

Mensaje del CEO GRI 2-22



América Latina está atravesando una transformación profunda. Cada año, millones de personas en la región comienzan a comprar en línea, aceptan pagos digitales por primera vez o acceden a herramientas financieras que antes no estaban a su alcance. Este proceso de digitalización todavía tiene un enorme recorrido por delante: el comercio electrónico y los servicios financieros digitales siguen teniendo niveles de adopción significativamente menores que en otras regiones del mundo. Para nosotros, esa brecha representa una de las mayores oportunidades de desarrollo económico y tecnológico de nuestra generación.

En ese contexto, 2025 demostró que el ecosistema de Mercado Libre está capturando esta oportunidad y es más fuerte que nunca. Nuestros ingresos crecieron 39% interanual, alcanzando más de 121 millones de compradores únicos en Mercado Libre y 78 millones de usuarios que mensualmente usan nuestra plataforma Mercado Pago, con niveles récord de satisfacción de clientes en nuestros principales mercados.

Lo que vemos detrás de esos números es algo aún más importante: cada año más personas y empresas se suman a la economía digital de la región. Sólo en Brasil, México y Argentina hubo más de 9,5 millones de pymes y emprendedores activos en nuestro ecosistema. Para más de la mitad de las que operan en commerce, las ventas generadas a través de Mercado Libre son su principal fuente de ingresos. Además, generaron más de 150 mil puestos de trabajo directamente conectados con su actividad en nuestro marketplace, que el año pasado superó los 2.400 millones de productos vendidos por un volumen total de USD 65 mil millones.

Nuestra red logística continuó expandiéndose para acompañar ese crecimiento. En 2025 tuvimos un aumento en el volumen de envíos en la región de más de 500 millones, manteniendo altos niveles de servicio y ampliando el acceso a entregas rápidas para millones de usuarios. Hoy, casi el 75% de los envíos rápidos se entregan en menos de 48 horas.

También continuamos invirtiendo en iniciativas que reducen fricciones y acercan el comercio digital a más personas. El envío gratuito ha sido históricamente una de esas palancas, y en 2025 reforzamos ese compromiso ampliando el beneficio en Brasil para productos a partir de R\$19. El impacto fue claro: los compradores comenzaron a adquirir más productos, explorar más categorías y mostrar mayores niveles de recurrencia.

En paralelo, Mercado Pago continúa ampliando el acceso a herramientas financieras digitales en América Latina, reduciendo barreras mediante soluciones simples, seguras y accesibles. Superamos los USD 277 mil millones en pagos procesados, potenciando los negocios de millones de pymes y emprendedores: para más del 60% de las que operan en nuestro ecosistema, Mercado Pago es su principal medio de cobro, y más de la mitad aumentó sus ventas al adoptar nuestros cobros digitales. También continuamos expandiendo el acceso al crédito digital para consumidores y emprendedores. Nuestra cartera crediticia creció 90% interanual y se cuadruplicó en los últimos tres años, permitiendo que cada vez más usuarios accedan a financiamiento.

La tecnología es el motor que impulsa todo nuestro ecosistema. En particular, la inteligencia artificial está transformando la forma en que operamos y nos permite mejorar continuamente la experiencia de nuestros usuarios. Hoy, los sellers acceden gratuitamente a herramientas de IA de clase mundial para mejorar las fotos de sus productos o atender las consultas de los compradores, reduciendo significativamente los tiempos de respuesta. Al mismo tiempo, lanzamos un asistente de IA en Mercado Pago para seguir fortaleciendo la inclusión financiera a través de asesoramiento cada vez más personalizado y accesible. Todos estos desarrollos están alineados bajo nuestra política interna de IA, que establece un marco ético y jurídico para orientar el diseño y la implementación de nuevas soluciones.

Nada de esto sería posible sin el talento y la dedicación de nuestro equipo, que ya suma más de 120 mil personas. La cultura de Mercado Libre es un claro diferencial competitivo: la obsesión por la ejecución, el aprendizaje constante y la convicción de que siempre podemos mejorar. En una industria que evoluciona a gran velocidad, mantener esta mentalidad es fundamental para seguir desarrollando soluciones relevantes para nuestros usuarios.

Vivimos tiempos de profunda transformación, y con ellos llegan preguntas que aún no tienen respuestas definitivas. Pero es precisamente en esa incertidumbre donde encontramos la mayor razón para mirar hacia adelante con convicción. Estamos construyendo algo que vale la pena, con un equipo que ha demostrado su fortaleza una y otra vez. Por eso, hoy más que nunca, tenemos la certeza de que lo mejor está por venir.



”

Ariel Szarfsztejn