

REPORTE DE TRANSPARENCIA

Julio - diciembre 2023



IMPULSAMOS LA TRANSPARENCIA

En un mundo y una realidad desafiante, en Mercado Libre respondemos de una manera ágil y dinámica. Conectamos a todo nuestro equipo, aprovechamos al máximo nuestras tecnologías y actuamos siempre con la mirada puesta en la transparencia del negocio.

Compartir nuestros resultados y dar a conocer a los usuarios, autoridades y organizaciones de la sociedad civil las acciones que llevamos adelante en este sentido, es una práctica de suma importancia para nosotros. Nuestro ADN emprendedor nos invita a buscar la excelencia, ser más eficientes e ir siempre un paso más allá.

Es por esto, que en el período julio - diciembre del 2023 logramos optimizar nuestras dinámicas y aumentar la precisión de los datos apoyándonos siempre en nuestras herramientas basadas en la tecnología y la inteligencia artificial.

A continuación, presentamos a toda la comunidad las cifras y números del segundo semestre del 2023 en base a las siguientes ámbitos de acción:

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

DESTACADOS



INFORMACIÓN

98%

de los requerimientos fueron respondidos con la información solicitada.



MODERACIÓN

97%

de las moderaciones son hechas proactivamente por nuestro equipos de Prevención de Fraude.



BPP

87%

de los contenidos removidos por infracción a Derechos de Propiedad Intelectual fueron detecciones proactivas.




PRIVACIDAD


+90%


del total de ejercicios de Derechos de Privacidad fueron por flujo automatizado.

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.

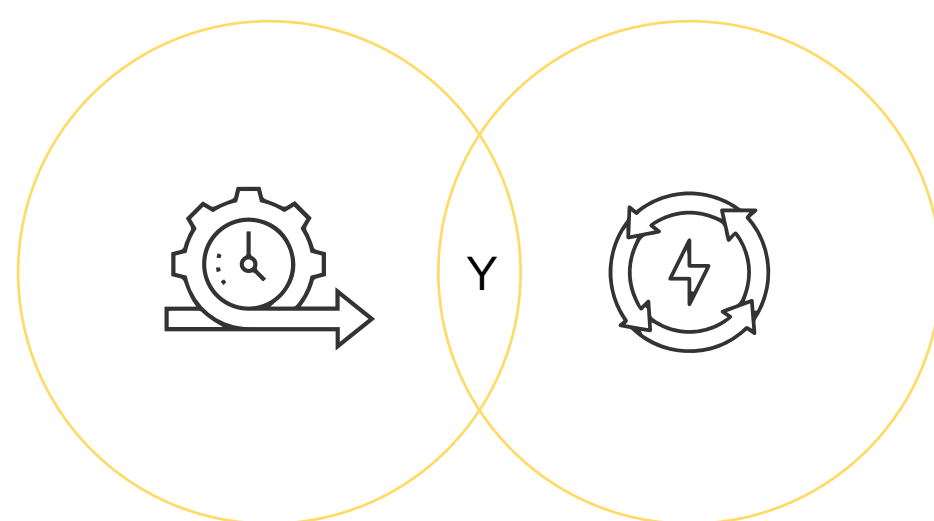
DAMOS RESPUESTA

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



53.757

REQUERIMIENTOS DE INFORMACI3N:
recibidos durante el per3odo informado.



52.678

RESPONDIDOS
con la informaci3n solicitada



1.079

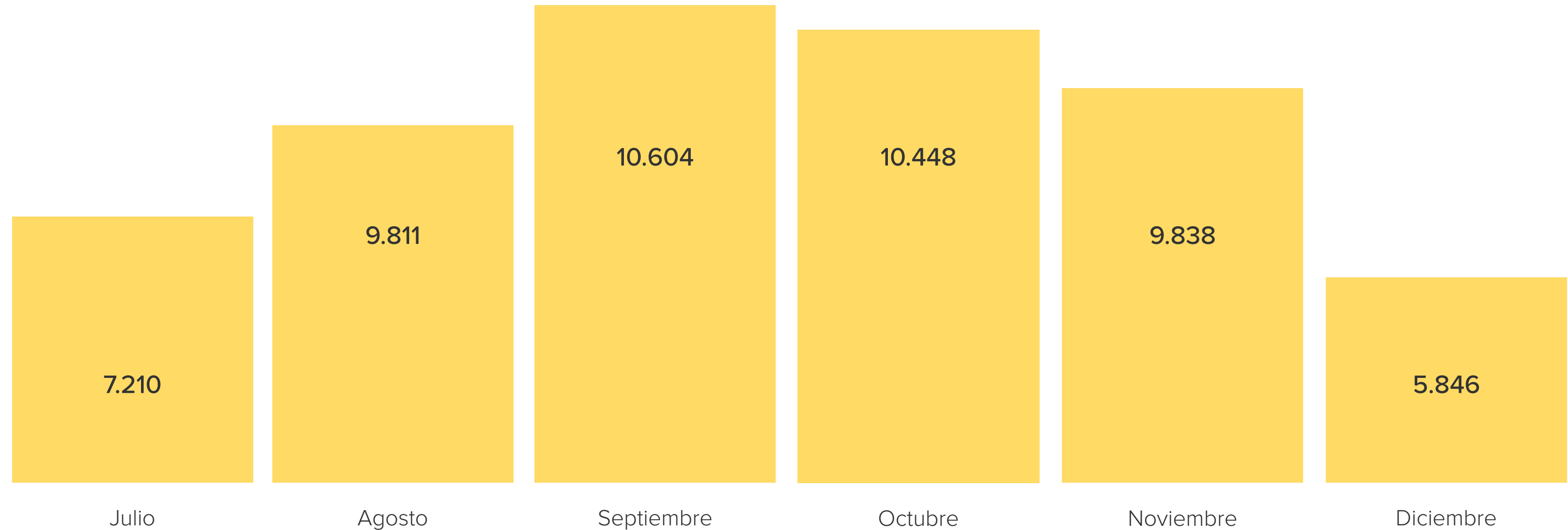
RESPONDIDOS
sin brindar informaci3n

El **98%**
de los pedidos fueron respondidos con la informaci3n solicitada

El **2%**
 restante corresponde a solicitudes que no pudieron ser atendidas



INGRESO DE SOLICITUDES DE INFORMACIÓN POR MES



FOMENTAMOS LA CONFIANZA EN LOS ENTORNOS DIGITALES

Desarrollamos tecnologías que permiten:



Optimizamos 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.

651.415.437

CANTIDAD DE PUBLICACIONES creadas o modificadas en el período reportado.

5.441.091

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

173.355




PUBLICACIONES DENUNCIADAS por usuarios y autoridades competentes.

PERFECCIONAMOS NUESTRAS HERRAMIENTAS

Sólo el **0,84%** del total de publicaciones fueron removidas por infracción a nuestros Términos y Condiciones.

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 QUE EJECUTA CON EXCELENCIA

97%

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

El 3%

corresponde a publicaciones denunciadas por los usuarios o autoridades.

148.725

PUBLICACIONES POR HORA se crean o se modifican en Mercado Libre.

Nuestros sistemas se optimizan a cada momento para mantener su calidad ante el aumento constante de actividad en nuestros ecosistemas.

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.



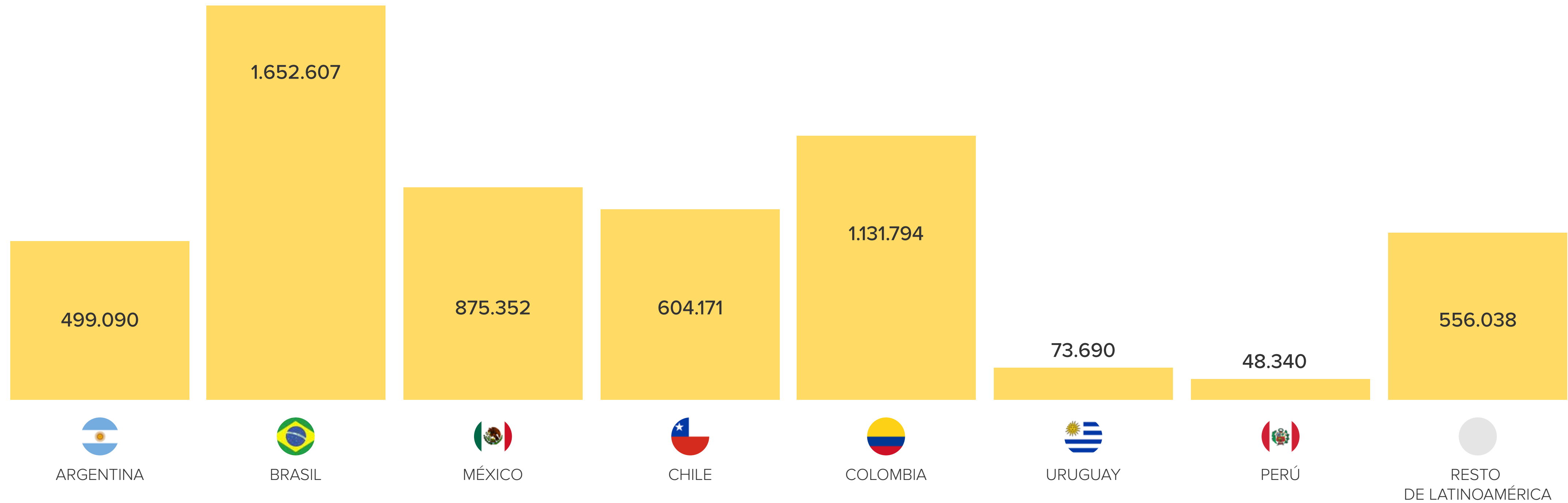
Artículos falsificados.



Datos personales: publicaciones que incluyen datos de contacto.

	COLOMBIA	ARGENTINA	BRASIL	CHILE	MEXICO	URUGUAY	PERÚ	RESTO
01	Libros	Productos falsificados	Productos falsificados	Libros	Productos falsificados	Productos falsificados	Libros	Libros
02	Cuentas y juegos	Cuentas y juegos	Software	Productos falsificados	Software	Cuentas y juegos	Productos falsificados	Software
03	Medicamentos	Libros	Productos no homologado	Cuentas y juegos	Libros	Información reglamentaria	Cuentas y juegos	Oferta no seria
04	Productos falsificados	Autopartes	Documentos personales	Importaciones CBT	Medicamentos	Libros	Software	Productos falsificados
05	Importaciones CBT	Entradas para eventos	Autopartes	Medicamentos	Cuentas y juegos	Medicamentos	Entradas para eventos	Medicamentos
06	Equipamiento médico	Software	Medicamentos	Equipamiento médico	Importaciones CBT	Equipamiento médico	Medicamentos	Producto no homologado
07	Armas	Medicamentos	Cuentas y juegos	Productos para adultos mal categorizados	Equipamiento médico	Software	Tabaco	Cuentas y juegos
08	Producto no homologado	Producto no homologado	Productos para uso financiero	Software	Productos para adultos mal categorizados	Tabaco	Equipamiento médico	Decodificadores
09	Software	Tabaco	Equipamiento médico	Decodificadores	Animales	Alimentos y bebidas	Decodificadores	Equipamiento médico
10	Producto no inscripto	Producto no inscripto	Alegaciones terapéuticas	Animales	Tabaco	Fuegos artificiales	Productos para adultos mal categorizados	Violencia y discriminación

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

Aprendemos de las denuncias que realizan autoridades de control que se adhieren a nuestro Cooperation Agreement Program, para hacer nuestra plataforma más segura.

“

“Realmente el programa CAP, ha sido una herramienta de control para ARCSA muy eficaz para vigilar y controlar los productos de uso y consumo humano que son comercializados, y consecuentemente precautelar la seguridad y salud de la población.”

Mayra Roman, Dirección Técnica de Vigilancia y Control Posterior de Establecimiento y Productos, ARCSA (Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria)

“

“Excelente herramienta, hace que el proceso de retirar artículos prohibidos sea muy eficiente, además que evita reprocesos.”

Andres Prada Garcia, Grupo de Supervisión Empresarial y Seguridad de Producto, SIC (Superintendencia de Industria y Comercio)

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

■
97,91%

Publicaciones en infracción correctamente moderadas




■
2,09%

Publicaciones que vuelven a la plataforma.



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

67.658

cantidad de derechos adheridos al BPP.





12.152

son los Miembros del BPP.

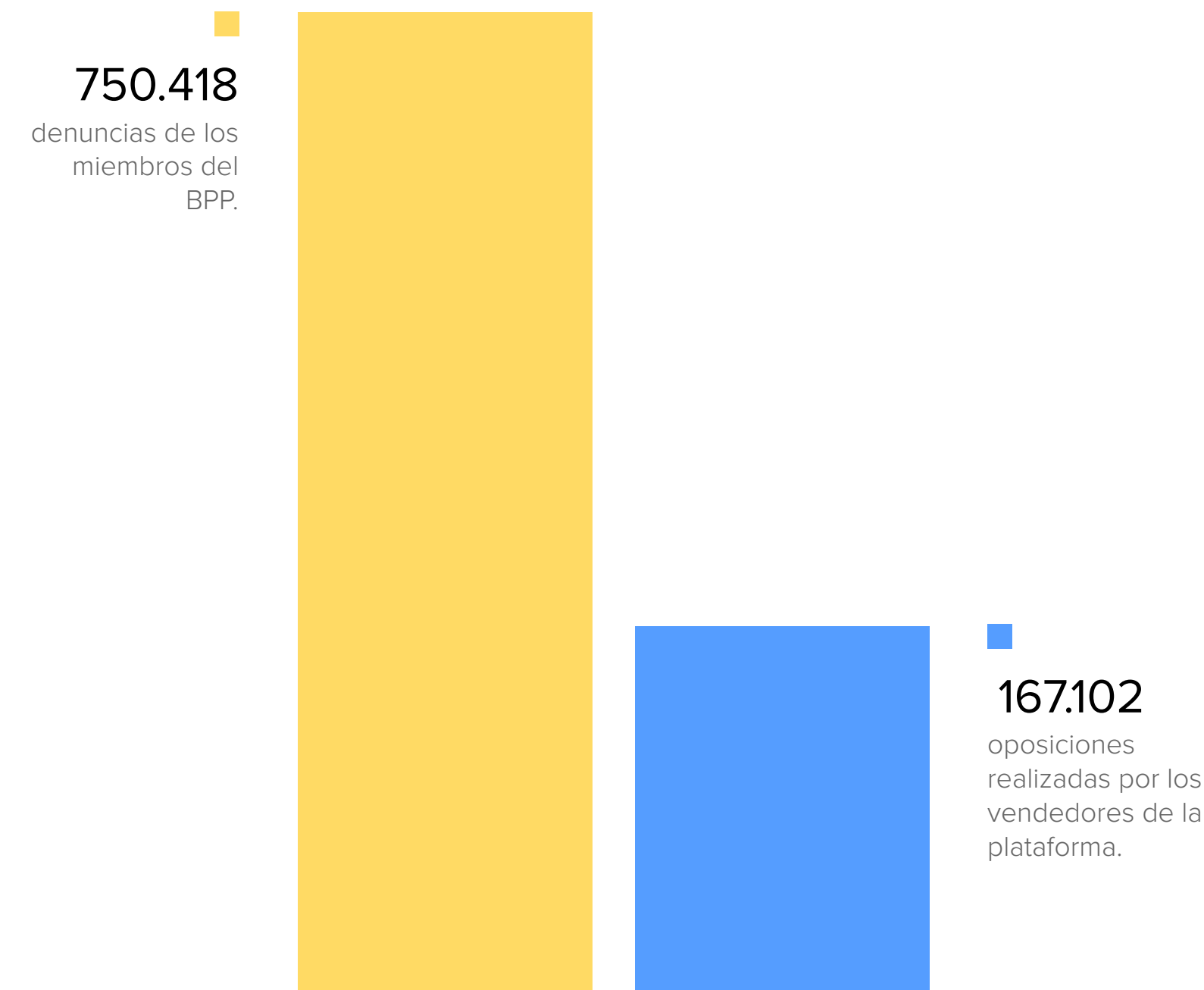
0,11%

del total de publicaciones de MELI son 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.

DENUNCIAS TOTALES



TRABAJAMOS JUNTO A LOS TITULARES DE DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL

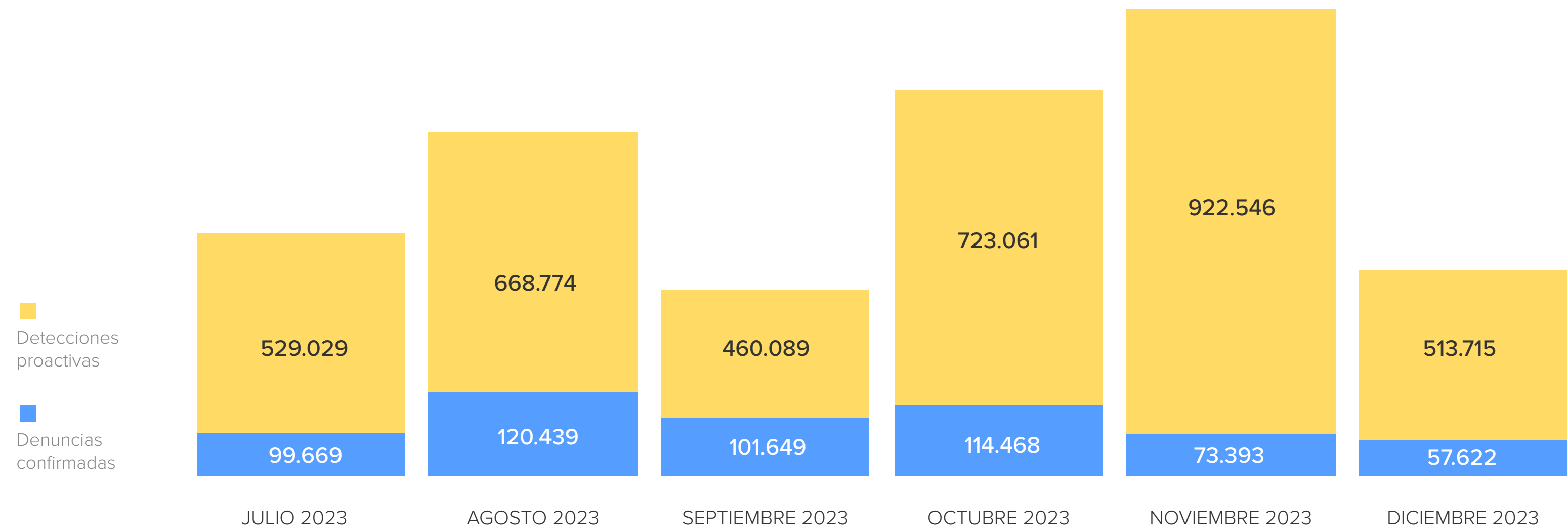
¿Cómo?

- 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.



“Las mejoras al Programa de Brand Protection de Mercado Libre fueron fundamentales para que podamos proteger exitosamente los derechos de nuestros Miembros en LATAM. React aprecia la colaboración con el equipo de Brand Protection y valora el compromiso compartido de luchar contra las infracciones de propiedad intelectual”.

— Fernando Casares, Gerente de React Américas



3.817.214

DETECCIONES PROACTIVAS.

REPRESENTAN EL:




87%

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

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.

1.108.383

Total de Derechos de Privacidad 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.



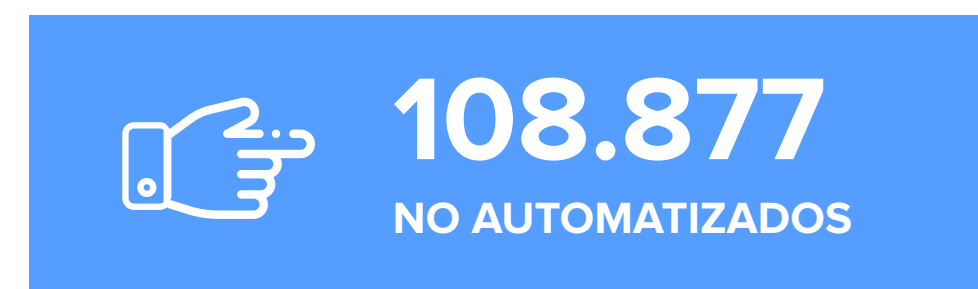
1.108.383

TOTAL DE CASOS

El flujo automatizado representó en este período el:



DEL TOTAL DE CASOS



ACCESO

100.698

CANCELACIÓN

768.392

RECTIFICACIÓN

239.293

OPOSICIÓN

Los usuarios pueden ejercer este derecho a través de paneles de control disponibles en su cuenta que les permiten otorgar o retirar la autorización para el uso de sus datos, en cualquier momento.

COMPROMISO CON EL FUTURO

Sabemos que el desafío de ir cada día hacia una mayor transparencia y claridad del negocio es grande. Pero en Mercado Libre eso es lo que sabemos hacer, desafiarnos sin límites, ejecutar con excelencia y lograr mejores resultados para así evolucionar, impactar y seguir transformando la vida de millones de personas en toda América Latina.

Tomamos la responsabilidad como actores importantes del mercado, de ser pioneros en la búsqueda de nuevas y mejores prácticas para mejorar la experiencia de nuestros usuarios. Ser un agente de cambio positivo para la sociedad y responder a la confianza depositada en nuestro ecosistema es un compromiso y un deber que asumimos desde nuestro nacimiento. Seguiremos abriendo camino, apoyando el desarrollo y el crecimiento de toda la comunidad, creando oportunidades y cuidando siempre el respeto de los derechos de cada persona. Porque desde el principio nos marcó esa visión: trabajar con espíritu emprendedor, mantener una mirada sostenible y hacer las cosas de una manera única.

¡Sigamos adelante que lo mejor siempre está llegando!



**mercado
libre**

Por consultas sobre nuestro informe de transparencia, contactarse con:

transparencia@mercadolibre.com