



# HACER LO CORRECTO

Reporte de transparencia  
Julio / Diciembre 2021



# TERCER REPORTE DE TRANSPARENCIA

Nos gusta ser pioneros. Es el espíritu que habita nuestro ADN emprendedor y es la manera en que generamos nuestros mejores impactos. Detrás de ese propósito, y convencidos del valor de **elegir la vara regional en todo lo vinculado a las buenas prácticas corporativas**, fuimos los primeros en publicar un Reporte de Transparencia, en mayo de 2021. Un año después, estamos presentando con mucho orgullo su tercera edición.

En este nuevo informe, consideramos que la palabra a destacar es **innovación**. La interacción estrecha y cotidiana con millones de compradores y vendedores de 18 países nutre nuestros sistemas, mejora nuestras herramientas y nos vuelve **cada vez más eficientes**.

Centrados en las personas, nos esforzamos en entender cada vez mejor sus necesidades para simplificar procesos, bajar barreras y multiplicar oportunidades. **El resultado de esta proactividad que nos exigimos es brindar una experiencia superadora**: cada día, quienes se apoyan en nuestras soluciones pueden **hacer más con menos**.

Nuestros esfuerzos se traducen en resultados muy concretos: **somos un socio que multiplica su capacidad de enfocarse en aquello en lo que agregan valor**.

Sabemos que **el progreso real solo ocurre cuando nos damos las manos** y que la transparencia es vital para un vínculo basado en la **confianza**. Tomamos esta tercera edición como una **oportunidad para confirmar el rumbo**, poniendo a disposición de usuarios, autoridades y organizaciones de la sociedad civil:

- Cómo cumplimos con los diversos tipos de solicitudes que recibimos de las autoridades.
- Cómo cuidamos la seguridad de nuestros productos y plataformas.
- Cómo protegemos los derechos de propiedad intelectual.
- Cómo gestionamos de manera responsable y segura los datos personales de los usuarios.

# 01.

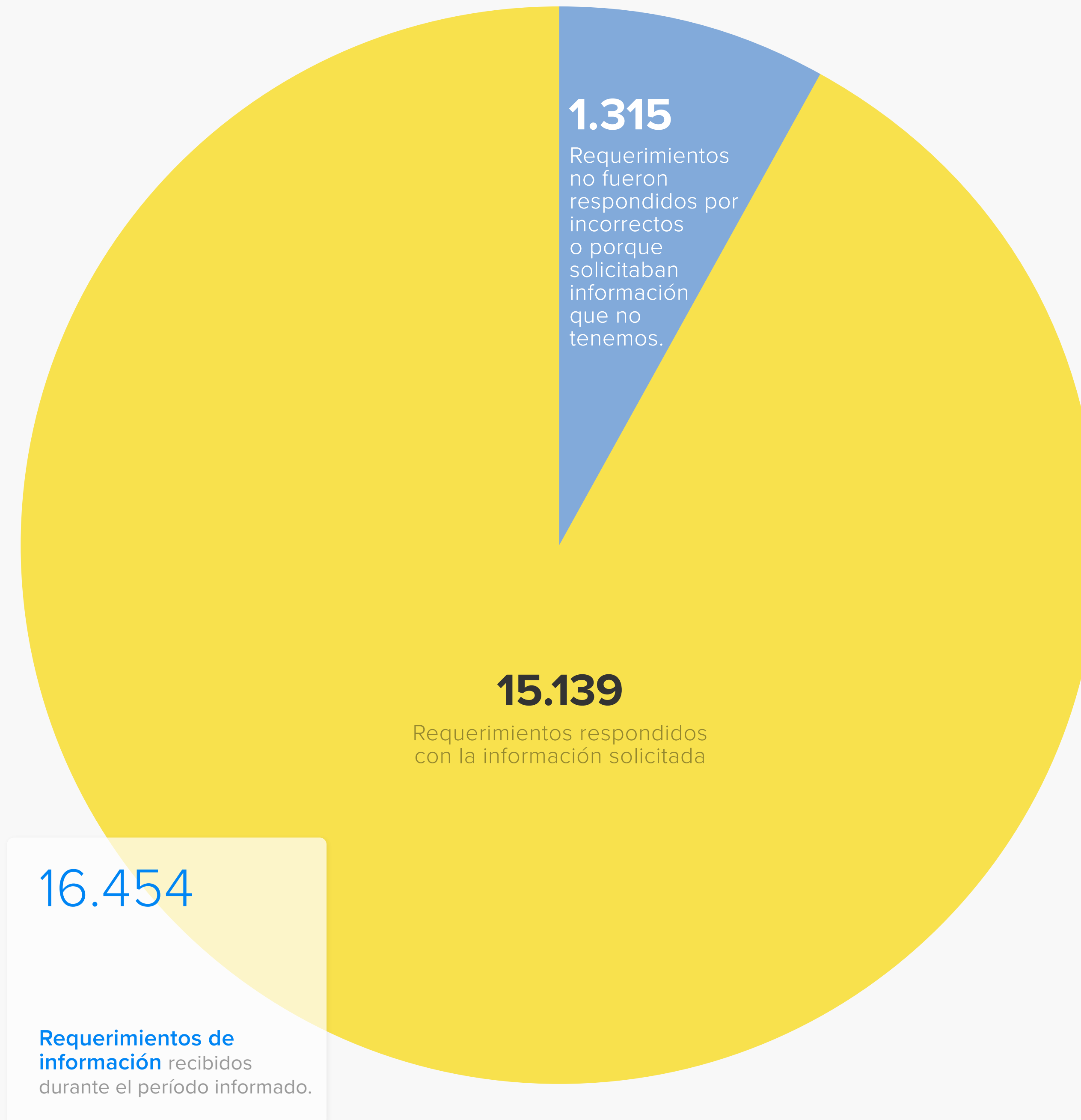
## REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN

Recibimos y procesamos cada día distintos tipos de requerimientos de información de autoridades. Cooperamos con quienes custodian la legalidad y seguridad del ecosistema digital, garantizando los derechos de las personas.

## REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN

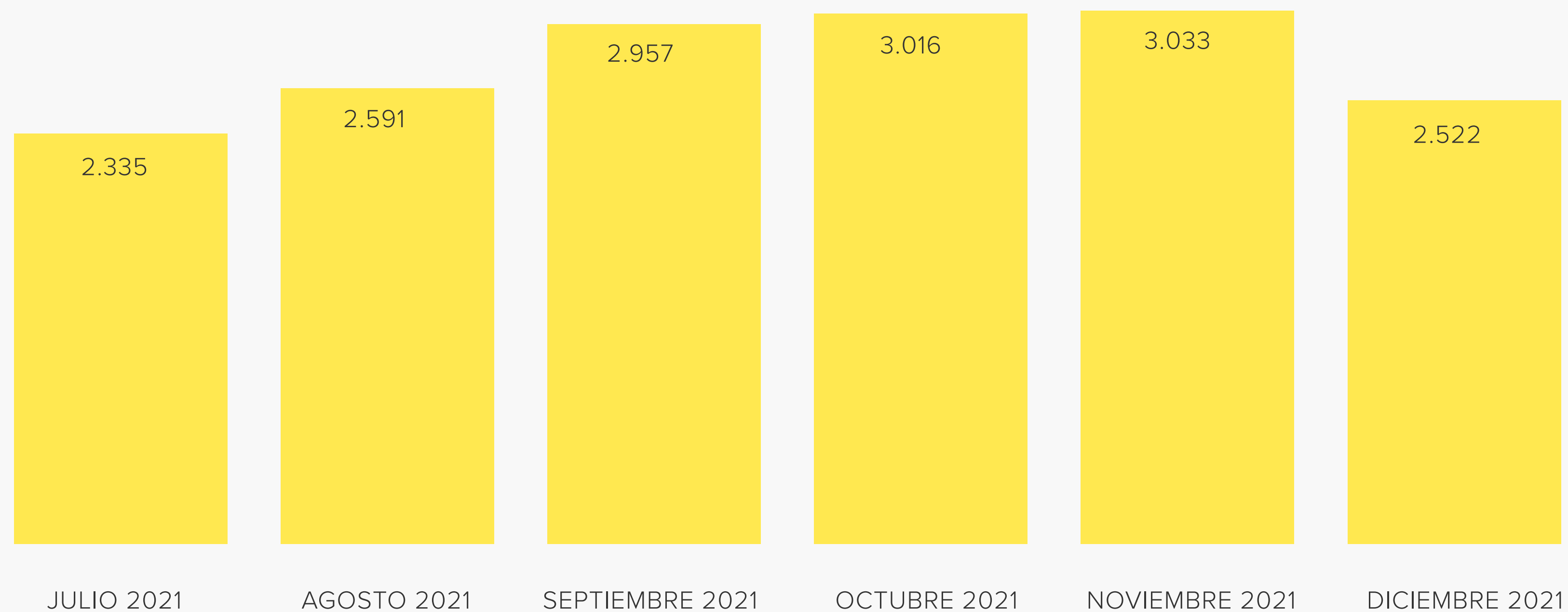
Las autoridades judiciales y administrativas de los distintos países pueden solicitarnos información sobre operaciones realizadas en nuestras plataformas y productos, como IPs de conexión (dirección única que permite identificar un dispositivo dentro de una red) o datos de registración de los usuarios.

Lo hacen en el marco de sus competencias y nosotros analizamos y respondemos los requerimientos válidos con agilidad y eficiencia. Lo hacemos para colaborar con quienes custodian la legalidad y seguridad del ecosistema digital, dos factores claves en el desarrollo de estas tecnologías en la región.



### Cómo colaboramos

Más del **90%** de los pedidos de información que recibimos fueron respondidos con la información solicitada. En el 10% restante las solicitudes fueron incorrectas o requerían información que no tenemos.



## PEDIDOS DE INFORMACIÓN

Como actores socioeconómicos cada vez más relevantes, buscamos agregar valor en todos aquellos procesos orientados a fomentar la confianza en los entornos digitales. De manera proactiva, innovamos permanentemente para desarrollar tecnologías que permitan optimizar nuestra cooperación con los poderes públicos que se ocupan de evitar y sancionar la comisión de delitos.

Para brindar experiencias seguras y superadoras, nos involucramos y colaboramos en las investigaciones judiciales y administrativas orientadas a velar por los derechos de los ciudadanos.

Lo hacemos promoviendo y fomentando la comunicación digital con los distintos interlocutores, impulsando una gestión más rápida y eficaz de las notificaciones judiciales. Estos canales de comunicación ahorran un tiempo muy valioso para las autoridades y nos permiten también acatar de manera adecuada y precisa las órdenes que recibimos.



## 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 disponibles, sancionamos los contenidos que violan 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. Trabajamos fuertemente para reducir la exposición a publicaciones que atenten contra una buena experiencia e incorporamos la información que acercan los usuarios a través de los botones de denuncia para aprender y evitar prácticas incorrectas.

El cumplimiento de nuestras políticas 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 ellas información que pueda ayudar en investigaciones criminales.

**99,15%**

**De los contenidos eliminados** son detectados por nuestros equipos y sistemas. Menos del 1% corresponde a publicaciones denunciadas por los usuarios o las autoridades, lo cual alumbra la eficiencia de una herramienta cada vez más interactiva e inteligente.

**133.762**

**Publicaciones por hora** se crean o se modifican en Mercado Libre. Nuestros sistemas mejoran día a día para abordar con eficiencia la complejidad de monitorear y moderar proactivamente el creciente nivel de actividad de nuestras plataformas.

**585.879.265**

CANTIDAD DE PUBLICACIONES

Creadas o modificadas en el período reportado

**54.493**

Publicaciones denunciadas por los usuarios a través del botón de denuncias

**6.394.118**

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

**Hacer más con menos.**

Tenemos un ecosistema cada vez más seguro y robusto. En relación al reporte anterior, disminuyó un **27%** la cantidad de publicaciones removidas en infracción a nuestros Términos y Condiciones. Esto representa sólo **1,09%** del total de publicaciones.

## TOP 10: PRINCIPALES CATEGORÍAS DE CONTENIDOS EN INFRACCIÓN

Apoyados en tecnologías innovadoras y herramientas basadas en inteligencia artificial y modelos de machine learning (aprendizaje automático), nuestros equipos de prevención de fraude realizan un esfuerzo constante para detectar y eliminar publicaciones en infracción.

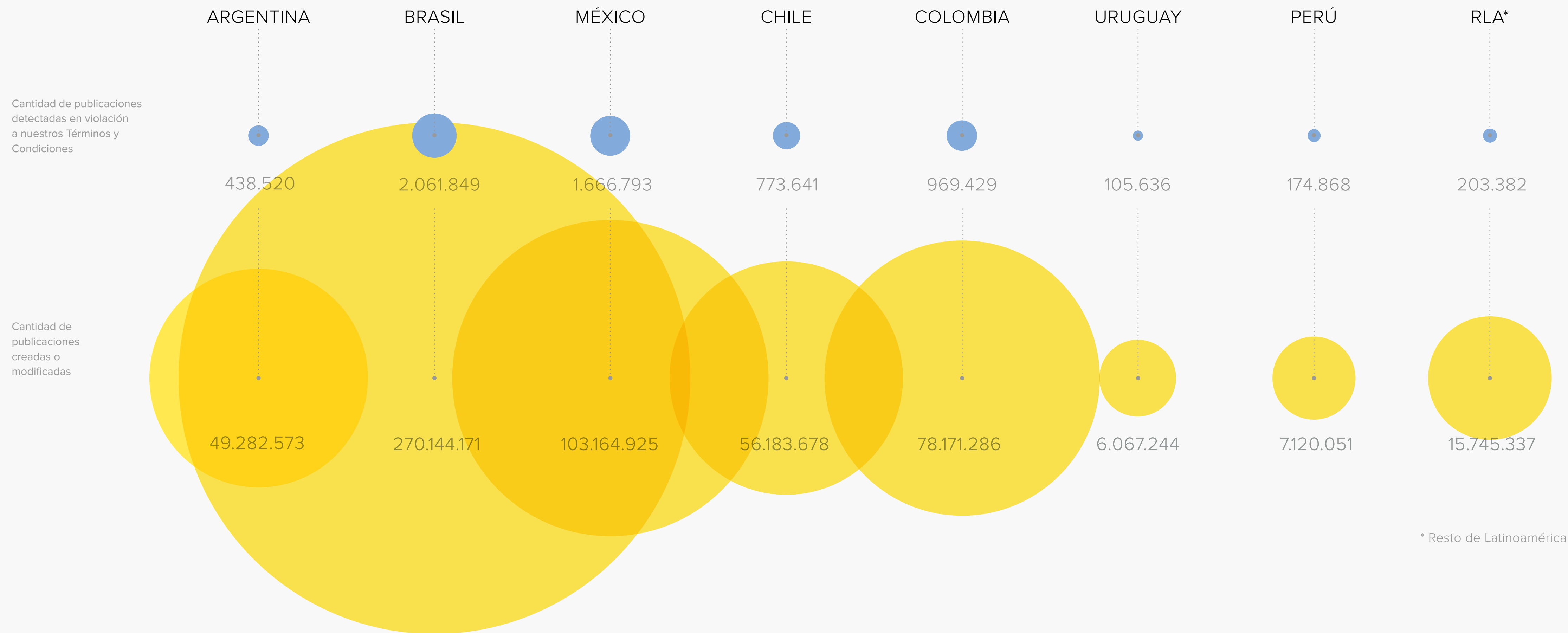
### Los contenidos que eliminamos de nuestras plataformas son:

- 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.

## Principales categorías de productos con infracciones a nuestros Términos y Condiciones

	Argentina	Brasil	México	Chile	Colombia	Uruguay	Perú	Resto
1	Libros digitales	Productos para adultos mal categorizados	Productos para adultos mal categorizados	Productos para adultos mal categorizados	Productos para adultos mal categorizados	Información reglamentaria	Cuentas y juegos	Artículo financiero
2	Base de datos	Decodificadores	Medicamentos	Medicamentos	Medicamentos	Medicamentos	Medicamentos	Medicamentos
3	Cuentas y juegos	Tabaco	Equipamiento médico	Equipamiento médico	Cuentas y juegos	Tabaco	Propiedad intelectual	Cuentas y juegos
4	Producto no inscripto	Medicamentos	Tabaco	Cuentas y juegos	Libros digitales	Artículo financiero	Documentos personales	Aborto
5	Medicamentos	Cuentas y juegos	Botellas vacias	Decodificadores	Equipamiento médico	Cuentas y juegos	Equipamiento médico	Documentos personales
6	Autopartes	Artículo financiero	Decodificadores	Libros digitales	Tabaco	Fuegos artificiales	Cursos	Productos para adultos mal categorizados
7	Tabaco	Producto não aprovado	Cuentas y juegos	Importaciones	Producto no inscripto	Alimentos y bebidas	Artículo financiero	Decodificadores
8	Productos para adultos mal categorizados	Equipamiento médico	Bebidas alcohólicas	Tabaco	Recall	Decodificadores	Productos para adultos mal categorizados	Tabaco
9	Cursos	Base de datos	Importaciones	Recall	Decodificadores	Documentos personales	Entradas para eventos	Equipamiento médico
10	Decodificadores	Cursos	Artículo financiero	Flora, fauna y derivados	Cursos	Productos para adultos mal categorizados	Copias / Réplicas	Flora, fauna y derivados



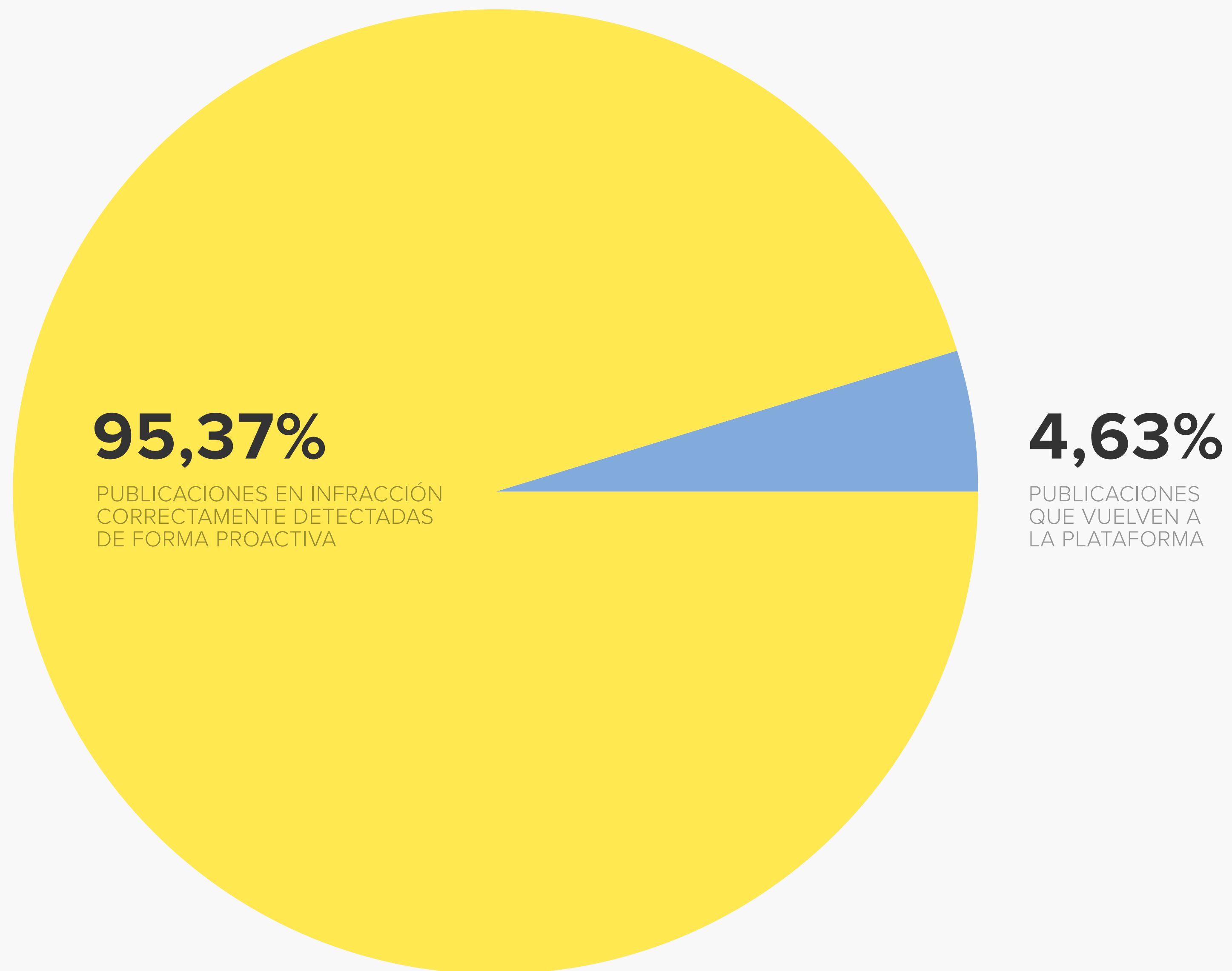


\* Resto de Latinoamérica

Nos apoyamos en la tecnología para ser cada vez más eficientes en el cuidado de nuestro ecosistema: 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. Además, contamos con un equipo extenso e interdisciplinario de Prevención de Fraude para robustecer nuestro ecosistema.

Sabemos que una mala experiencia del usuario atenta contra la adopción y el uso de herramientas y soluciones digitales que son fundamentales para **reducir brechas, democratizar accesos e impulsar el progreso de la región**. Por eso estamos enfocados en evitar que nada defraude las expectativas que millones de personas depositan en nosotros.

Somos pioneros en políticas de autorregulación y desarrollamos herramientas de control disruptivas, que fueron evolucionando y sumando innovaciones para impedir actividades que afecten la calidad de nuestros servicios.



### MODERACIONES BASADAS EN DETECCIONES AUTOMÁTICAS

Es mínimo el porcentaje de detecciones automáticas incorrectas, en el que las publicaciones se reactivan (rollback) por alguna situación que escapó a nuestros sistemas de control o monitoreo.

## ACUERDOS DE COLABORACIÓN: ENTRE TODOS, POR EL BIEN DE TODOS

Estamos fuertemente comprometidos con nuestro rol social y económico en América Latina 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 el marco de procedimientos legales, compartimos información para colaborar con sus investigaciones.

“

Tenemos solo palabras de agradecimiento hacia Mercado Libre. Encontramos siempre buena predisposición, intercambio, escucha y comprensión”.

Ariel Seidler, director del Observatorio Web para Latam de World Jewish Congress.

“

El programa es tan bueno que ya casi no quedan productos para denunciar en el ámbito de la piratería audiovisual. El sistema ha ajustado nuestras búsquedas y creo que en 2022 tendremos pocas publicaciones con este tipo de infracciones, salvo que aparezcan nuevas modalidades de este tipo de piratería y venta”.

Pedro Gomes, Agencia Nacional del Cine de Brasil.

# 03.

## PROTEGEMOS LOS DERECHOS DE PROPIEDAD INTELLECTUAL

Brindamos a los titulares de derechos de Propiedad Intelectual herramientas que les permiten denunciar publicaciones que afecten sus derechos. Cuidamos la autenticidad, integridad y calidad de los productos que se ofrecen en nuestra plataforma.



## BRAND PROTECTION 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. Buscamos generar confianza en todos los actores de nuestro ecosistema para impulsar un círculo virtuoso que beneficie a todas las partes: nuestro objetivo es que los compradores encuentren productos auténticos y de calidad y que los vendedores puedan crecer sin infringir derechos de terceros, **garantizando así la mejor experiencia de compra.**

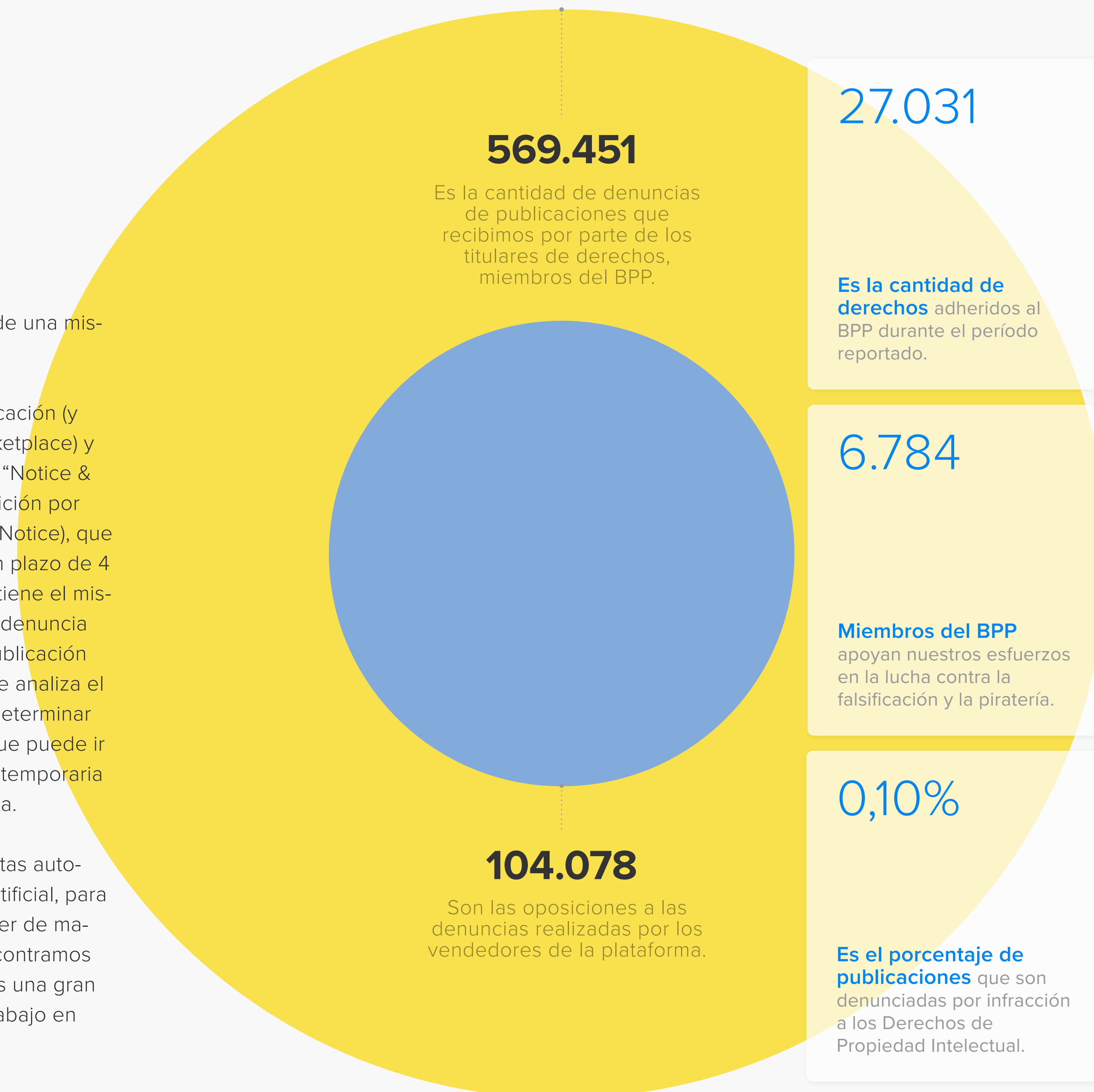
Para ello, desarrollamos un conjunto de soluciones, agrupadas en nuestro Brand Protection Program (BPP), que permiten a los titulares de Derechos de Propiedad Intelectual denunciar publicaciones en infracción en cualquiera de los 18 países donde operamos.

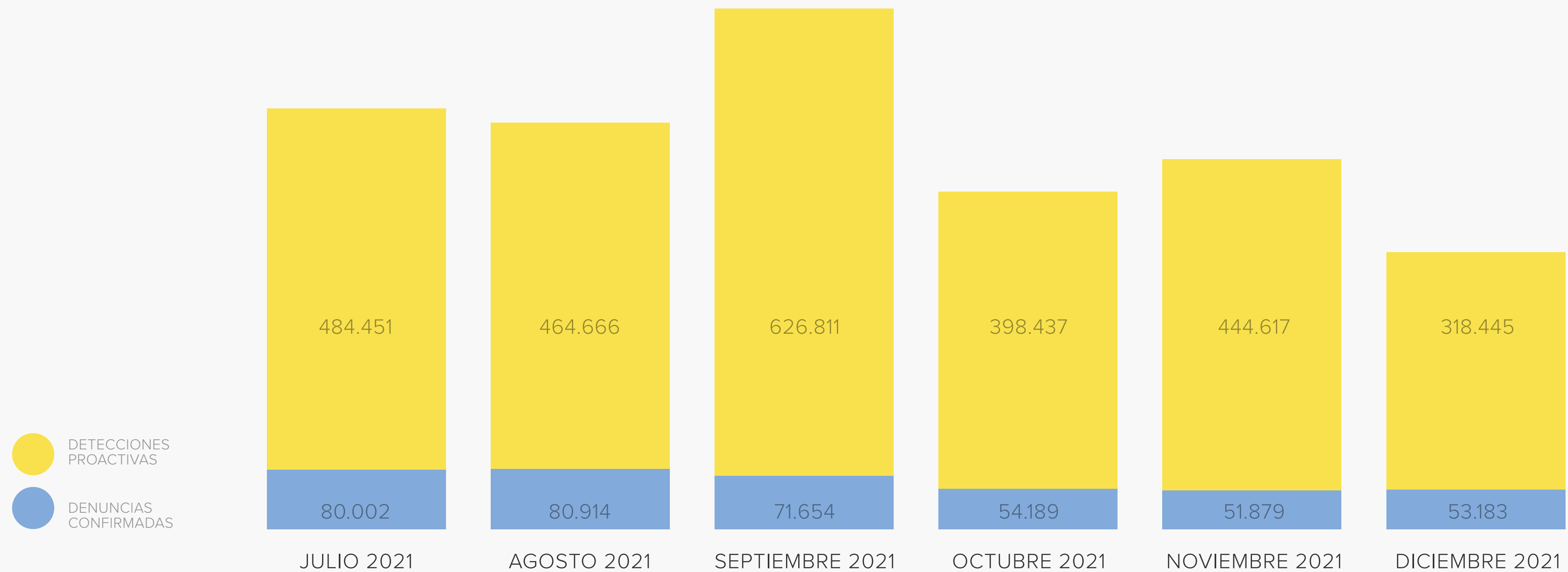
La herramienta es gratuita y los ayuda a proteger su portfolio completo (marcas, patentes y modelos de utilidad, derechos de autor, modelos o diseños industriales y ahora también derechos conexos). Está disponible en español, portugués e inglés y permite realizar búsquedas en tiempo real, denunciar publicaciones de forma individual

o masiva y hacer el seguimiento desde una misma cuenta para toda la región.

Por cada denuncia, se pausa la publicación (y por lo tanto no está visible en el marketplace) y 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 corridos. Luego, el denunciante tiene el mismo tiempo para desistir de su propia denuncia o ratificarla. En este último caso, la publicación es eliminada de manera definitiva y se analiza el comportamiento del vendedor para determinar si corresponde aplicar una sanción que puede ir desde el apercibimiento, suspensión temporaria y hasta el cierre definitivo de la cuenta.

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.





85%

**De los contenidos removidos** por infracción a Derechos de Propiedad Intelectual son detecciones proactivas. En total fueron **2.737.427** en el período reportado. La gran mayoría de los reclamos y solicitudes de remoción derivan de procesos automatizados a través de herramientas de monitoreo cada vez más inteligentes y precisas.

**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, de manera proactiva, logran detectar y eliminar publicaciones que vulneran Derechos de Propiedad Intelectual adheridos.

Trabajamos en conjunto con las marcas y titulares de Derechos de Propiedad Intelectual para crear entre todos la mejor experiencia para todas las partes.

**Hacer más con menos.**

Gracias al “aprendizaje” de nuestras herramientas, cada vez tenemos un ecosistema más fuerte, con productos auténticos y de calidad. En este período recibimos **41,2%** menos denuncias del BPP que el anterior.



# 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 su cuidado.

### TU PRIVACIDAD, TUS DERECHOS, NUESTRO COMPROMISO

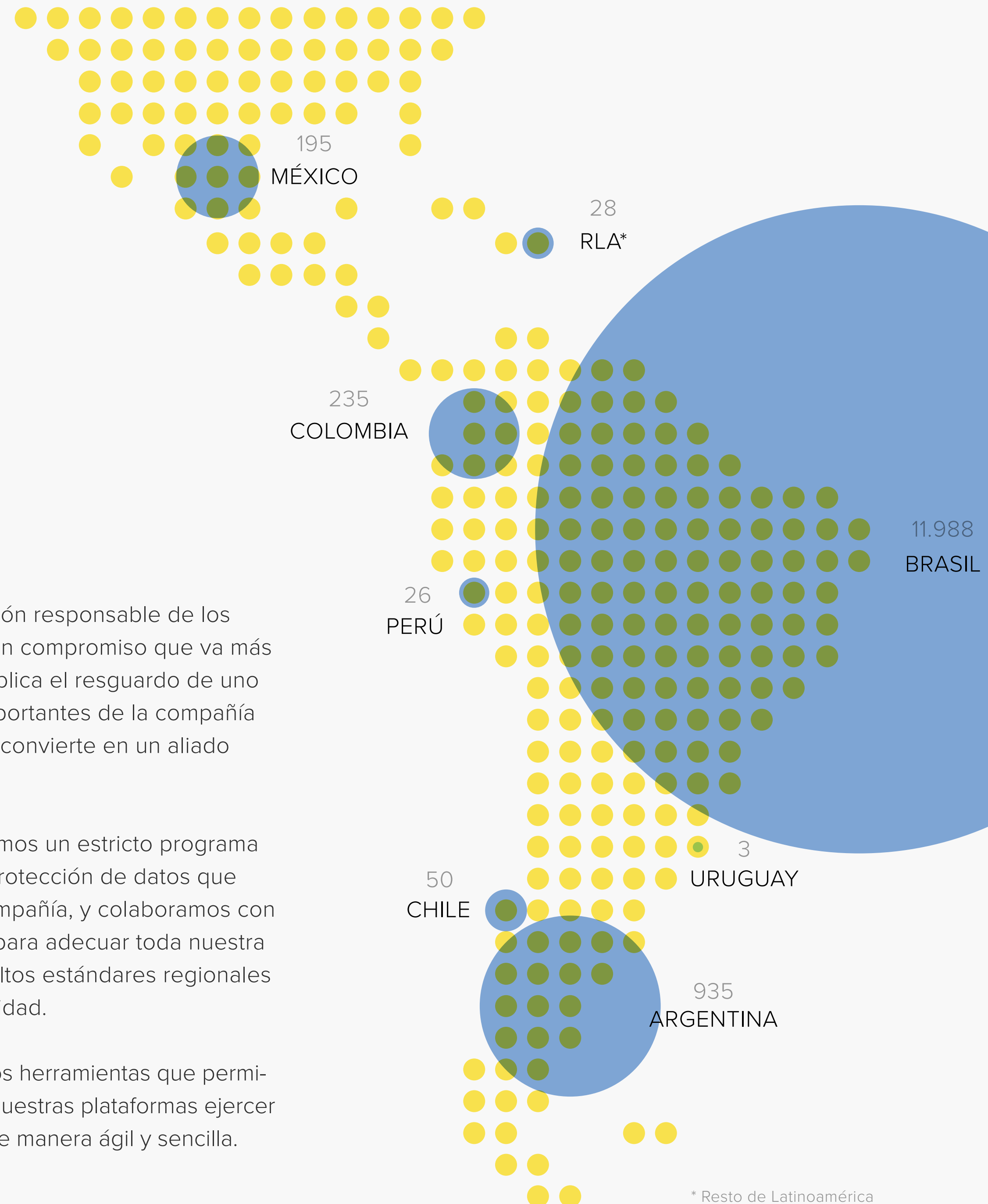
Para brindar más y mejores servicios, recolectamos y procesamos información sobre las personas que usan nuestras plataformas y aplicaciones móviles. Es la manera en que empatizamos con sus necesidades y generamos valor, desarrollando soluciones a medida.

Somos conscientes de la inquietud que la utilización de los datos personales puede causar entre los usuarios. Por eso explicamos qué información recogemos, qué hacemos con ella y en qué casos la compartimos, incluyendo 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.

A su vez, desarrollamos herramientas que permiten a los usuarios de nuestras plataformas ejercer sus derechos ARCO de manera ágil y sencilla.



### 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 pedido de los usuarios en el marco de estos derechos, nos esforzamos para brindar una respuesta clara y rápida. Sólo se rechazan cuando no corresponde su ejercicio.

### Hacer más con menos

Tenemos un ecosistema más seguro. En este período recibimos **19,3%** menos ejercicios de derechos ARCO que en el período anterior.

\* 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.

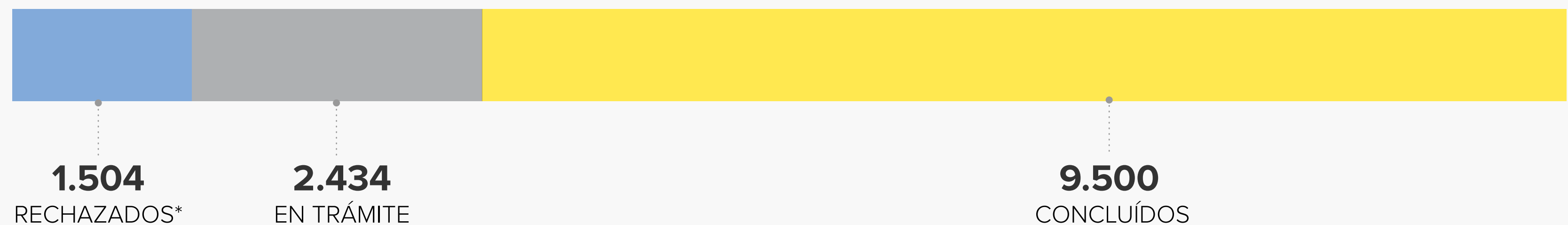
A su vez, todos los colaboradores de Mercado Libre deben pasar por un proceso de capacitación en protección de datos y privacidad. Nos ocupamos de que todas las áreas entiendan los riesgos vinculados a estos temas y contrasten cualquier iniciativa que procese información personal con la regulación vigente antes de implementarla.

### Tipos de derechos ARCO ejercidos

Cualquier usuario puede solicitar a Mercado Libre información sobre sus datos personales y pedir su corrección o eliminación.



**13.438** TOTAL DE TRÁMITES



\* Por no corresponder

## LO MEJOR ESTÁ LLEGANDO

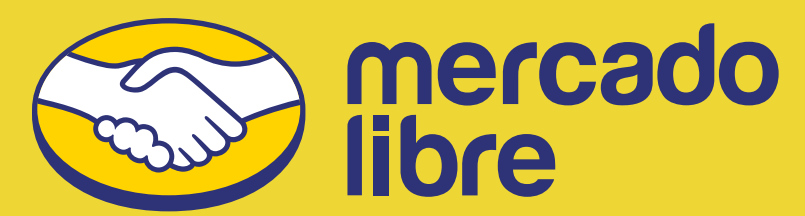
Somos optimistas y creemos en el enorme potencial de la región. Confiamos siempre en que **lo mejor está por venir** y esa visión es el motor que nos impulsa a superarnos para brindar a los usuarios la experiencia que merecen.

Para lograr estos objetivos nos apoyamos en la innovación y en la búsqueda permanente de **soluciones más inteligentes** a los problemas que se van presentando. Sabemos que **la confianza no sólo es el corazón de nuestro negocio sino también la llave que baja las barreras y promueve las mejores sinergias**.

La interacción cotidiana con millones de usuarios de 18 países nos enriquece y nos permite entender, en un marco de creciente diversidad y complejidad, qué necesitamos para **escalar nuestras poderosas herramientas**. Es ese nuestro foco y nuestro compromiso: invertir, crear y trabajar para dar más y mejores productos en ecosistemas modernos y seguros, capaces de custodiar los derechos de todas las partes.

Con este Tercer Reporte volvemos a confirmar el rumbo que iniciamos hace 22 años: es con transparencia, honestidad e innovación que queremos promover un mayor acceso a las tecnologías y servicios que pueden generar impacto positivo en la vida de millones de latinoamericanos.





Por consultas sobre nuestro informe de transparencia,  
contactarse con [transparencia@mercadolibre.com](mailto:transparencia@mercadolibre.com)