somos y lo que hacemos**. Nuestra región tiene muchos desafíos por delante y las empresas tenemos la oportunidad de promover los cambios que nos ubiquen en el ranking de las **mejores prácticas corporativas a nivel mundial**. En esa dirección, decidimos publicar el primer Reporte de Transparencia de Mercado Libre.

Lo hacemos de manera voluntaria porque **nos motiva hacer las cosas bien**. Nada nos obliga y somos la **primera empresa latinoamericana** en sumarnos al puñado de compañías globales que iniciaron ese proceso hace dos décadas.

Como empresa líder de la región en sectores claves como el comercio electrónico y las finanzas, **queremos abrir caminos, elevar la vara y multiplicar oportunidades** para las comunidades de los países en los que operamos. Somos conscientes de la relevancia de nuestro rol económico y social, y entendemos que **ser más transparentes es la mejor manera de honrar un vínculo cada vez más intenso con nuestros usuarios**.

Nos tomamos muy en serio esa responsabilidad y trabajamos de manera permanente para desarrollar soluciones tecnológicas innovadoras, que permitan optimizar procesos y potenciar la colaboración con los organismos del Estado y las organizaciones de la sociedad civil en pos de estos objetivos.

Con este reporte, nos proponemos **transparentar nuestras políticas y acciones para cuidar la seguridad y la privacidad** de los más de 74 millones de usuarios de nuestro ecosistema en toda la región.

Nos sentimos estimulados a marcar el rumbo hacia la **consolidación de una economía digital ética y sustentable**, y presentar este informe nos enorgullece y nos compromete.

Estamos convencidos de que afianzar un vínculo basado en la honestidad alimenta una experiencia de usuario superadora y es uno de los pilares de la misión que orienta nuestras acciones: democratizar el comercio y los servicios financieros en América Latina.

01.

UN NUEVO DESAFÍO

Nos propusimos democratizar el comercio y los servicios financieros y logramos que millones de personas utilicen nuestros productos. Su confianza es el corazón de nuestro negocio y transparentar cómo cuidamos su experiencia y su seguridad es un paso en la dirección correcta.



POR QUÉ PUBLICAMOS UN REPORTE DE TRANSPARENCIA

El explosivo crecimiento de Internet como escenario de las relaciones sociales, comerciales, laborales y financieras despierta nuevos desafíos. La migración digital se acelera y cada vez son más las actividades que se despliegan en entornos virtuales, en los que los usuarios confían datos personales a distintas plataformas y aplicaciones.

Frente a este cambio cultural profundo, acelerado por la pandemia, las empresas de tecnología debemos **intensificar nuestros esfuerzos de transparencia e integridad**, a fin de garantizar a nuestros usuarios espacios digitales en los que su seguridad y sus datos estén custodiados con los más altos estándares internacionales.

Es ese nuestro norte. Nos enorgullece compartir nuestras prácticas porque “hacer lo correcto” y **eleva la vara está en nuestro ADN: emprender es correr fronteras y también crear cultura.**

La mejora continua es un elemento diferenciador de nuestros servicios y la madurez de nuestra compañía nos convoca a dar un **salto de calidad a nivel corporativo**. Como actores cada vez más relevantes a nivel social y económico, queremos **fortalecer nuestra propuesta de valor** hacia las comunidades de los 18 países en los que estamos presentes, llevando el “buen hacer” incluso más allá de las normas.

Este primer reporte condensa una serie de datos y principios que alumbran cómo trabajamos para elevar el nivel de la experiencia que ofrecemos a nuestros usuarios, garantizando que sus negocios y transacciones se realizan bajo los más exigentes estándares de calidad y formalidad.

Abrir la información es una manera de reafirmar el **camino que iniciamos hace 21 años**. Sostener nuestro liderazgo requiere más de nosotros y nos estimula profundamente el desafío de superarnos.





NUESTRO RECORRIDO

Somos la empresa de tecnología líder en comercio electrónico y servicios financieros de América Latina y la novena plataforma de comercio electrónico del mundo en visitantes únicos totales.

Desde 1999, nuestra evolución ha sido constante. Pasamos de ser una plataforma de ventas a un ecosistema digital con dos grandes unidades de negocio: el ecommerce y los negocios fintech.

Dentro de estos dos grandes mundos, Mercado Libre y Mercado Pago, se agrupan distintos pro-

ductos de base tecnológica que se nutren y complementan entre sí con el propósito de simplificar y optimizar la experiencia de nuestros usuarios.

Mercado Libre, Mercado Envíos, Mercado Shops, Ads (Publicidad), VIS (Vehículos, Inmuebles y Servicios), Mercado Crédito, QR, Point y Online Payments, entre otras soluciones comerciales, logísticas y financieras, integran un portfolio enfocado en generar valor e impacto en las comunidades de los 18 países en los que operamos.

Actualmente, nuestro ecosistema tiene 74 millones de usuarios activos (Q4 2020) y más de 14,2 millones de personas pagan y cobran con nuestra cuenta digital.

Crecimos, maduramos, pero aún queda mucho por hacer. **Somos emprendedores, pensamos en grande y tomamos riesgos** porque nos sentimos firmes en la misión que orienta nuestras acciones: democratizar el comercio y los servicios financieros para transformar la vida de millones de personas en América Latina. Allá vamos.

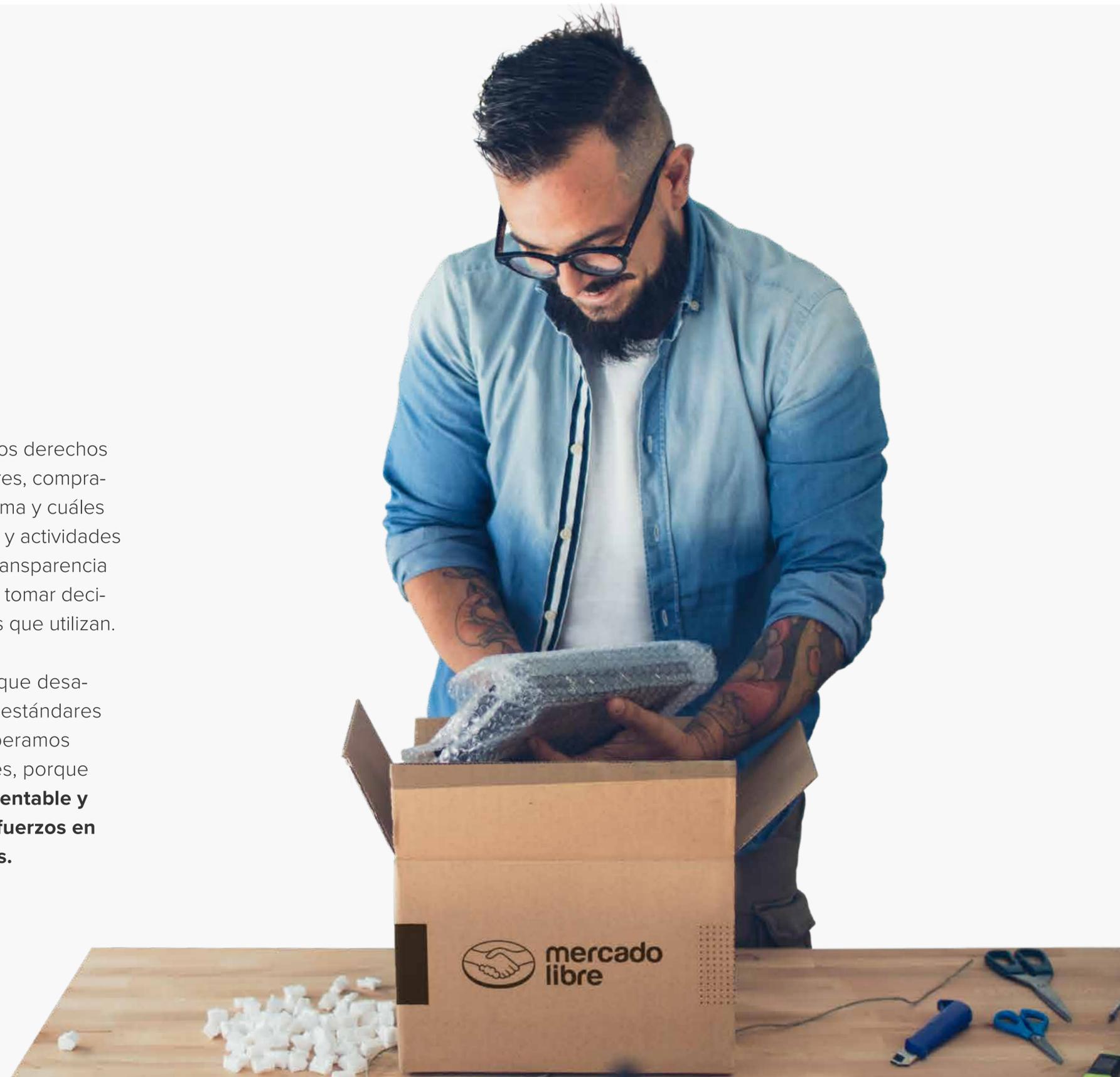
TU CONFIANZA, NUESTRO CAPITAL

En Mercado Libre creemos que **la formalidad y la seguridad jurídica son pilares de la inclusión y el desarrollo**. Como ciudadanos corporativos, cumplimos estrictamente con los marcos legales de los distintos países y nos esforzamos para evitar o minimizar conductas inadecuadas en nuestras plataformas.

Para brindar un entorno seguro y confiable, desarrollamos soluciones innovadoras que nos permiten ser muy eficientes en la prevención y sanción de cualquier práctica inadecuada. **Nos interesa especialmente alejar de nuestro ecosistema a quienes intentan violar las reglas** o hacer un mal uso de nuestros servicios.

Explicamos con claridad cuáles son los derechos y responsabilidades de los vendedores, compradores y usuarios de nuestro ecosistema y cuáles son nuestras políticas sobre artículos y actividades prohibidas. Consideramos que esa transparencia es clave para ayudar a los usuarios a tomar decisiones informadas sobre los servicios que utilizan.

Exigimos a nuestros colaboradores que desarrollen sus funciones sujetos a altos estándares éticos y de conducta y lo mismo esperamos de proveedores y socios comerciales, porque **entendemos que el desarrollo sustentable y responsable se logra alineando esfuerzos en torno a principios básicos comunes**.



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 aquellos contenidos que violen 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. Somos muy proactivos y eficientes para reducir la exposición a publicaciones que atenten contra una buena experiencia y también nos nutrimos de la información que acercan los usuarios a través de los botones de denuncia, evitando 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.

331.607.978

TOTAL DE PUBLICACIONES

Datos al 31 de diciembre de 2020

112.424

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

18.570.436

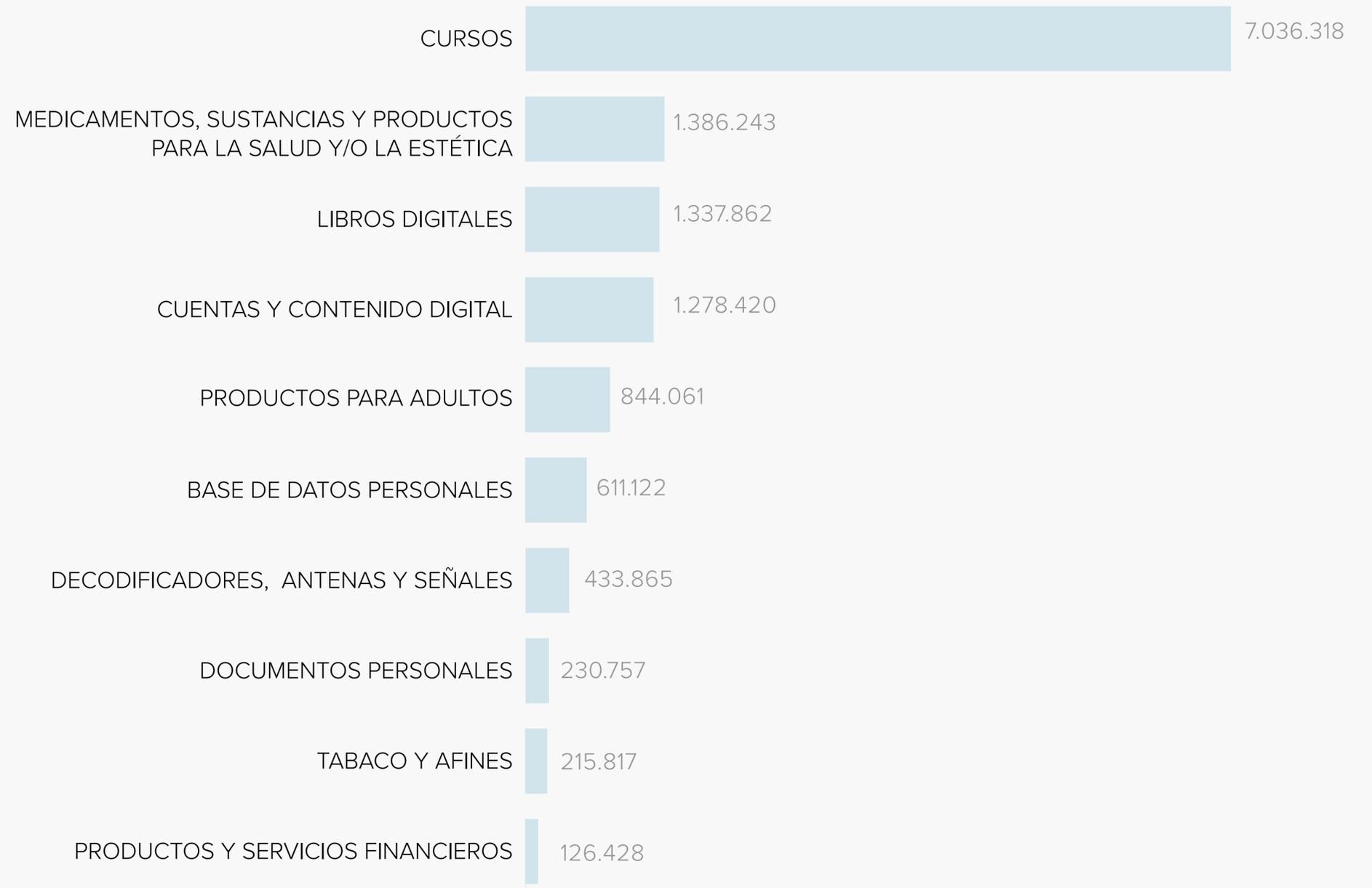
Publicaciones que detectamos y moderamos en violación a nuestras Políticas de Publicación y de Artículos Prohibidos.

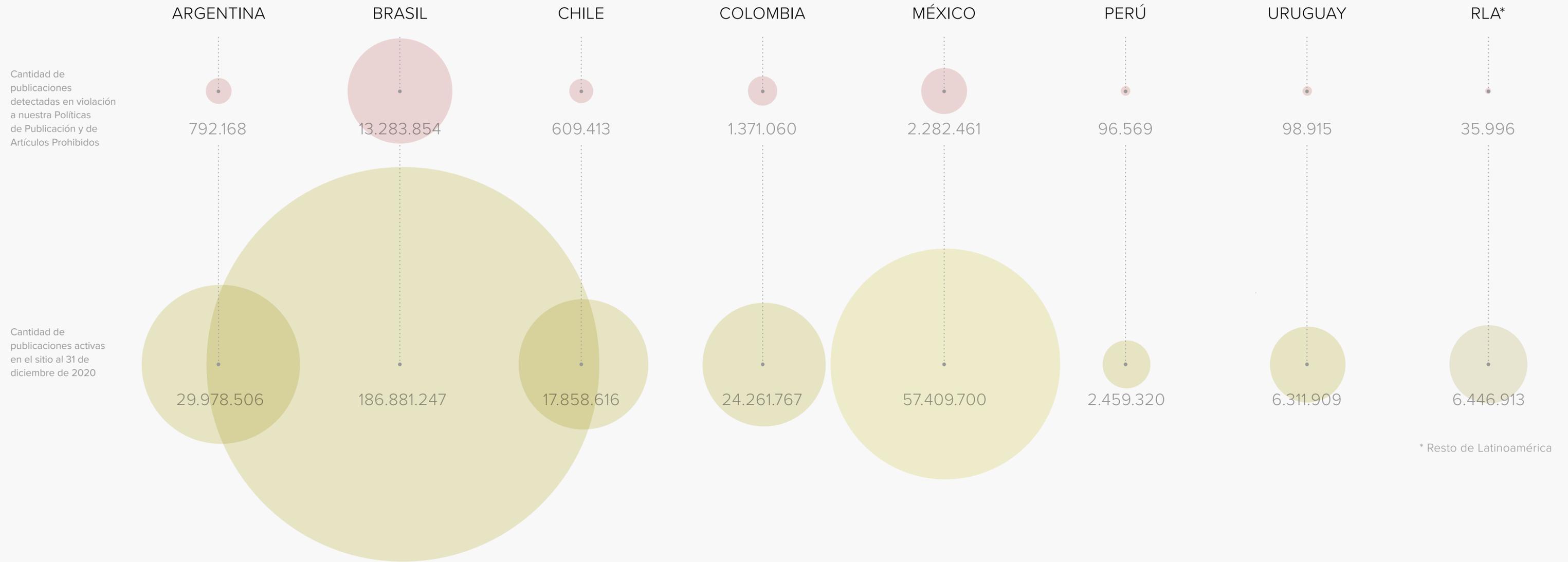
TOP 10: PRINCIPALES CATEGORÍAS DE CONTENIDOS EN INFRACCIÓN

Nuestros equipos de prevención de fraude buscan detectar distintos tipos de publicaciones en infracción. Aquí mostramos 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.





* Resto de Latinoamérica

Nos apoyamos en la tecnología para ser cada vez más eficientes en el cuidado de nuestros productos: 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 atenta contra la adopción y el uso de herramientas digitales y estamos enfocados en evitar que nada defraude las expectativas que millones de usuarios 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.

96,88%PUBLICACIONES EN INFRACCIÓN
CORRECTAMENTE DETECTADAS
DE FORMA AUTOMÁTICA**3,12%**PUBLICACIONES
QUE VUELVEN A
LA PLATAFORMA**MODERACIONES BASADAS
EN DETECCIONES
AUTOMÁTICAS**

Es mínimo el porcentaje de detección de infracciones 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 ciertos casos y en el marco de procedimientos legales, compartimos información para colaborar con sus investigaciones.

“

La experiencia de trabajo conjunto con Mercado Libre se ha ido superando año tras año. Nos ayuda a identificar casos de publicidad engañosa de productos relacionados con la salud y a optimizar la fiscalización de anuncios que ofrecen productos sin registro sanitario”.

ANMAT (Argentina)

Sebastián Rami, Coordinador del Programa de Monitoreo y Fiscalización de Publicidad y Promoción.

“

Mercado Libre es una empresa comprometida con la cultura de la legalidad. Brinda a los colombianos una excelente herramienta digital para generar acciones de lucha contra los delitos y el contrabando en medios digitales”.

INVIMA (Colombia)

Henry Herney Saavedra Morales. Grupo Unidad de Reacción Inmediata de Eficiencia.

“

La relación entre Mercado Libre y el Ministerio Público de São Paulo es encomiable, proactiva y resolutive, y contribuye a proteger el patrimonio legal y la probidad. La eliminación de publicaciones irregulares facilita enormemente las actividades de prevención y represión desarrolladas por el CyberGaeco/MPSP”

Richard Gantus

Encinas, Fiscal del CyberGaeco, Ministerio Público de São Paulo”.

CODO A CODO: EMPATÍA E INVERSIÓN PARA ACERCAR SOLUCIONES EN TIEMPOS DE PANDEMIA

Desde marzo del 2020, cuando la pandemia del coronavirus empezó a avanzar sobre la región, reaccionamos con rapidez para dar respuesta a las nuevas necesidades. En el marco de cuarentenas, restricciones y escasez de productos básicos en varios países, acercamos nuestras mejores soluciones para facilitar las compras y los pagos electrónicos, cooperando a la vez con las autoridades en el control de publicaciones en infracción.

65.180

Publicaciones fueron eliminadas por cuestiones vinculadas a la pandemia del Covid-19.

En los meses más duros, fuimos muy proactivos para garantizar que los vendedores no usaran nuestras plataformas para realizar prácticas contrarias a nuestras políticas ni a las leyes sanitarias. Trabajamos con autoridades de control para eliminar publicaciones con precios abusivos en productos claves como el alcohol en gel o las mascarillas o incurrieran en publicidades engañosas, entre otros problemas.

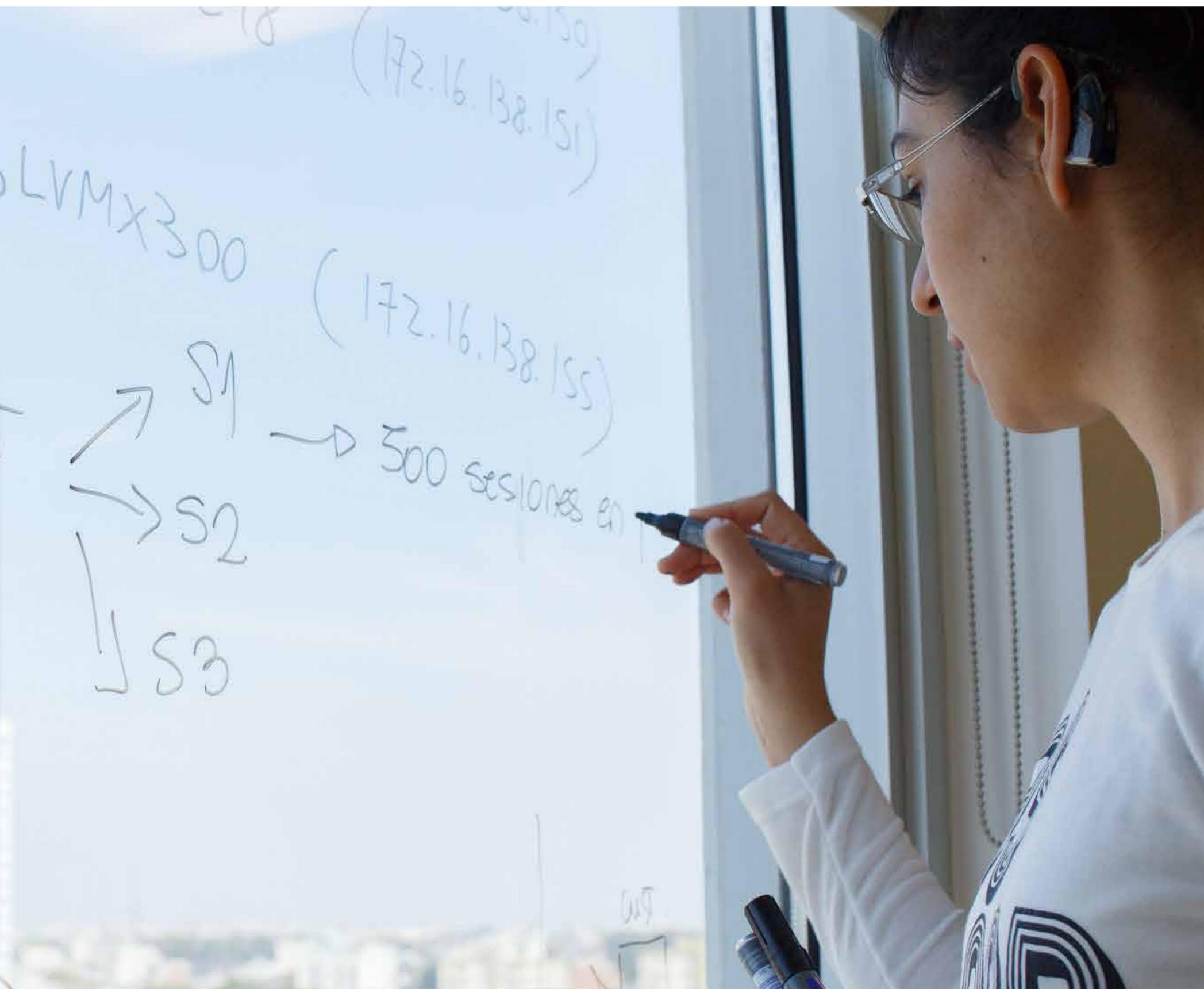
Entre otras acciones, enviamos comunicaciones a todos los vendedores de productos críticos instando a no incurrir en especulaciones ni malas prácticas.



03.

PROTEGEMOS LOS DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL

Brindamos a las marcas herramientas que les permiten denunciar publicaciones que afecten sus derechos. Cuidar la autenticidad y la calidad de los productos que se venden en Mercado Libre es nuestra prioridad.



BRAND PROTECION 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 reparta beneficios a todas las partes: queremos que los compradores encuentren productos auténticos y de calidad y que los vendedores puedan crecer sin infringir derechos de terceros.

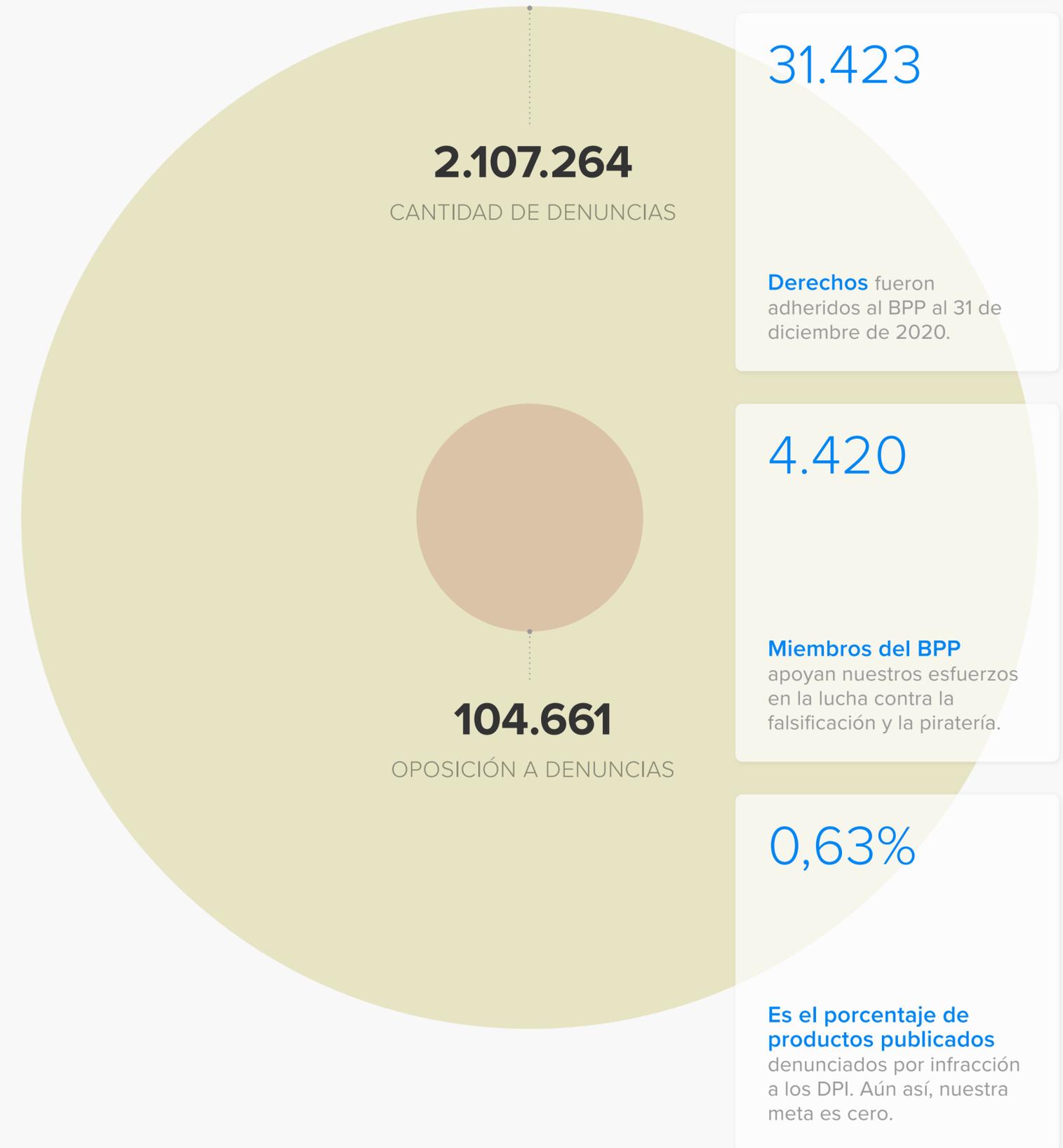
Para ello, desarrollamos un conjunto de soluciones, agrupadas en nuestro Brand Protection Program (BPP), que permiten a los titulares de DPI denunciar publicaciones en infracción en cualquiera de los 18 países donde opera Mercado Libre.

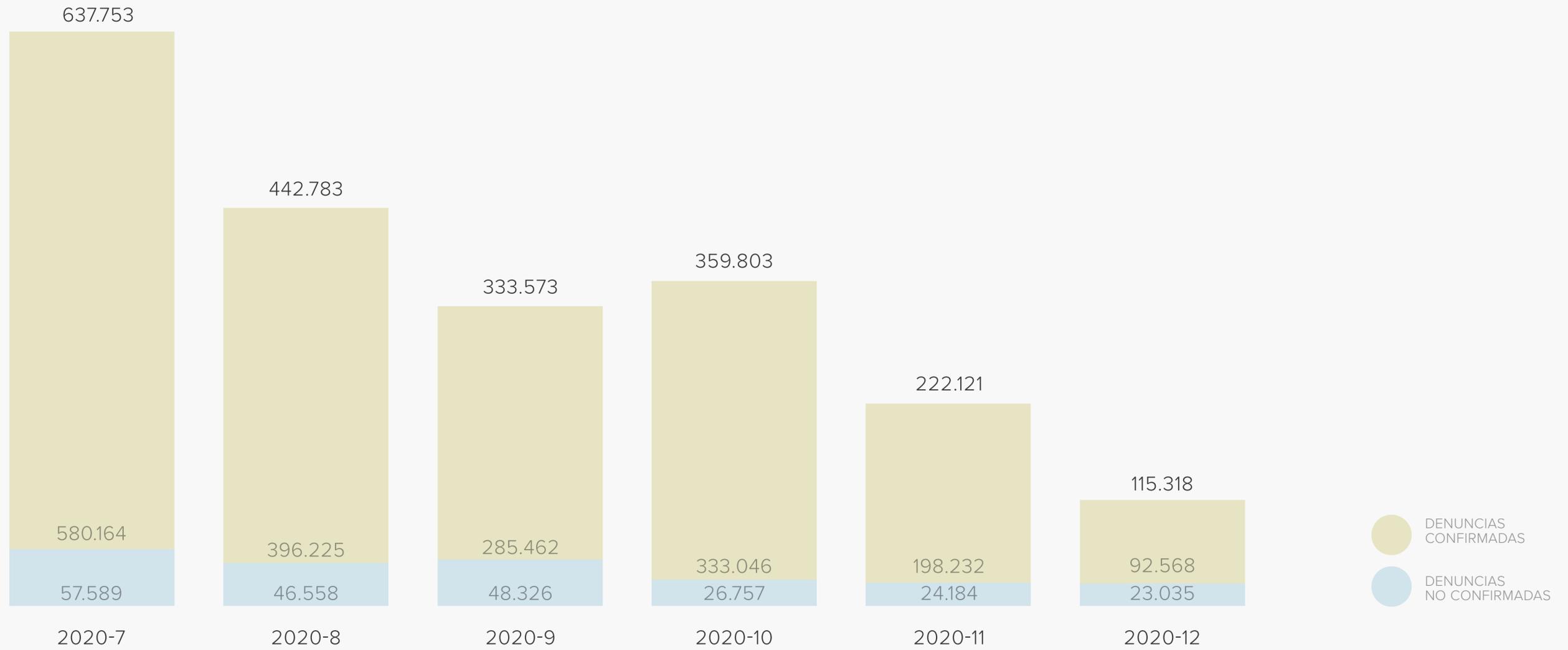
La herramienta es gratuita y los ayuda a **proteger su portfolio completo** (marcas, patentes y modelos de utilidad, derechos de autor y modelos o diseños industriales). Está disponible en español,

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. 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 vulneren 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 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.

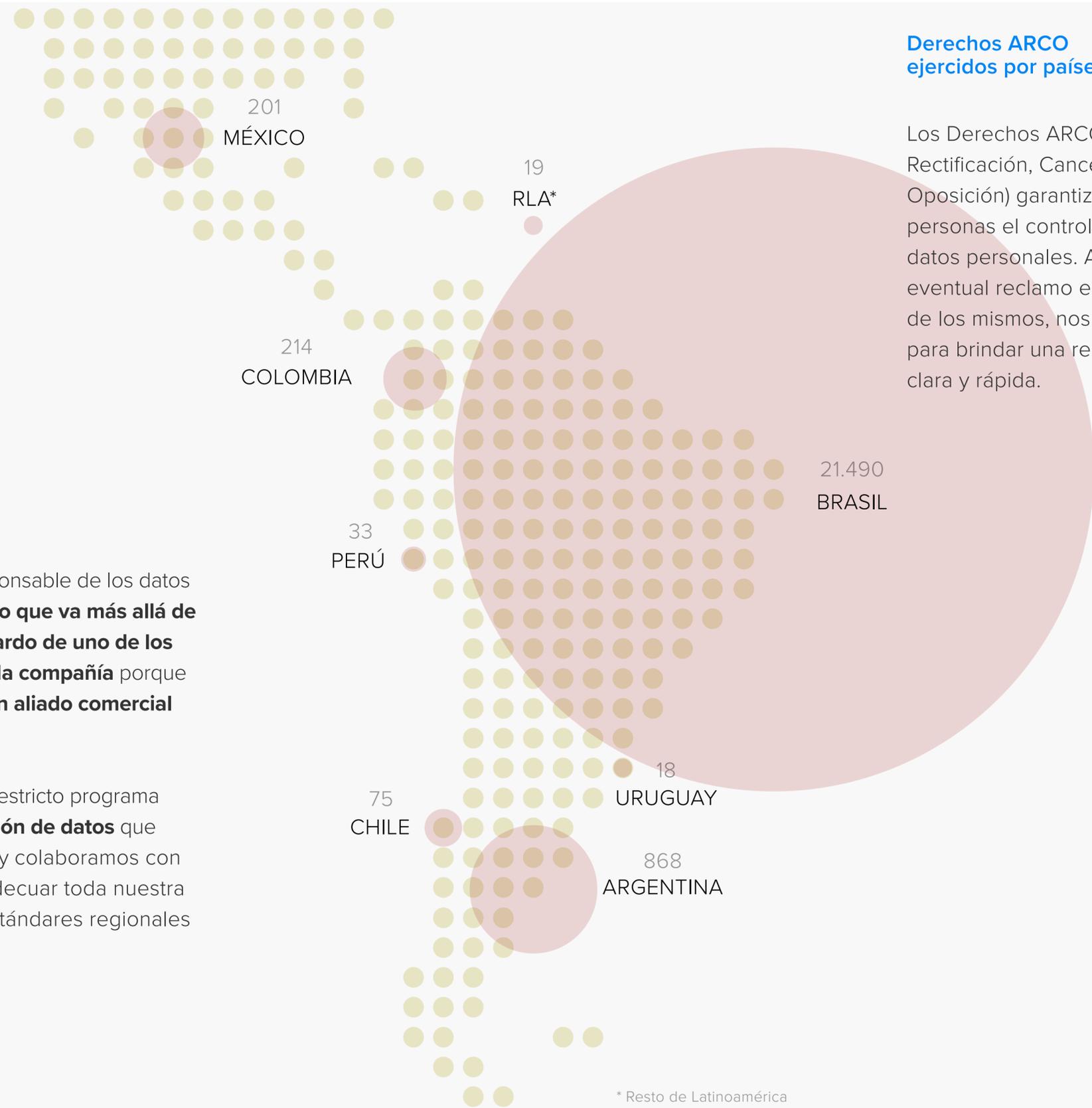
Somos conscientes de la inquietud que la utilización de los datos personales puede causar entre los usuarios. Por eso nos esmeramos en explicar qué información recogemos, qué hacemos con ella y en qué casos la compartimos, especialmente en lo que se refiere a la Inteligencia Artificial y el Aprendizaje 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.

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 reclamo en el marco de los mismos, nos esforzamos para brindar una respuesta clara y rápida.



* Resto de Latinoamérica

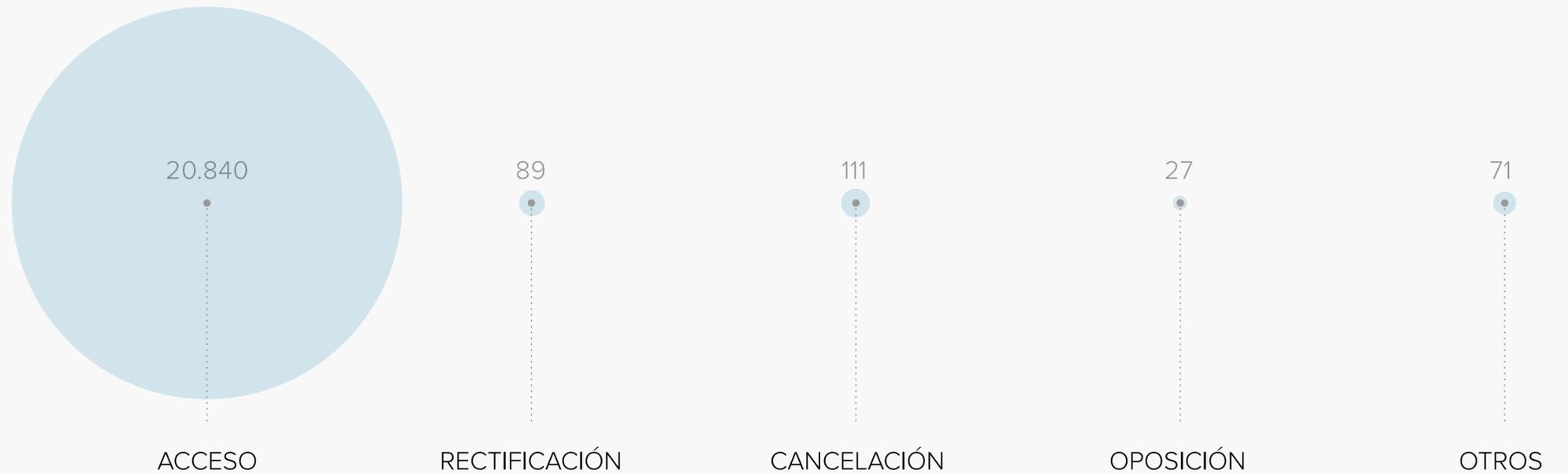
LA LEY MÁS EXIGENTE, EL PUNTO DE PARTIDA

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 la materia de protección de datos. Nos ocupamos de que todas las áreas tengan conocimiento sobre Privacidad, entiendan los riesgos vinculados a la protección de datos y contrasten cualquier iniciativa que procese información personal con la regulación vigente antes de implementarla.

Tipos de derechos ARCO ejercidos

Cualquier usuario puede solicitar a Mercado libre información sobre los datos personales que manejamos y pedir su eliminación.



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 tendrá ese mismo dinamismo**, actualizando datos y sumando información cada semestre.

Con este 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