





### **CARTA DO CEO**

# A VONTADE E O COMPROMISSO DE FAZER O QUE É CERTO

### Marcos Galperín

Inovar para reduzir as diferenças e promover o desenvolvimento da América Latina está no nosso DNA e é o espírito que nos motiva a ampliar, todos os dias, as fronteiras daquilo que somos e do que fazemos. Nossa região tem muitos desafios pela frente e as empresas têm a oportunidade de promover as mudanças que as coloquem no ranking das melhores práticas corporativas em todo o mundo. Nesse sentido, decidimos publicar o primeiro Relatório de Transparência do Mercado Livre.

Fazemos isso voluntariamente porque **queremos fazer as coisas bem.** Nada nos obriga e somos a primeira **empresa latino-americana** a se juntar ao grupo de empresas globais que começaram esse processo há duas décadas.

Como empresa líder da região em setores-chave como comércio eletrônico e finanças, queremos abrir caminhos, elevar a régua e multiplicar oportunidades para as pessoas dos países onde atuamos. Somos conscientes da relevância do nosso papel econômico e social, e entendemos que ser mais transparentes é a melhor maneira de honrar um vínculo cada vez mais intenso com os nossos usuários.

Levamos essa responsabilidade muito a sério e trabalhamos permanentemente para desenvolver soluções tecnológicas inovadoras, que permitam otimizar processos e intensificar a colaboração com organismos do Estado e organizações da sociedade civil em prol desses objetivos.

Com este relatório pretendemos **tornar nossas políticas e ações transparentes para proteger a segurança e a privacidade** dos mais de 74 milhões de usuários do nosso ecossistema em toda a região.

Nos sentimos incentivados a definir o rumo em direção à **consolidação de uma economia digital ética e sustentável**, e o fato de apresentar este relatório nos orgulha e nos compromete.

Estamos convencidos de que fortalecer um vínculo baseado na honestidade alimenta uma melhor experiência de usuário e é um dos pilares da missão que norteia nossas ações: democratizar o comércio e os serviços financeiros na América Latina..



01.

# UM NOVO DESAFIO

Nosso objetivo é democratizar o comércio e os serviços financeiros e já conseguimos fazer com que milhões de pessoas utilizem nossos serviços. Sua confiança é a essência do nosso negócio e tornar transparente a forma em que protegemos a sua experiência e a sua segurança é um passo na direção certa.

# POR QUE PUBLICAMOS UM RELATÓRIO DE TRANSPARÊNCIA

O explosivo crescimento da internet como cenário das relações sociais, comerciais, de trabalho e financeiras desperta novos desafios. A migração digital está se acelerando e cada vez mais atividades estão sendo realizadas em ambientes virtuais, nos quais os usuários confiam dados pessoais a diversas plataformas e aplicativos.

Diante dessa mudança cultural profunda, acelerada pela pandemia, as empresas de tecnologia precisam intensificar os esforços de transparência e integridade a fim de garantir aos usuários espaços digitais onde sua segurança e seus dados estejam protegidos com os padrões internacionais mais elevados.

Esse é o nosso objetivo. Estamos orgulhosos de compartilhar nossas práticas porque "fazer o que é certo" e elevar a régua, está no nosso DNA: empreender é ampliar fronteiras e também criar cultura.

A melhoria contínua é um elemento diferenciador dos nossos serviços e a maturidade da nossa empresa exige dar um salto de qualidade a nível corporativo. Como atores cada vez mais relevantes social e economicamente queremos reforçar a nossa proposta de valor para as pessoas dos 18 países em que estamos presentes, levando o "agir corretamente" inclusive acima dos padrões normativos.

Este primeiro relatório condensa uma série de dados e princípios que lançam luz sobre a forma em que trabalhamos para elevar o nível da experiência que oferecemos aos nossos usuários, garantindo que seus negócios e transações sejam realizados dentro dos mais exigentes padrões de qualidade e formalidade.

Abrir a informação é uma forma de reafirmar o **caminho que iniciamos há 21 anos**. Manter nossa liderança exige mais de nós e o desafio de superação é para nós um profundo incentivo.







# NOSSA TRAJETÓRIA

Somos a empresa líder em tecnologia de comércio eletrônico e serviços financeiros da América Latina e a nona plataforma de comércio eletrônico do mundo em total de visitantes únicos.

Desde 1999 nossa evolução tem sido constante. Começamos como plataforma de vendas e passamos a ser um ecossistema digital com duas grandes unidades de negócio: e-commerce e negócios fintech. Dentro desses dois grandes mundos, Mercado Livre e Mercado Pago, estão agrupados diversos produtos de base tecnológica que se alimentam e se complementam com o propósito de simplificar e otimizar a experiência dos nossos usuários.

Mercado Livre, Mercado Envios, Mercado Shops, Ads (Publicidade), VIS (Veículos, Imóveis e Serviços), Mercado Crédito, QR, Point e Online Payments, entre outras soluções comerciais, logísticas e financeiras, compõem um portfólio focado na geração de valor e impacto para as pessoas dos 18 países onde atuamos.

Atualmente, nosso ecossistema tem 74 milhões de usuários ativos (Q4 2020) e mais de 14,2 milhões de pessoas pagam e recebem valores com a nossa conta digital.

Crescemos, amadurecemos, mas ainda há muito a fazer. Somos empreendedores, pensamos grande e assumimos riscos porque nos sentimos firmes na missão que orienta nossas ações: democratizar o comércio e os serviços financeiros para transformar a vida de milhões de pessoas na América Latina. Vamos lá.

# SUA CONFIANÇA, NOSSO CAPITAL

No Mercado Livre, nós acreditamos que **a for- malidade e a segurança jurídica são pilares da inclusão e do desenvolvimento**. Como cidadãos
corporativos, cumprimos estritamente as regulamentações legais dos países e nos esforçamos
para evitar ou minimizar comportamentos inadequados nas nossas plataformas.

Para proporcionar um ambiente seguro e confiável, desenvolvemos soluções inovadoras que nos permitem ser muito eficientes na prevenção e sanção de qualquer prática inadequada. Estamos interessados especialmente em retirar do nosso ecossistema aqueles que tentam violar as regras ou usar indevidamente os nossos serviços. Explicamos claramente quais são os direitos e responsabilidades dos vendedores, compradores e usuários do nosso ecossistema e quais são nossas políticas sobre produtos e atividades proibidos. Consideramos que essa transparência é fundamental para ajudar os usuários a tomarem decisões informadas sobre os serviços que utilizam.

Exigimos dos nossos funcionários que desempenhem suas funções segundo elevados padrões éticos e de conduta. Esperamos o mesmo dos fornecedores e parceiros comerciais, porque entendemos que o desenvolvimento sustentável e responsável é alcançado por meio do alinhamento de esforços em torno de princípios básicos comuns.

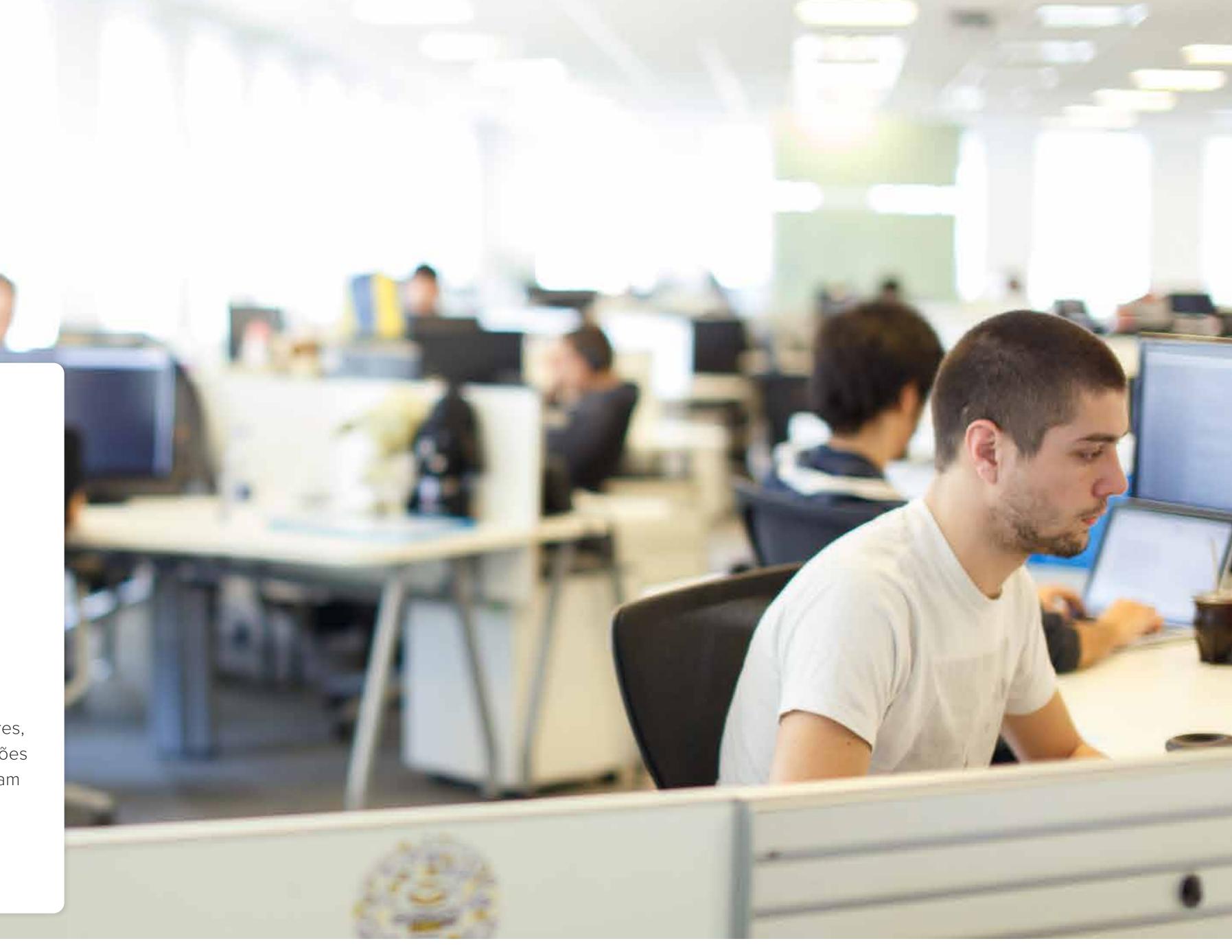






# PROTEGEMOS A SEGURANÇA E A QUALIDADE DOS NOSSOS PRODUTOS

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 DOS
NOSSOS USUÁRIOS

Na nossa plataforma é proibido oferecer produtos e serviços que contrariem os nossos Termos e Condições. Somos muito proativos e eficientes para reduzir a exposição a anúncios que atentam contra uma boa experiência e também nos nutrimos da informação que os usuários enviam por meio dos botões de denúncia, evitando 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 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, partilhamos com as autoridades competentes informações que possam ajudar em investigações criminais.

99,4%

### Do conteúdo removido

é detectado pelas nossas equipes de prevenção de fraude. O restante é denunciado pelos usuários ou pelas autoridades no âmbito de diversos acordos.

331.607.978

TOTAL DE ANÚNCIOS

Dados de 31 de dezembro de 2020



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

18.570.436

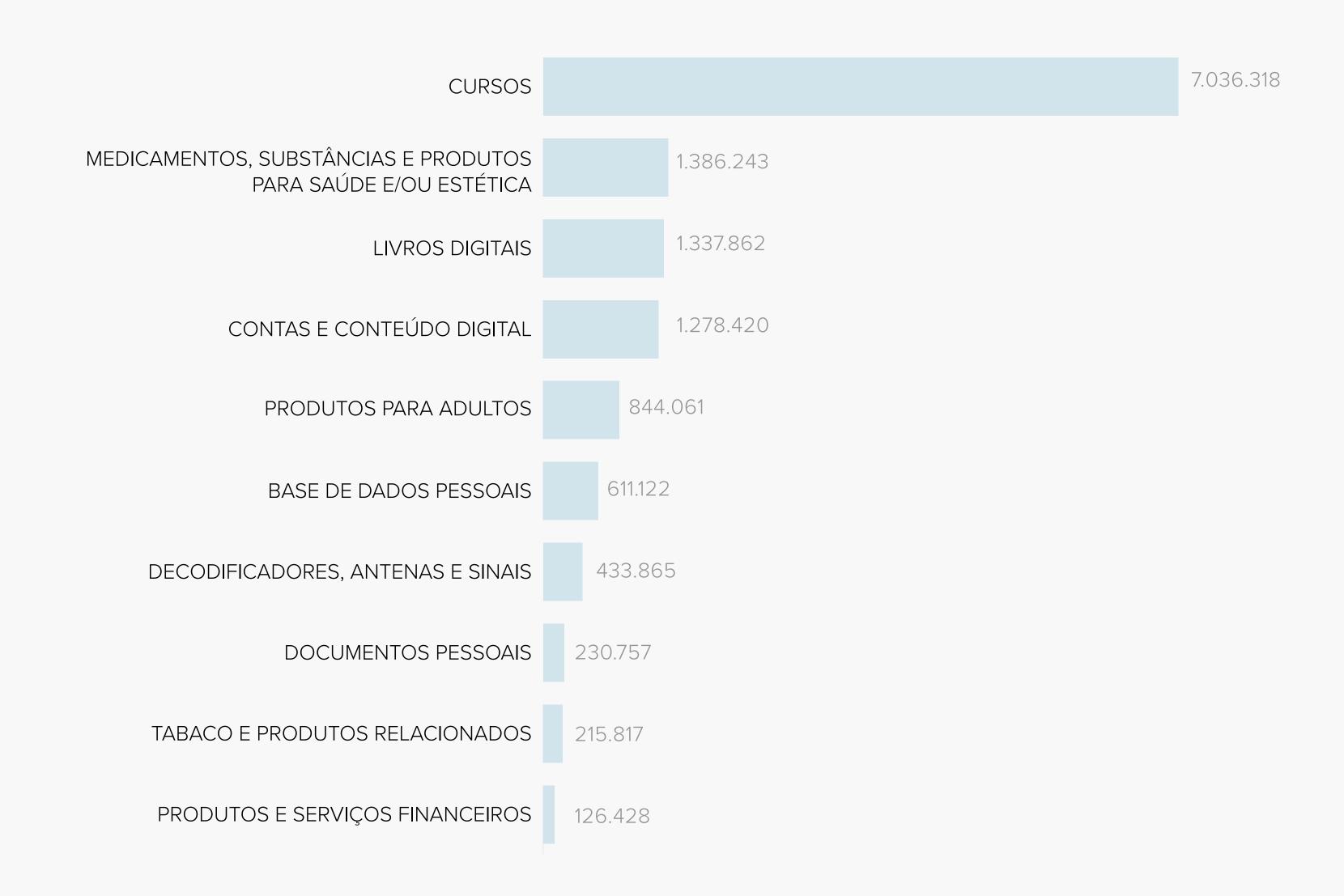
Anúncios que detectamos e moderamos em razão de violação das nossas Políticas de Anúncios e de Produtos Proibidos.

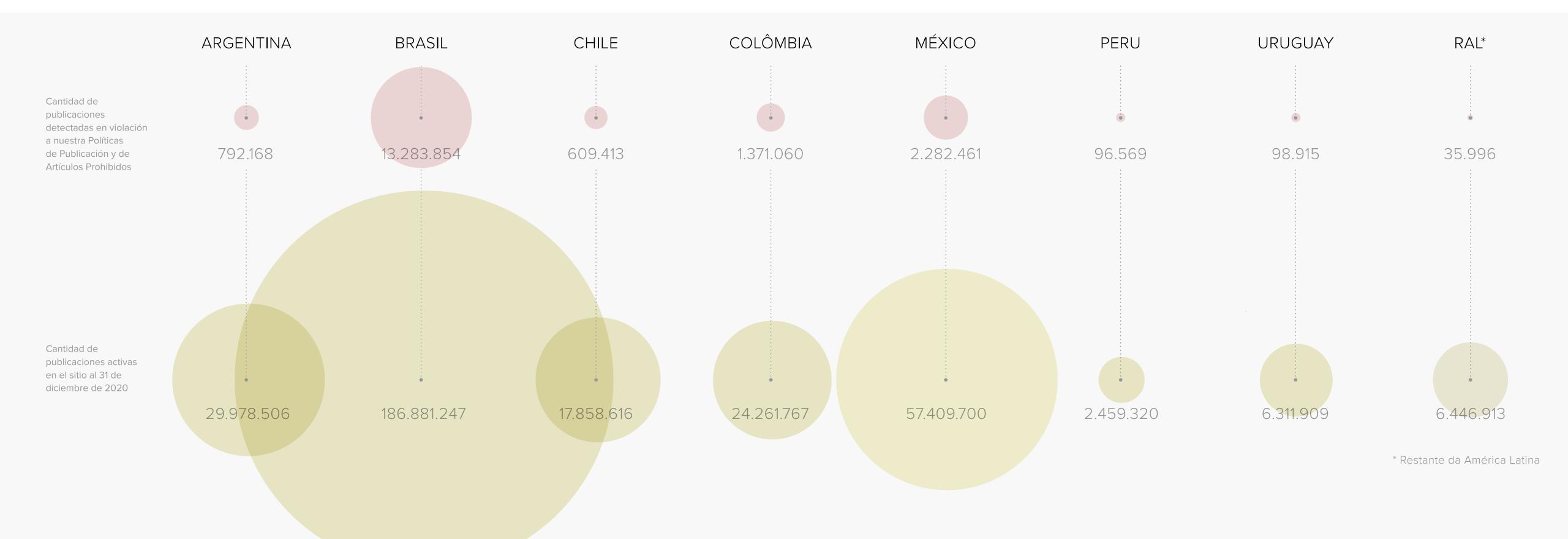
# TOP 10: PRINCIPAIS CATEGORIAS DE CONTEÚDOS EM INFRAÇÃO

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

# Quais são os 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.

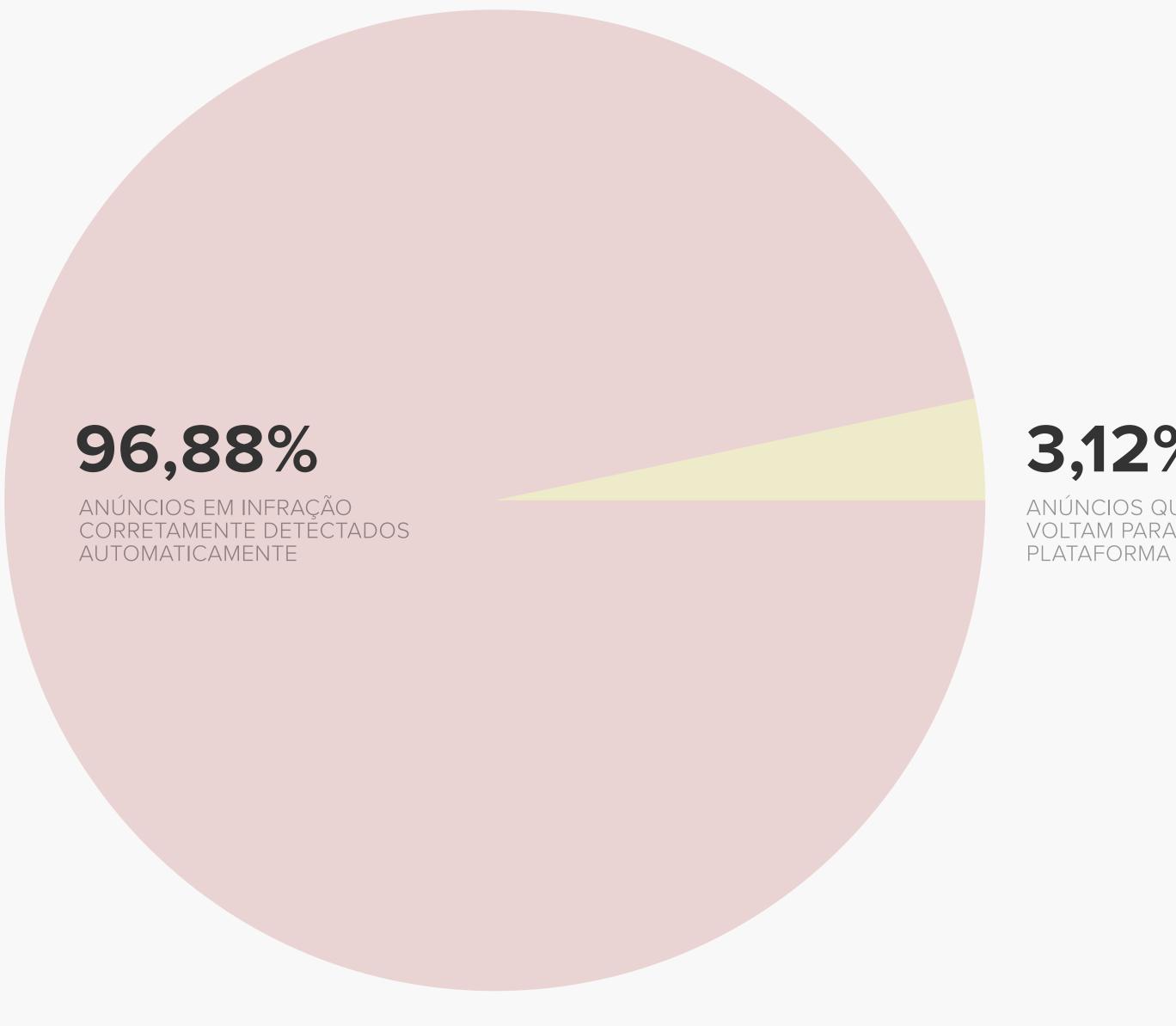




Contamos com a tecnologia para sermos cada vez mais eficientes na proteção dos nossos produtos: em menos de um segundo, nossos sistemas analisam mais de 5.000 variáveis para detectar e pausar ou remover em tempo real anúncios que violam os nossos Termos e Condições.

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.



3,12% ANÚNCIOS QUE VOLTAM PARA A

# MODERAÇÕES BASEADAS **EM DETECÇÕES AUTOMÁTICAS**

A porcentagem de detecção de infrações incorretas, em que os anúncios são reativados (rollback).

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 as promessas da 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 disso são os acordos que abordam questões como grooming, ódio racial e antissemitismo, entre outras, realizados com autoridades educativas e instituições.

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 tem melhorado ao longo dos anos. Nos ajuda a identificar casos de publicidade enganosa de produtos relacionados à saúde e a otimizar a fiscalização de anúncios que oferecem produtos sem registro sanitário".

## **ANMAT** (Argentina)

Sebastián Rani, Coordenador do Programa de Monitoramento e Fiscalização de Publicidade e Promoção.



Mercado Livre é uma empresa comprometida com a cultura da legalidade. Proporciona aos colombianos uma excelente ferramenta digital para gerar ações de combate ao crime e ao contrabando em mídias digitais".

# **INVIMA** (Colômbia)

Henry Herney Saavedra Morais. Grupo Unidade de Reação Imediata de Eficiência.



O relacionamento do Mercado Livre com o Ministério Público de São Paulo é louvável, proativo e resolutivo, adotando invariavelmente posturas que protegem os bens jurídicos e a probidade. O trabalho desenvolvido pelo Mercado Livre com relação à remoção de anúncios irregulares facilita muito as atividades preventivas e repressivas desenvolvidas pelo CyberGaeco/MPSP"

### Richard Gantus Encinas,

Promotor de Justiça do CyberGaeco, Ministério Público de São Paulo".



LADO A LADO:
EMPATIA E
INVESTIMENTO PARA
OFERECER SOLUÇÕES
EM TEMPOS DE
PANDEMIA

Desde março de 2020, quando a pandemia do novo coronavírus começou a se alastrar pela região, reagimos com rapidez para dar respostas às novas necessidades. Em um cenário de quarentenas, restrições e escassez de produtos básicos em vários países, oferecemos nossas melhores soluções para facilitar compras e pagamentos eletrônicos, cooperando também com as autoridades no controle de anúncios que infringem regras.

65.180

Anúncios foram removidos por questões relacionadas à pandemia de Covid-19.

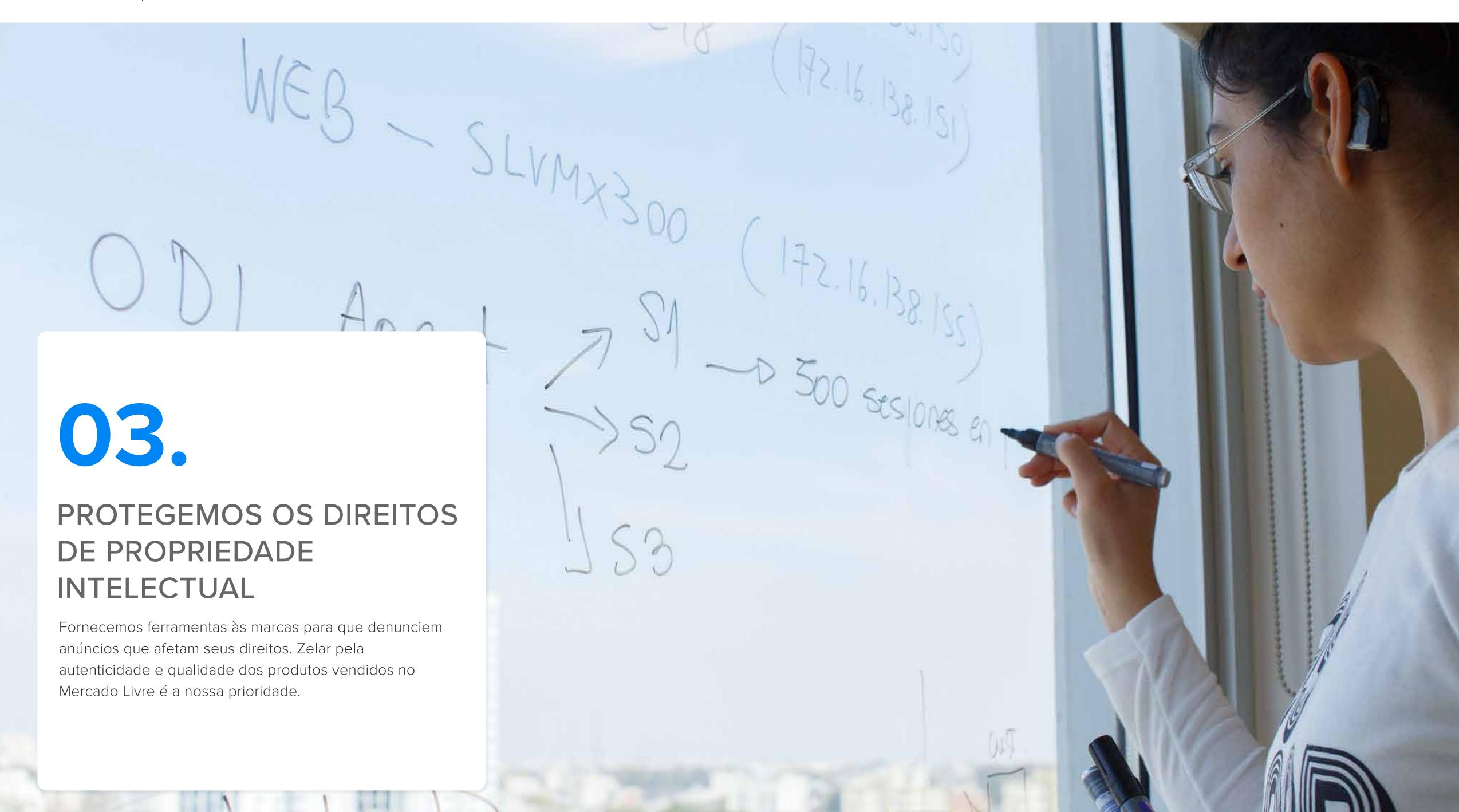
Nos meses mais difíceis, fomos muito proativos para garantir que os vendedores não usassem nossas plataformas para realizar práticas contrárias às nossas políticas ou às normas sanitárias. Trabalhamos com autoridades de controle para remover anúncios com preços abusivos de produtos fundamentais como álcool em gel e máscaras ou que incorrerem em publicidades enganosas, entre outros problemas.

Entre outras ações, encaminhamos comunicações a todos os vendedores de produtos críticos instando-os a não incorrerem em especulações ou práticas indevidas.









# 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.

31.423

QUANTIDADE DE DENÚNCIAS

2.107.264

Direitos foram aderidos ao BPP em 31 de dezembro de 2020.

4.420

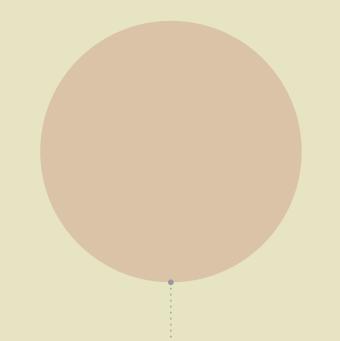
Membros do BPP apoiam nossos esforços na luta contra a falsificação e a

pirataria.

0,63%

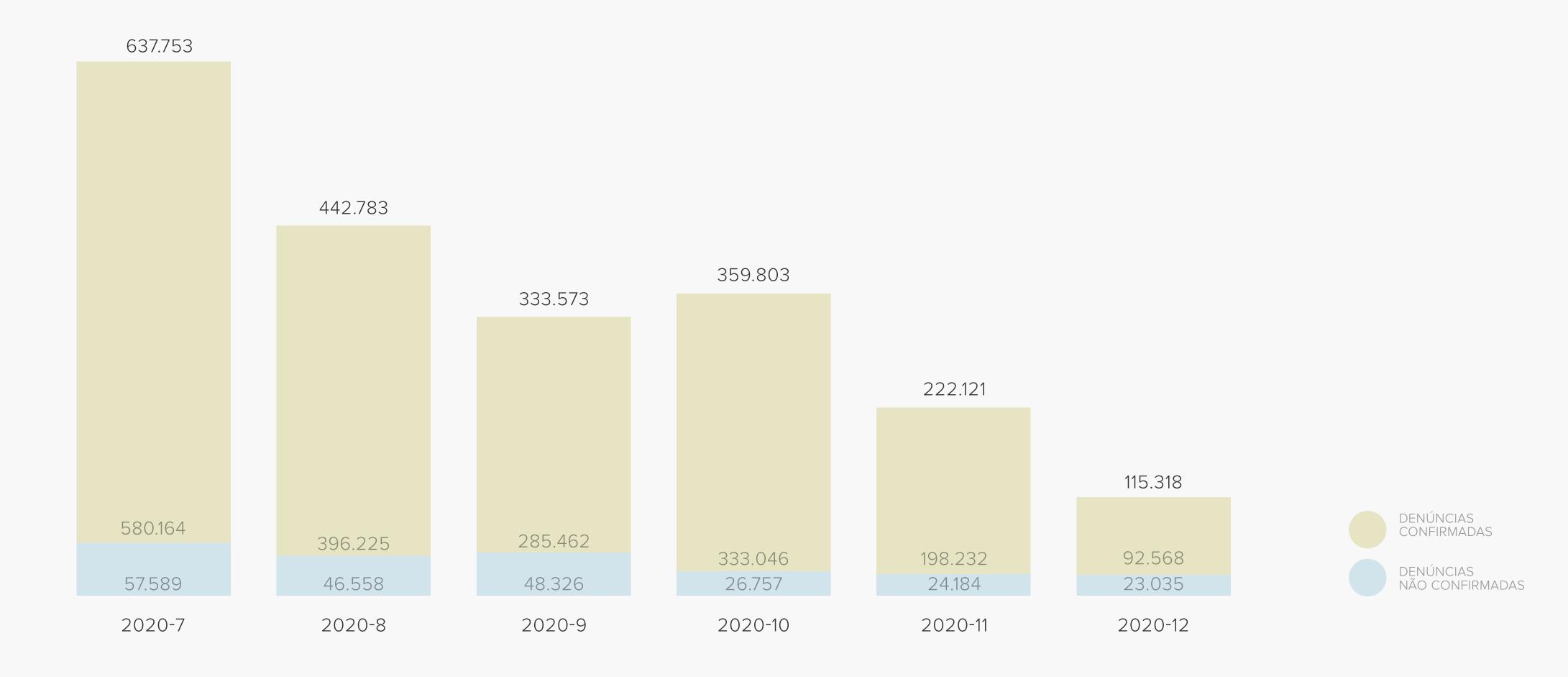
É a porcentagem de produtos anunciados

denunciados por violação de DPI. Mesmo assim, nossa meta é zero.



104.661

OPOSIÇÃO A DENÚNCIAS

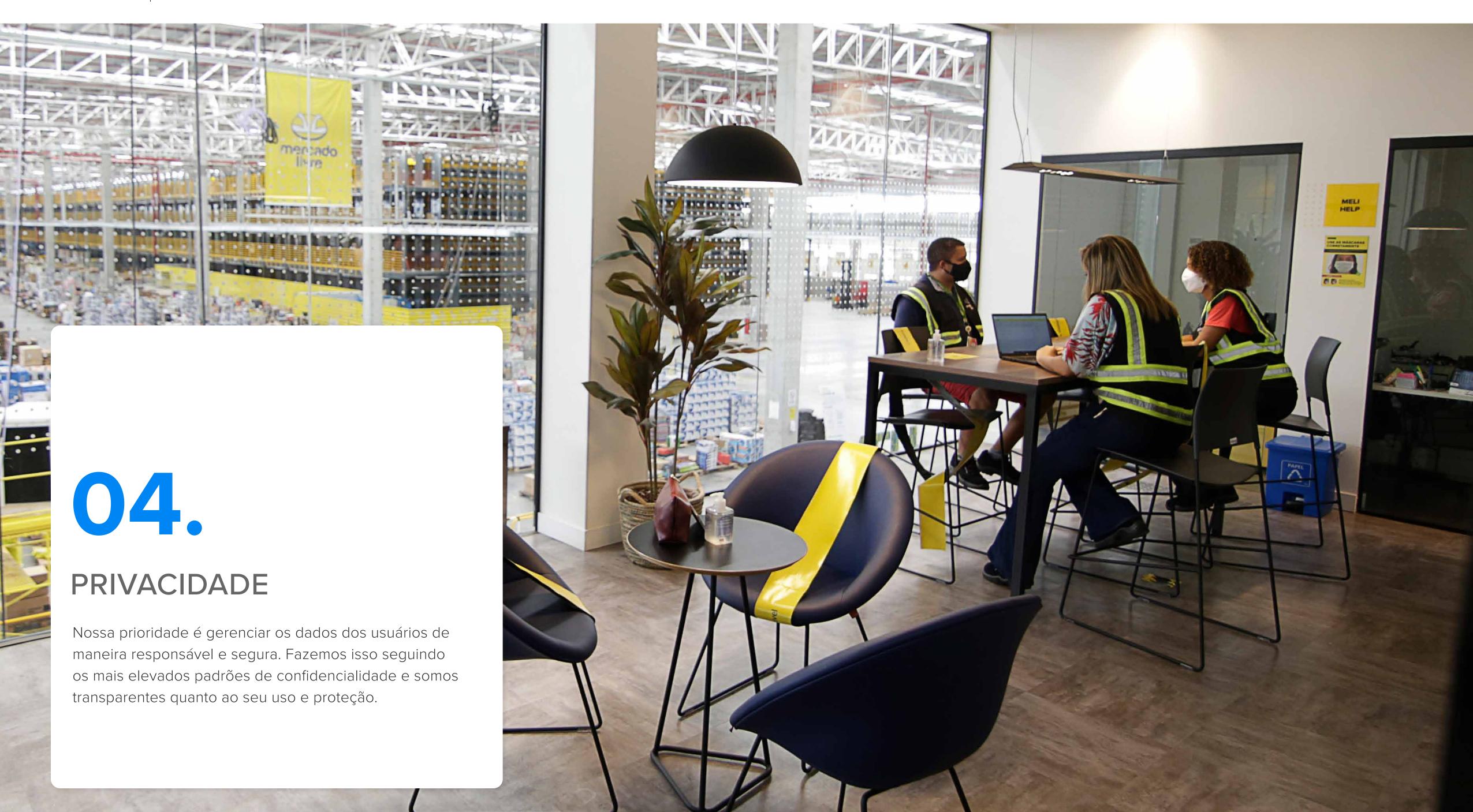


# APRENDEMOS E MELHORAMOS

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.





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 como nos identificamos com suas necessidades e geramos valor, desenvolvendo soluções personalizadas.

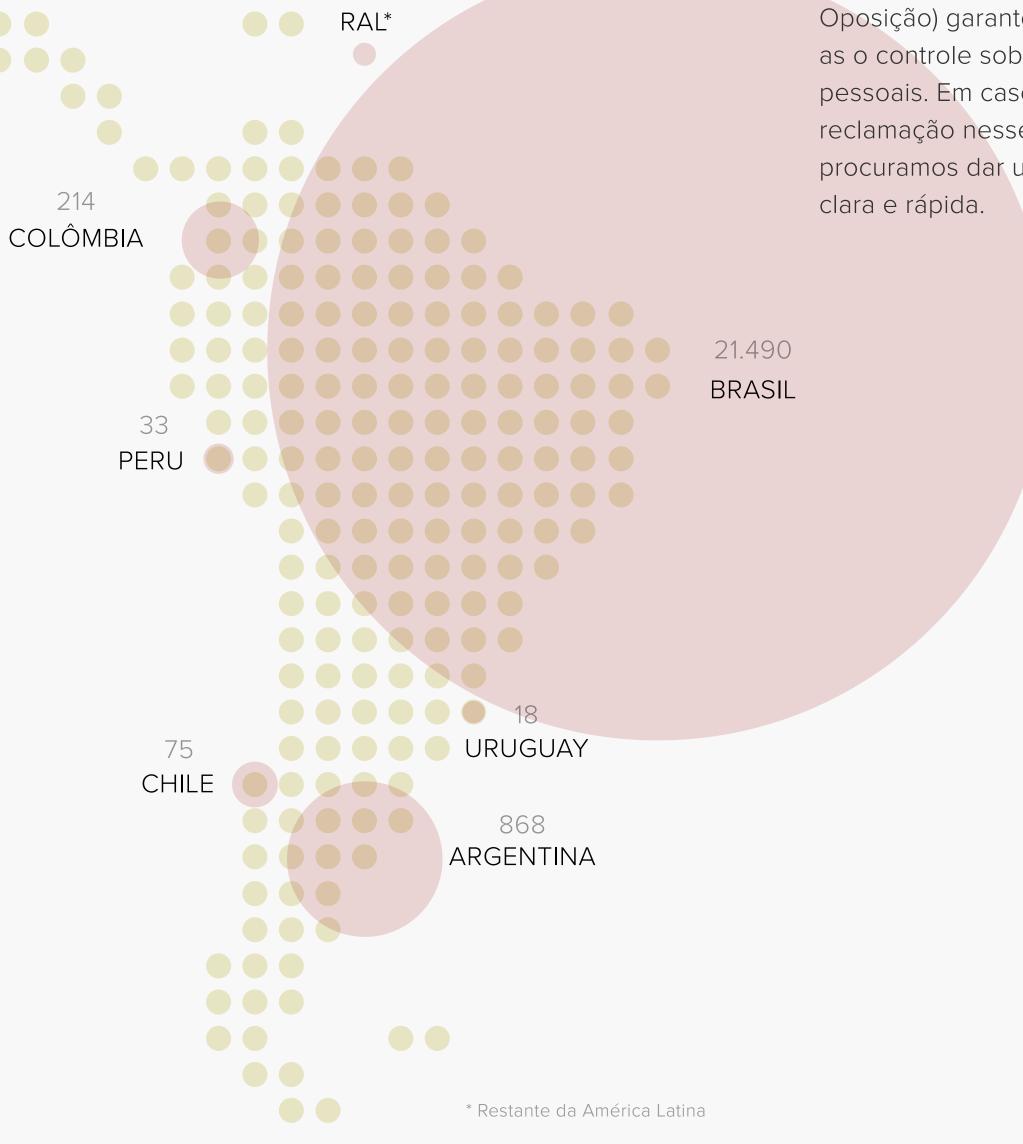
Estamos cientes da preocupação que a utilização de dados pessoais pode causar entre os usuários. É por isso que temos o maior cuidado em explicar que informações coletamos, o que fazemos com elas e em que casos as partilhamos, especialmente no que diz respeito à Inteligência Artificial e ao Aprendizado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

Para nós, a gestão responsável dos dados pessoais é um compromisso que vai além das normas: 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.



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.



A19

Julho / Dezembro 2020

MÉXICO

# A LEI MAIS EXIGENTE, O PONTO DE PARTIDA

A migração digital está se acelerando e 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.

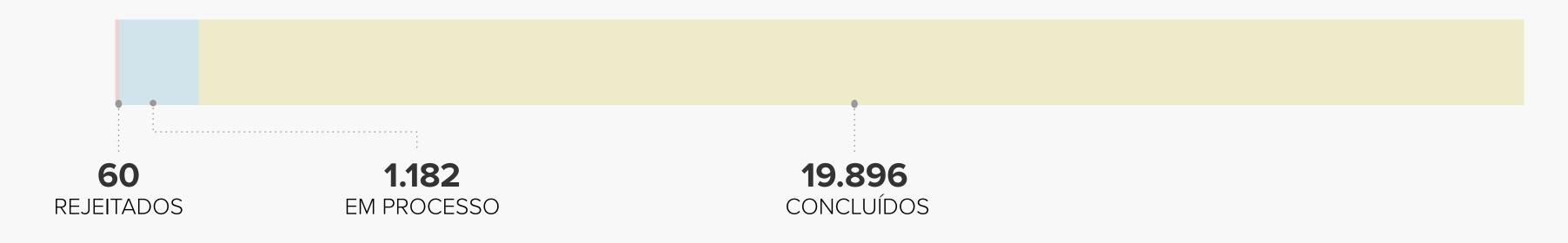
Ao mesmo tempo, todos os funcionários do Mercado Livre passam por um processo de capacitação em matéria de proteção de dados. Nós nos certificamos de que todas as áreas conheçam as regras de Privacidade, entendam os riscos relacionados à proteção de dados e contrastem qualquer iniciativa que processe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

### Tipos de Direitos ARCO exercidos

Qualquer usuário pode solicitar informação ao Mercado Livre sobre os dados pessoais que tratamos e pedir sua remoção.



**21.138** TOTAL DE PROCEDIMENTOS



# 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 <u>transparencia@mercadolibre.com</u>