

# Mensagem do CEO GRI 2-22



A América Latina está passando por uma profunda transformação. A cada ano, milhões de pessoas na região começam a comprar online, passam a aceitar pagamentos digitais pela primeira vez ou acessam ferramentas financeiras que antes não estavam ao seu alcance. Esse processo de digitalização ainda tem um longo caminho pela frente: o comércio eletrônico e os serviços financeiros digitais continuam apresentando níveis de adoção significativamente menores do que em outras regiões do mundo. Para nós, essa lacuna representa uma das maiores oportunidades de desenvolvimento econômico e tecnológico da nossa geração.

Nesse contexto, 2025 demonstrou que o ecossistema do Mercado Livre tem aproveitado essa oportunidade e está mais forte do que nunca. Nossa receita cresceu 39% em relação ao ano anterior e atingimos mais de 121 milhões de compradores únicos no Mercado Livre e 78 milhões de usuários que mensalmente utilizam a plataforma Mercado Pago, com níveis recordes de satisfação do cliente em nossos principais mercados.

O que vemos por trás desses números é algo ainda mais importante: a cada ano, mais pessoas e empresas se juntam à economia digital da região. Somente no Brasil, México e Argentina contamos com mais de 9,5 milhões de PMEs e empreendedores ativos em nosso ecossistema. Para mais da metade daqueles que atuam no e-commerce, as vendas geradas por meio do Mercado Livre são sua principal fonte de receita. Além disso, geraram mais de 150 mil empregos ligados diretamente à sua atividade em nosso marketplace, que no ano passado ultrapassou 2,4 bilhões de produtos vendidos, movimentando USD 65 bilhões.

Nossa rede logística continuou se expandindo para acompanhar esse crescimento. Em 2025, tivemos um aumento no volume de envios na região de mais de 500 milhões, mantendo altos níveis de serviço e ampliando o acesso a entregas rápidas para milhões de usuários. Hoje, quase 75% dos envios rápidos são entregues em menos de 48 horas.

Também continuamos a investir em iniciativas que reduzem barreiras e aproximam o comércio digital de mais pessoas. A oferta de frete gratuito tem sido historicamente uma dessas alavancas e, em 2025, reforçamos esse compromisso ao ampliar o benefício no Brasil para produtos a partir de R\$ 19. O impacto foi claro: os compradores passaram a adquirir mais itens, explorar mais categorias e apresentar maiores níveis de recorrência.

Paralelamente, o Mercado Pago segue ampliando o acesso a ferramentas financeiras digitais na América Latina, reduzindo barreiras por meio de soluções simples, seguras e acessíveis. Ultrapassamos USD 277 bilhões em pagamentos processados, impulsionando os negócios de milhões de pequenas e médias empresas e empreendedores: para mais de 60% das que operam em nosso ecossistema, o Mercado Pago é o principal meio de cobrança, e mais da metade aumentou suas vendas ao adotar nossas cobranças digitais.

Também expandimos a concessão de crédito digital para consumidores e empreendedores. Nossa carteira de crédito cresceu 90% em relação ao ano anterior e quadruplicou nos últimos três anos, permitindo que cada vez mais usuários tenham acesso a financiamento.

A tecnologia é o motor que impulsiona todo o nosso ecossistema. Em particular, a inteligência artificial está transformando a forma como operamos e nos permite melhorar continuamente a experiência de nossos usuários. Hoje, os vendedores têm acesso gratuito a ferramentas de IA para melhorar as fotos de seus produtos ou atender às consultas dos compradores, reduzindo significativamente os tempos de resposta. Ao mesmo tempo, lançamos um assistente de IA no Mercado Pago para fortalecer a inclusão financeira por meio de uma assessoria cada vez mais personalizada e acessível. Todas essas soluções estão alinhadas à nossa política interna de IA, que estabelece um marco ético e jurídico para orientar o projeto e a implementação de novas soluções.

Nada disso seria possível sem o talento e a dedicação de nossa equipe, que já conta com mais de 120 mil pessoas. A cultura do Mercado Livre é um claro diferencial competitivo: a obsessão pela execução, o aprendizado constante e a convicção de que sempre podemos melhorar. Em um setor que evolui em alta velocidade, manter essa mentalidade é fundamental para continuar desenvolvendo soluções relevantes para nossos usuários.

Vivemos tempos de profunda transformação, que trazem consigo perguntas ainda sem respostas definitivas. É precisamente nesse cenário de incerteza que encontramos o maior motivo para seguir adiante com convicção. Estamos construindo algo que vale a pena, com uma equipe que tem demonstrado sua força de forma consistente. Por isso, hoje mais do que nunca, temos a certeza de que o melhor está por vir.



**Ariel Szarfsztein**