mercado livre

Relatório de Impacto 2025

Conteúdos

Sobre este relatório

Negócio

Experiência do usuário

Cultura e equipe

Impacto social

Ambiente

Indicadores

Sobre este relatório

» Mensagem do CEO 04
» Parâmetros do relatório 05
» Materialidade 06
» Criação de valor 07

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 Szarfsztejn

Parâmetros do relatório

GRI 2-3

Este relatório apresenta, de forma clara e estruturada, nossos compromissos, objetivos e resultados relacionados à governança corporativa e à gestão da empresa nos âmbitos econômico, social e ambiental. Buscamos demonstrar como evoluímos nosso modelo de negócios e investimos estrategicamente para responder aos desafios e oportunidades dos setores de comércio eletrônico e fintech, sempre firmes no propósito de promover a democratização do comércio e das finanças na América Latina.

Este é o nosso 14º exercício de relato e abrange as atividades realizadas entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2025 pela MercadoLibre, Inc., incluindo as sociedades sobre as quais mantém controle. Ele foi elaborado de acordo com o Marco Internacional de Relatórios Integrados (da Fundação IFRS), em conformidade com os Padrões Universais 2021 da Global Reporting Initiative (GRI) e do Sustainability Accounting Standards Board (SASB) para relatar os indicadores relevantes para o setor de comércio eletrônico.

Este relatório de sustentabilidade é publicado anualmente, assim como o relatório financeiro 10-K apresentado à Comissão de Valores Mobiliários dos Estados Unidos (SEC), como parte de nossas obrigações enquanto empresa de capital aberto com ações negociadas na NASDAQ.

Mais informações

Ponto de contato GRI 2-3

sustentabilidade@mercadolivre.com

Nossos grupos de interesse GRI 2-29

Mantemos um relacionamento constante, aberto e transparente com nossos grupos de interesse, com o objetivo de compreender suas expectativas e preocupações e traduzi-las em informações valiosas para a gestão estratégica do negócio.

O diálogo, o compromisso e a interação com todas as pessoas que integram nossa cadeia de valor nos permitem identificar os temas mais relevantes para cada grupo de interesse e definir ações concretas para prevenir ou mitigar possíveis impactos negativos, ao mesmo tempo em que potencializamos os efeitos positivos de nossas operações.

Para garantir uma comunicação eficaz, promovemos espaços de diálogo abertos e participativos, onde todas as vozes são escutadas.

Grupos de interesse	Mecanismos de diálogo
Usuários do ecossistema de soluções	• Área de atendimento ao cliente • Pesquisas de marketing • Treinamento e reuniões com as áreas Comercial e de Sustentabilidade
Equipes do Mercado Livre	• Canais internos de comunicação • Reunião geral com a liderança sênior • Comunicações de encerramento do trimestre • Espaços abertos com o CEO • Pesquisas de engajamento e execução com excelência • Linha de Denúncias • Canais para reporte de incidentes e condições inseguras
Cadeia de fornecedores	• Reuniões • E-mails • Linha de Denúncias
ONGs e organizações da sociedade civil	• Programa Mercado Livre Solidário • Encontros presenciais • Editais
Formadores de opinião e meios de comunicação	• Reuniões e envio de informações periódicas • Relatório trimestral de resultados
Órgãos governamentais	• Reuniões com a área de Relações Governamentais
Acionistas e investidores	• Reuniões com a área de Relações com Investidores • Apresentações trimestrais de resultados

Materialidade

GRI 3-1

- Em 2025, foi realizada uma revisão dos temas materiais, considerando principalmente seus efeitos na geração de valor da empresa. Essa avaliação levou em conta as seguintes fontes de informação internas e externas:
- Temas materiais identificados pelo Mercado Livre no Relatório de 2024.
- Riscos socioambientais e climáticos identificados no Formulário 10-K.
- Mapas de materialidade das áreas de TI, banco comercial e comércio eletrônico.
- *Benchmark* dos temas materiais de empresas de comércio eletrônico, logística e fintech.
- Mapeamento de temas ESG relevantes para o Mercado Livre, com base em análises de agências de classificação de riscos ESG (MSCI, Sustainalytics e ISS ESG) e notícias do setor.

Nossos temas materiais GRI 3-2

Tema	Descrição
1. **Privacidade e segurança da informação***	Garantir a segurança e a proteção dos dados por meio de políticas transparentes, monitoramento de riscos e uso consciente de novas tecnologias, como a inteligência artificial (IA), bem como o uso ético de nossa plataforma.
2. **Confiança e segurança em nossos produtos e serviços***	Criar uma experiência do usuário centrada em cada pessoa que compra, vende, envia, paga, poupa, investe e financia utilizando nossas soluções, garantindo transações seguras, confiáveis, ágeis e eficientes para todos os que utilizam nosso ecossistema.
3. **Governança, ética e transparência***	Só podemos transformar a vida de milhões de pessoas na América Latina fazendo nosso negócio crescer com integridade e transparência. Para isso, evoluímos continuamente nossas práticas de governança e mantemos ambientes de trabalho respeitosos e controles internos que garantem a ética e a integridade de todo o nosso ecossistema.
4. **Saúde, bem-estar e segurança no trabalho**	Promover um ambiente de trabalho seguro e saudável, adotando uma abordagem integral que envolva a saúde física e emocional e o bem-estar financeiro, com programas de reconhecimento e benefícios que estimulem a qualidade de vida de nossos colaboradores.
5. **Desenvolvimento de nossas equipes***	Criar a melhor experiência para que nossas equipes alcancem todo o seu potencial e construir uma cultura que inspire os profissionais a se desenvolverem e irem mais longe, sem medo de errar.
6. **Desenvolvimento socioeconômico local**	Impulsionar o desenvolvimento socioeconômico da América Latina por meio da transformação digital, do empreendedorismo e da inclusão financeira. Acreditamos no poder multiplicador da tecnologia para democratizar o acesso ao comércio e aos serviços financeiros, fortalecendo os ecossistemas de empreendedores e PMEs, ampliando suas oportunidades para contribuir com o crescimento econômico da região.
7. **Inclusão e educação financeira**	Promover a inclusão financeira, facilitando o acesso a produtos e serviços adequados ao usuário, que apoiem a tomada de decisões informadas e conscientes e contribuam para seu bem-estar financeiro.
8. **Impacto nas comunidades onde atuamos**	Apoiar as comunidades onde atuamos por meio de iniciativas que fortaleçam o desenvolvimento social e a geração de empregos, com foco na digitalização, no apoio a ONGs, em iniciativas sociais e culturais e em ações de apoio em situações de emergência.
9. **Energia e mobilidade***	Impulsionar iniciativas para mitigar nosso impacto ambiental por meio da adoção de fontes de energia renováveis e do desenvolvimento de soluções de mobilidade de baixo impacto. Nosso objetivo é acompanhar o crescimento do negócio com ações concretas que promovam uma operação mais eficiente e com menor pegada ambiental.
10. **Gestão de resíduos e circularidade***	Impulsionar a economia circular promovendo a reutilização, a reciclagem e a redução de resíduos por meio da logística reversa e de soluções sustentáveis para embalagem, como o aumento do uso de conteúdo reciclado.
11. **Gestão da cadeia de fornecedores***	Garantir que as pessoas que fazem parte da nossa cadeia de valor sejam tratadas com dignidade, equidade e respeito, e que em todas as nossas relações sejam respeitados os direitos humanos e trabalhistas internacionalmente reconhecidos.

* Temas de materialidade financeira

Criação de valor

***INPUTS* / Capitais**

Econômico

USD 28,9 B de receita total

NASDAQ: MELI

Manufaturado

6 M m² de instalações (próprias ou *leasing*)

48 centros de distribuição

Intelectual

+20.000 profissionais de TI e desenvolvedores

95% dos funcionários utilizam GenAI no dia a dia

Humano

+123.000 funcionários

+ 39.000 novas contratações

Social

+9,5 M de empreendedores e PMEs atuam no ecossistema

USD 38,8 B em créditos via Mercado Pago

96% de fornecedores locais

Natural

263,3 GWh de energia consumida

17.500 veículos de baixas emissões na frota logística

129.609 t de materiais consumidos

***OUTPUTS* / Capitais**

USD 65 B em produtos vendidos

USD 277,8 B em pagamentos processados

+39% receita vs. 2024

75% das remessas rápidas são entregues em até 48 horas

96% das entregas realizadas por rede própria

30% dos códigos escritos com IA

23.000 funcionários treinados para o uso de ferramentas de IA

93% de engajamento em todo MELI

Reconhecimento Top 5 no **Merco Talento 2025**

3.150 líderes capacitados como multiplicadores do DNA MELI

Principal fonte de receita para **55%** das PMEs do marketplace

60% das PMEs obtiveram seu primeiro crédito com o Mercado Pago

NPS recorde em e-commerce e fintech na Argentina, Brasil e México

51,1% de energia renovável na operação

2,3 M de rotas percorridas por veículos de baixas emissões

90% dos produtos devolvidos recuperados

Contexto em que atuamos

1,2% taxa média do PIB registrada na América Latina no período 2016-2025. CEPAL, 2025

46,6% de taxa média de emprego informal na América Latina e no Caribe em 2024. CEPAL, 2025

Mais de **60%** dos empregos formais na América Latina e no Caribe são gerados por pequenas e médias empresas. OCDE, 2024

50% da biodiversidade e 23% das florestas estão na América Latina. 2023 ICABR

CAPITAL ECONÔMICO E MANUFATURADO

Negócios

» Transformando a experiência digital de milhões de pessoas 09
» Nosso ecossistema 10
» Estratégia de negócios 11
» Desempenho econômico 12
» Construindo a logística do futuro 13
» Articulação com o setor 14
» Governança corporativa 15
» Fortalecendo a integridade na cadeia de valor 22
» Nossa estratégia de sustentabilidade 24

Transformando a experiência digital de milhões de pessoas

GRI 2-6

Nosso ecossistema integrado de comércio eletrônico, serviços financeiros e logística gera potentes efeitos de rede que conectam milhões de compradores e vendedores e aceleram a transformação digital do comércio na América Latina.

Somos o maior ecossistema de comércio eletrônico da América Latina e uma das principais plataformas fintech da região, com operações em 18 países[1] e mais de 650 milhões de pessoas alcançadas. Por meio de soluções tecnológicas, financeiras e logísticas, promovemos o crescimento do comércio digital, a inclusão financeira e o desenvolvimento econômico.

Milhões de pequenas e médias empresas prosperam graças ao nosso ecossistema, que reduz barreiras e oferece ferramentas digitais para vender, receber pagamentos, acessar financiamento e expandir seus comércios. Nossa rede logística e nossas soluções financeiras conectam negócios locais a consumidores de todo o país, multiplicando oportunidades de crescimento e impulsionando a formalização e a geração de empregos.

Em 2025, em parceria com a Euromonitor International, elaboramos os relatórios O Melhor da Argentina, O Melhor do Brasil e O Melhor do México, nossos três principais mercados na região. Os estudos avaliam o impacto do ecossistema ao longo de 2024, evidenciando como nossas soluções contribuem para a formalização de negócios e a ampliação de oportunidades econômicas em toda a região.

Os resultados demonstram que 55% das PMEs que vendem no Mercado Livre têm na plataforma sua principal fonte de receita e, juntas, elas geraram 150.000 novos postos de trabalho associados ao marketplace. Além disso, 60% das PMEs que utilizam o Mercado Pago obtiveram seu primeiro crédito por meio de nossa fintech e 60% a utilizam como sua principal ferramenta de pagamento, enquanto mais de 50% aumentaram suas vendas graças aos processos de digitalização impulsionados pelo nosso ecossistema.

[1] Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, Costa Rica, Equador, México, Peru, Uruguai e Venezuela. Também operamos plataformas de comércio eletrônico na Bolívia, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicarágua, Panamá, Paraguai e República Dominicana.

Nosso ecossistema GRI 2-6

mercado livre

Construímos um ecossistema integrado no qual o comércio eletrônico, os serviços financeiros, a logística e as soluções publicitárias se complementam para melhorar a experiência de compradores e vendedores.

e-commerce

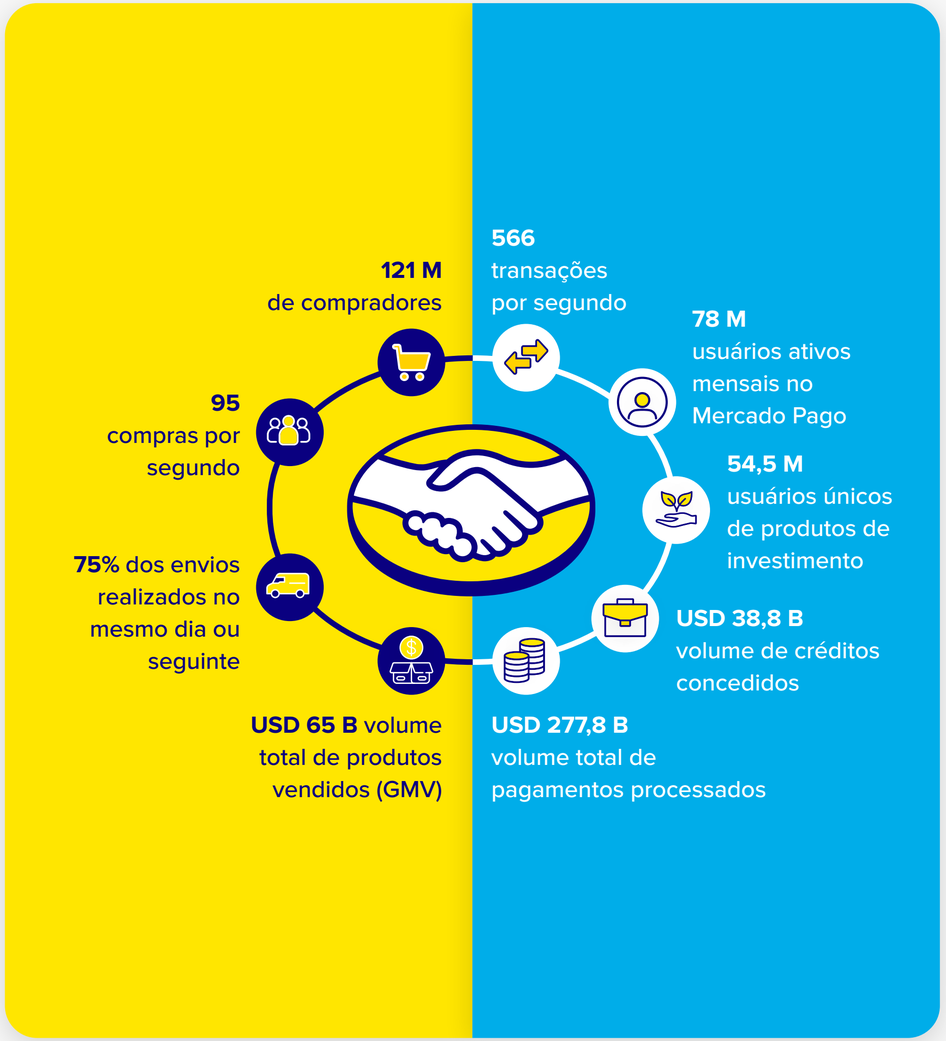
Ao longo de mais de 25 anos, nossa plataforma de comércio eletrônico evoluiu até se tornar uma solução completa que oferece uma ampla variedade de produtos de milhões de vendedores, desde pequenas empresas até grandes marcas. Além disso, ela incorpora uma operação de venda direta sob o modelo first-party, que amplia o sortimento, melhora a disponibilidade e fortalece a experiência do usuário dentro do marketplace. Nosso foco é melhorar continuamente a experiência do usuário e a proposta de valor para impulsionar o desenvolvimento do comércio eletrônico.

Publicidade

Desenvolvemos soluções publicitárias próprias que permitem que vendedores e marcas alcancem milhões de compradores qualificados em diferentes etapas da jornada de compra, apoiadas por nossos dados proprietários. Nossa prioridade é sempre apoiar o crescimento dos vendedores, oferecer produtos relevantes aos compradores e manter uma operação sustentável para o Mercado Livre.

Logística

A logística é uma das nossas maiores vantagens competitivas. Somos capazes de oferecer uma experiência de classe mundial aos compradores, o que se traduz em maior tráfego, conversão e vendas para os vendedores, e um NPS mais alto e maior rentabilidade para a companhia. Continuamos inovando e oferecendo diferentes tipos de entrega, como *Next Day Delivery*, *Meli Delivery Day* e *Meli Places* (mais informações em Construindo a logística do futuro).



mercado pago

Serviços fintech

De contas digitais a seguros, o Mercado Pago oferece soluções acessíveis e fáceis de usar para todas as partes envolvidas nas transações financeiras. Também oferecemos crédito para compradores e vendedores, aproveitando nossas vantagens competitivas em termos de assinatura e distribuição. Desde que passamos a ofertar crédito, atendemos milhões de usuários.

Adquirência

O Mercado Pago oferece aos vendedores um portfólio completo de soluções de pagamento, adaptadas a diferentes necessidades, como maquininhas, pagamentos via QR Code e ferramentas de gestão do negócio. A integração desses produtos e serviços, aliada à oferta de antecipação de recebíveis e às vantagens do nosso ecossistema, é essencial para nos tornarmos a principal escolha dos vendedores, ampliando nossa capacidade de apoiar o crescimento de cada negócio.

Estratégia de negócios

A América Latina representa uma das maiores oportunidades de crescimento para o comércio eletrônico e os serviços financeiros digitais em nível global, com taxas de penetração ainda significativamente inferiores às dos mercados mais desenvolvidos.

Nesse contexto, o crescimento do nosso ecossistema está baseado no mesmo propósito que tem nos guiado desde o início: democratizar o acesso ao comércio eletrônico e aos serviços financeiros digitais na região. Por meio de tecnologia, logística e inovação financeira, buscamos facilitar as transações entre milhões de compradores, vendedores e comércios, fortalecendo uma economia digital mais inclusiva e dinâmica.

Para avançar nesse objetivo, impulsionamos o desenvolvimento do nosso ecossistema nos concentrando nas seguintes prioridades estratégicas:

Expandir a oferta de serviços transacionais

Ampliamos nossa oferta para novas categorias, incorporando novas marcas e fortalecendo a presença em segmentos como veículos, imóveis e serviços, para melhorar a variedade e a competitividade da plataforma.

Continuar crescendo e consolidar nossa liderança

Ampliamos nossa base de usuários por meio de crescimento orgânico, expansão para novos mercados, categorias e linhas de negócios, e potenciais aquisições estratégicas.

Melhorar continuamente a experiência de compra

Fortalecemos nosso ecossistema de comércio eletrônico para oferecer uma experiência de compra simples, segura e conveniente. Para isso, aprimoramos serviços como o Mercado Envios, soluções publicitárias, o uso do Mercado Pago no marketplace e nosso programa de fidelidade MELI+, além de investir em tecnologias que melhoram nossas plataformas e o atendimento ao cliente.

Incrementar a geração de valor a partir das transações

Buscamos fortalecer a geração de receita por meio da otimização de tarifas, da expansão de soluções publicitárias, do desenvolvimento de novos serviços de comércio eletrônico e da promoção de produtos financeiros para usuários e vendedores.

Agregar serviços de valor às nossas soluções de pagamentos

Fortalecemos nossas soluções de pagamentos incorporando serviços adicionais para os vendedores, como contas digitais para gestão financeira, produtos de crédito e ferramentas de *software* que facilitam a gestão e o crescimento dos negócios.

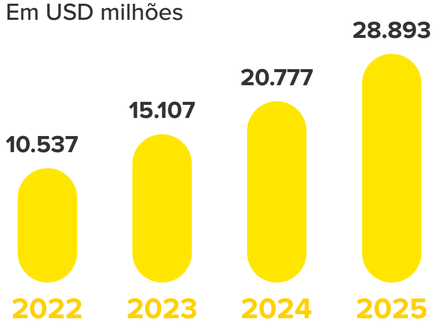
Potencializar as sinergias dentro do nosso ecossistema

Impulsionamos a integração e o uso combinado de nossas soluções de e-commerce, logística, publicidade e serviços financeiros, fortalecendo a retenção dos usuários por meio do nosso programa de fidelidade.

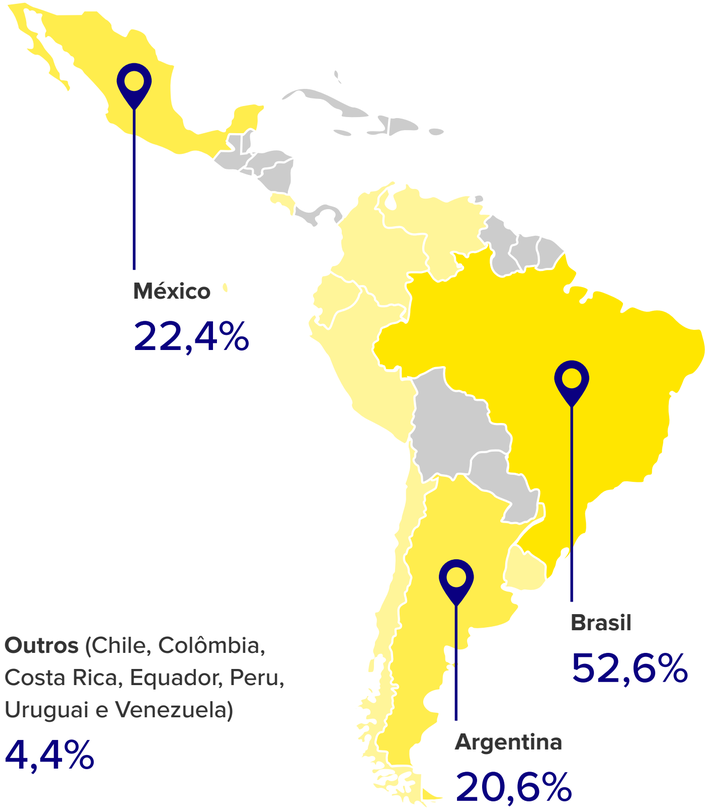
Desempenho econômico

Receita

Em USD milhões



Participação por país



Outros (Chile, Colômbia, Costa Rica, Equador, Peru, Uruguai e Venezuela)
4,4%

Receita por negócio

Mercado Livre
56,4%

Mercado Pago
43,6%

Construindo a logística do futuro GRI 2-6

Hoje, 75% dos envios rápidos são realizados em menos de 48 horas.

Nossa rede logística é um dos pilares fundamentais que impulsionam o crescimento do nosso ecossistema e a experiência de milhões de usuários na América Latina. Por meio de uma infraestrutura integrada, robusta e em constante expansão, conectamos vendedores e compradores de forma ágil, segura e eficiente. Para isso, trabalhamos em conjunto com parceiros logísticos, transportadoras e empreendedores que fazem parte de um ecossistema dinâmico que gera empregos e novas oportunidades em toda a região.

Os serviços de valor agregado que oferecemos são um componente essencial da proposta de valor, pois reduzem as barreiras entre ambas as partes, nos proporcionam maior controle sobre a experiência do usuário e permitem entregas mais rápidas a um custo mais competitivo. Em 2025, 75% de nossos envios rápidos chegaram ao destino em menos de 48 horas.

Essa rede está organizada principalmente em torno dos centros de distribuição (*fulfillment*) — que respondem por mais da metade dos envios — onde os vendedores armazenam seu estoque. Também operamos por meio de sistemas de *cross-docking*, pelos quais recolhemos os produtos vendidos diretamente dos vendedores ou por meio de uma rede de milhares de lojas parceiras (“MELI Places” ou Agências Mercado Livre). Essas lojas também funcionam como pontos de retirada e devolução de produtos.

Expansão da rede

Como parte do nosso plano de expansão, em 2025 inauguramos 32 centros logísticos de grande escala, que incluem instalações de *cross-docking* e *fulfillment,* além de 65 projetos da rede de última milha, somando novas aberturas e ampliações. Entre eles, destacam-se:

- **No México, inauguramos dois novos centros de distribuição.** No estado de Nuevo León, investimos USD 180 milhões em um projeto que fortaleceu a operação no país e ampliou o quadro de funcionários local de 1.700 para 3.300. Além disso, abrimos um novo centro de distribuição em Hermosillo, com cerca de 10.000 m^2, capacidade para processar milhares de pacotes por dia e geração de aproximadamente 100 empregos diretos.
- **Na Argentina, inauguramos um novo centro de armazenamento no município de Tres de Febrero**, com 58.000 m^2. A operação permite processar até 100.000 produtos por dia e armazenar 570.000 itens volumosos. Essa inauguração gerou mais de 400 empregos diretos e diversos postos de trabalho indiretos.
- **Em dezembro, inauguramos o primeiro centro de *fulfillment* na China,** que já atende envios para nossos cinco principais mercados. Com a expansão do modelo de envios gerenciados a partir do país, o corredor China–América Latina deve se consolidar como uma frente relevante de crescimento e novos investimentos em 2026.

Tecnologia para expandir e otimizar nossa logística

Desenvolvemos soluções próprias para resolver os diversos desafios em nossas operações e oferecer a melhor experiência aos usuários. Com isso, conseguimos prever as vendas futuras de cada artigo, garantir que o produto escolhido seja armazenado no centro de distribuição mais próximo da residência do comprador, estimar a demanda por determinados produtos em uma região, traçar rotas de distribuição eficientes e prever quando o envio chegará a cada endereço.

No Brasil, além dos robôs de movimentação de estantes, que percorrem as gôndolas e levam os racks até as pessoas responsáveis pela separação dos pedidos, reduzindo os deslocamentos e acelerando o processo de coleta, lançamos uma segunda geração de automação: os robôs de classificação, que consolidam pedidos de vários itens. Essa tecnologia reduz em até 25% o ciclo de processamento, economiza cerca de uma hora por pedido e processa até 105.000 itens por dia. Assim, estamos elevando o nível de automação e consolidando nossa posição como referência em inovação logística na América Latina.

Articulação com o setor GRI 2-28

Promovemos a articulação, com um papel ativo, entre pares e atores do setor em diferentes entidades e câmaras da região.

Internacional

Associação Interamericana de Propriedade Intelectual (ASIPI)
Associação Latino-Americana da Internet (ALAI)
Associação Latino-Americana de Privacidade (ALAP)
Centro de Liderança em Políticas de Informação (CIPL)
Câmara de Comércio Internacional (ICC)
Associação Internacional de Marcas Registradas (INTA)
Associação Internacional de Profissionais de Privacidade (IAPP)
Coalizão Internacional contra a Falsificação (IACC)

Argentina

Argencon
Associação Argentina de Agentes de Propriedade Industrial (AAAPI)
Câmara Argentina de Comércio Eletrônico (CACE)
Câmara Argentina de Comércio e Serviços (CAC)
Câmara Argentina da Internet (CABASE)
Câmara Argentina da Indústria de Software (CESSI)
Câmara de Comércio Exterior de Córdoba (CACEC)
Câmara Fintech
Câmara Argentina de Insurtech
Rede de Ação Política (RAP)
União Industrial Argentina (UIA)
Associação Civil Rede de Inovação

Brasil

Associação Latino-Americana da Internet (ALAI BR)
Aliança pela Internet Aberta (AIA)
Associação Brasileira de Comércio Eletrônico (ABComm)
Associação Brasileira de Logística (ABRALOG)
Associação Brasileira de Propriedade Intelectual (ABPI)
Associação Brasileira de Relações Empresa-Cliente (ABRAREC)
Associação dos Iniciadores de Transações de Pagamentos (INIT)
Câmara Brasileira de Comércio Eletrônico (Camara-e.net)
Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS)
Câmara de Comércio Internacional (ICC)
Movimento Inovação Digital (MID)
Pacto Global Rede Brasil
Rede Origens Brasil
Zetta

Chile

Associação Chilena de Tecnologias da Informação (ACTI)
Associação FinteChile
Associação Latino-Americana da Internet (ALAI)
Associação Logística do Chile (Alog)
Câmara de Comércio Chileno-North-Americana (Amcham)
Câmara Nacional de Comércio (CNC)
Sociedade de Fomento Fabril (SOFOFA)

Colômbia

Câmara Colombiana de Comércio Eletrônico (CCCE)
Aliança IN
Federação Nacional de Comerciantes (Fenalco)

México

Câmara Americana de Comércio do México (AmCham)
Associação de Agregadores de Meios de Pagamento (ASAMEP)
Associação Insurtech México
Associação Fintech (FTMX)
Associação Latino-Americana da Internet (ALAI)
Associação Mexicana de Vendas Online (AMVO)
Câmara Internacional de Comércio (ICC)
Conselho de Empresas Globais (CEEG)

Uruguai

Câmara de Economia Digital do Uruguai (CEDU)
Câmara Nacional de Comércio e Serviços (CNCS)
Câmara Uruguaia de Tecnologias da Informação (CUTI)
Câmara Uruguaia de Logística (CALOG)
Câmara Uruguaia de Fintech
Câmara de Zonas Francas do Uruguai

Peru

Associação Latino-Americana da Internet (ALAI)
Câmara de Comércio de Lima
Câmara Peruana de Comércio Eletrônico (CAPECE)

Equador

Associação Latino-Americana da Internet (ALAI)
Câmara de Inovação e Tecnologia do Equador (CITEC)
Associação de Empresas Automotivas do Equador (EADE)

Venezuela

Câmara Venezuelana de Empresas de Tecnologias da Informação (CAVEDATOS)

Governança corporativa

GRI 3-3 Governança, ética e transparência

Conselho de Administração

GRI 2-11

O presidente executivo do Conselho de Administração é Marcos Galperin. Ele é considerado um conselheiro não independente e, nessa condição, não é remunerado como os demais conselheiros não independentes do Mercado Livre Inc. GRI 2-9

Marcos Galperin
Executive Chairman

Stelleo Tolda
Presidente do Comitê de Auditoria, membro do Comitê de Nomeações e Governança Corporativa. Diretor independente

Martin Lawson
Membro do Comitê de Nomeações e Governança Corporativa. Diretor independente

Susan Segal
Membro do Comitê de Auditoria e do Comitê de Remuneração. Diretora independente

Nicolás Galperin
Diretor não independente

Richard Sanders
Membro do Comitê de Remuneração. Diretor independente

Emiliano Calemzuk
Diretor independente líder (*Lead Independent Director*). Presidente do Comitê de Remuneração e do Comitê de Nomeações e Governança Corporativa

Alejandro Nicolás Aguzin
Membro do Comitê de Auditoria. Diretor independente

Henrique Dubugras
Diretor independente

Distribuição

Por idade

Até 30 anos
11%

Mais de 51 anos
89%

Por gênero

Mulher
11%

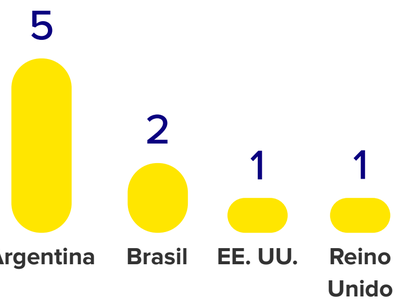
Homem
89%

Por origem geográfica

Outros
22%

América Latina
78%

Por país



Mais informações aqui.

Equipe Executiva

Ariel Szarfsztejn
CEO

Martin de los Santos
Vice-Presidente
Executivo e CFO

Osvaldo Giménez
Presidente de
Fintech

Daniel Rabinovich
Presidente de Tecnologia
e Operações

Sean Summers
Vice-Presidente
Executivo de Marketing
e Advertising

Juan Martín de la Serna
Vice-Presidente
Executivo de Assuntos
Corporativos

Agustín Costa
Vice-Presidente
Executivo de Shipping

Fernando Yunes
Vice-Presidente
Executivo de Marketplace

As informações sobre o Conselho de Administração e a Equipe Executiva apresentadas neste relatório refletem a composição vigente em 23 de abril de 2026, data de referência adotada para fins de divulgação.

Até 31 de dezembro de 2025, período coberto pelo relatório, a equipe executiva era composta por: Marcos Galperin (CEO), Martin de los Santos (Executive Vice President and CFO), Daniel Rabinovich (Executive Vice President and Chief Operating Officer), Osvaldo Giménez (Fintech President), Juan Martin de la Serna (Executive Vice President of Corporate Affairs), Ariel Szarfsztejn (Commerce President) e Sean Summers (Executive Vice President of Marketing & Advertising).

Em 1º de janeiro de 2026, Marcos Galperin assumiu o cargo de Executive Chairman, deixando o papel de CEO. Na mesma data, Ariel Szarfsztejn foi nomeado CEO da Companhia.

Governança GRI 2-9

O Conselho de Administração do Mercado Livre é o órgão máximo de decisão da empresa, exceto nas matérias reservadas à competência dos acionistas. Sua principal função é supervisionar a gestão e o desempenho da empresa, zelando pela adequada execução da estratégia, pela gestão de riscos e pelo cumprimento das normas aplicáveis. No exercício de suas funções, atua como consultor e conselheiro da alta administração e define e aplica normas de responsabilidade corporativa, com o objetivo de permitir que a alta administração cumpra plenamente suas responsabilidades, considerando o interesse da empresa e de seus acionistas.

Comitês do Conselho de Administração

Atualmente, existem três comitês permanentes principais para assessorar o Conselho de Administração. Esses comitês se reúnem periodicamente e operam de acordo com estatutos aprovados pelo próprio Conselho de Administração, os quais são revisados anualmente e estão disponíveis em nosso site de relações com investidores.

Comitê de Auditoria

Supervisiona a qualidade e a integridade das práticas contábeis, de auditoria e de informação financeira da empresa.

Comitê de Remuneração

É responsável pelo desenvolvimento e supervisão da aplicação da política de remuneração dos diretores, executivos e outros funcionários que o Comitê possa determinar, além de supervisionar assuntos relacionados à remuneração.

Comitê de Nomeação e Governança Corporativa

Identifica, avalia e propõe ao Conselho de Administração candidatos qualificados para integrar o órgão de administração, incluindo o preenchimento de vagas e a designação de membros para seus Comitês, de acordo com os critérios estabelecidos nas Diretrizes de Governança Corporativa e no Estatuto do Comitê de Nomeação e Governança Corporativa.

Avaliação e remuneração do Conselho de Administração e dos comitês assessores GRI 2-10

É de responsabilidade do Comitê de Nomeação e Governança Corporativa indicar membros para o Conselho de Administração, para posterior nomeação pela Assembleia de Acionistas. De acordo com seus estatutos, ao avaliar a composição desejada do Conselho de Administração, o Comitê deve considerar fatores como integridade, força de caráter, discernimento, experiência empresarial, áreas de especialização e disponibilidade de tempo para participar e preparar as reuniões, bem como fatores relacionados à composição do Conselho de Administração (incluindo seu tamanho e estrutura) e princípios de diversidade.

Mais informações nos Estatutos do Comitê

O Conselho de Administração e cada Comitê realizam uma autoavaliação anual para verificar a eficácia no cumprimento de suas obrigações. Como parte desse processo, os diretores podem fornecer feedback sobre o desempenho de outros diretores. O diretor independente principal acompanha esses comentários e toma as medidas adicionais que considerar apropriadas junto aos diretores avaliados. GRI 2-18

Os membros independentes do Conselho de Administração recebem uma remuneração anual, composta por uma parte em dinheiro e outra em ações da empresa. A remuneração anual é recomendada pelo Comitê de Remuneração, que é analisada e aprovada pelo Conselho de Administração. GRI 2-19

Experiência dos membros do Conselho de Administração GRI 2-17

Os membros do Conselho de Administração possuem uma combinação de habilidades, competências e experiência que lhes permite compreender os desafios e a complexidade dos setores em que atuamos. Mais informações no *Proxy Statement* 2025.

Prevenção de conflitos de interesse GRI 2-15

Todas as pessoas que trabalham no Mercado Livre devem comunicar qualquer situação de conflito de interesse, potencial, real ou aparente, por meio do *Conflict Check Form*, um formulário disponível para todos os funcionários da empresa. Após o preenchimento, o documento é avaliado pela área de Ética e Compliance. As pessoas envolvidas em conflitos de interesse devem se abster de participar de decisões relacionadas ao caso.

Os líderes da organização devem preencher esse formulário anualmente. O documento contém perguntas sobre interesses econômicos em empresas fornecedoras, parceiras comerciais ou concorrentes do Mercado Livre, atividades profissionais externas, relações hierárquicas pessoais dentro da organização e convites para viagens recebidos de membros da cadeia de valor, entre outras questões.

Os membros do Conselho de Administração do Mercado Livre, Inc. e os membros do C-level devem responder, uma vez por trimestre, a uma declaração específica sobre partes relacionadas, em conformidade com o Regulamento S-K da SEC (*U.S. Securities and Exchange Commission*) e a ASC 850 do GAAP (*Generally Accepted Accounting Principles*) dos Estados Unidos. Nessa declaração, eles informam qualquer vínculo, participação ou cargo em outras empresas nas quais possam influenciar decisões operacionais ou econômicas.

Caso o Vice-Presidente Sênior e CFO identifique alguma preocupação crítica, ele comunicará aos membros do Conselho de Administração. GRI 2-16

Compromisso com a integridade

GRI 2-23 3-3 Governança, ética e transparência

Agir com integridade, honestidade e respeito é a base de nossas decisões e nos permite avançar no propósito de democratizar o comércio e os serviços financeiros para transformar a vida de milhões de pessoas na América Latina. Ao nos guiarmos por esses princípios, fortalecemos uma cultura de integridade em toda a nossa rede de relacionamentos.

Nosso Código de Ética (MELI Code) é a estrutura que orienta a tomada de decisões e a gestão de riscos de forma consciente e que nos incentiva a colocar em prática nossos princípios culturais com responsabilidade e ética. Todas as pessoas que trabalham no Mercado Livre devem assinar o MELI Code e as principais políticas da área de Ética e Compliance no momento de sua admissão. Essas políticas estão claramente relacionadas, organizadas e acessíveis no MELI Code, incluindo a Política Anticorrupção e a Política de Conflitos de Interesse. Nosso Código tem uma abordagem regional que leva em conta os contextos culturais de cada mercado em que operamos e é revisado periodicamente de acordo com as principais tendências regulatórias aplicáveis.

Os fornecedores e parceiros comerciais, ao iniciar relações comerciais com o Mercado Livre, assinam o MELI Code+, que contém os padrões de conduta esperados para a nossa cadeia de valor.

Proteção dos direitos humanos

GRI 2-23

Agimos para garantir que os direitos humanos sejam respeitados em todas as relações. Nosso Código está em conformidade com compromissos internacionais, como a Declaração Universal dos Direitos Humanos da Organização das Nações Unidas (ONU), os Princípios Orientadores da ONU sobre Empresas e Direitos Humanos e a Declaração da Organização Internacional do Trabalho (OIT) relativa aos princípios e direitos fundamentais no trabalho.

Gestão e prevenção do risco de corrupção GRI 205-1

Avaliamos 100% das operações expostas a riscos de corrupção. Durante 2025, atualizamos a avaliação desse tipo de risco nos mercados mais relevantes onde operamos, em termos de volume e exposição. Além disso, realizamos reuniões periódicas com líderes das áreas mais vulneráveis a esse risco para obter informações constantes sobre as operações em andamento e recomendar ações de mitigação adequadas.

Prevenção de lavagem de dinheiro, financiamento do terrorismo e sanções GRI 2-24

Estamos comprometidos com o combate à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo, bem como com o cumprimento de programas que ajudam a preveni-los e puni-los. Para isso, desenvolvemos Programas de Prevenção de Lavagem de Dinheiro e Financiamento do Terrorismo e Sanções para cumprir os regulamentos aplicáveis, garantir a cooperação com as autoridades competentes, evitar que a empresa seja utilizada como veículo para a prática de atividades ilícitas e promover a cultura de conformidade em toda a empresa.

O programa adota uma abordagem baseada em riscos e inclui os seguintes elementos: políticas e procedimentos específicos, uma estrutura especializada, um sistema de monitoramento de clientes e suas operações, bem como ações de capacitação contínua síncrona e assíncrona para todos os funcionários da empresa.

Fomento a uma cultura de conformidade e integridade GRI 3-3 Governança, ética e transparência

A área de Ética & Compliance atua de forma próxima ao negócio, apoiando seu crescimento, diversificação e expansão, garantindo que cada avanço ocorra de forma responsável e alinhada às normas aplicáveis. Fazemos isso por meio das seguintes iniciativas:

MELI Code

Nosso Código de Ética é um pilar central do nosso ecossistema de integridade. Ele traduz nossos princípios e valores em ações concretas para toda a organização, adaptando-se a novos desafios, como a inteligência artificial e a gestão dos conflitos de interesse em áreas de rápido crescimento. O MELI Code orienta cada pessoa a agir com integridade e responsabilidade no seu dia a dia.

Linha de denúncias

Contamos com um canal oficial único para o recebimento de denúncias internas, que evolui continuamente para se tornar uma ferramenta cada vez mais funcional. Mais do que um canal reativo, é um instrumento relevante da nossa estratégia preventiva, articulando-se com diferentes áreas (People, Jurídico e Segurança) para assegurar a adequada gestão de cada caso. Mais informações aqui.

Programa de Integridade

Trata-se de um marco integral estruturado para fortalecer a governança, a conformidade regulatória e a gestão de riscos na organização. Está organizado em diferentes etapas e objetivos:

- Governança Local e Avaliação de Riscos – Comitês de ética, avaliação de riscos e mapeamento de leis
- Estrutura de Governança e Políticas
- Gestão de Terceiros Intermediários (TPIs)
- Funcionários e Conflitos de Interesse
- Capacitação e Cultura
- Controles Operacionais e *Reporting*

Programa Anticorrupção GRI 205-2

No Mercado Livre, não toleramos a corrupção em nenhuma de suas formas. Cumprimos a Lei sobre Práticas de Corrupção no Exterior (FCPA), bem como as normas anticorrupção de cada um dos países em que operamos ou fazemos negócios.

Desenvolvemos o Procedimento Anticorrupção para mitigar os sinais de alerta que possam surgir durante o processo de devida diligência, que complementa os princípios estabelecidos no MELI Code, na Política Anticorrupção e na Política de Gestão de Riscos do Mercado Livre. Ele estabelece, entre outras questões, a obrigação de realizar uma análise reforçada e contínua de todos os fornecedores que expõem o Mercado Livre ao risco de corrupção. O processo é realizado sempre que a empresa contrata um fornecedor considerado de risco.

Além disso, em 2025, desenvolvemos a nova política de relacionamento com o setor público, que reúne em um único documento todas as diretrizes e padrões do Mercado Livre sobre como devemos interagir com funcionários e entidades deste setor.

Capacitação GRI 2-24

Desenvolvemos dois módulos de *e-learning* voltados ao fortalecimento da cultura de integridade, com participação ativa da liderança nos processos de capacitação. O primeiro aborda os principais eixos do MELI Code, entre eles ética digital, respeito, relacionamento com terceiros, integridade nos negócios, desenvolvimento e sustentabilidade. Inclui atividades baseadas em situações cotidianas com feedback dos líderes, além de orientações sobre como agir diante de possíveis violações do Código. Periodicamente, promovemos campanhas internas para incentivar a realização do curso e a adesão ao MELI Code.

O segundo módulo é obrigatório para todos os funcionários e aprofunda temas prioritários para a empresa, como conflitos de interesse, anticorrupção e uso adequado de informações confidenciais. Esse programa também reforça os princípios do MELI Code por meio de casos práticos inspirados em situações do dia a dia.

Todos os anos é elaborado um plano de comunicação para reforçar os principais pontos do Código em toda a empresa. O enfoque de cada comunicação varia de ano para ano, de acordo com o contexto atual, os objetivos e os principais temas de cada momento. Em 2025, todos os funcionários foram informados sobre as políticas e procedimentos anticorrupção. Além disso, ampliamos essa comunicação também a terceiros.

94% das pessoas concluíram o primeiro módulo do *e-learning* MELI Code no final de 2025.

Capacitação com enfoque baseado em riscos GRI 2-24

A área de Ética e Compliance realiza um plano anual de capacitações baseado em riscos, voltado para as pessoas, áreas e unidades de negócios com maior exposição ao risco de corrupção, que considera o seguinte:

- Pessoas/áreas que têm contato direto com funcionários públicos (inspeções, habilitações etc.).
- Pessoas/áreas envolvidas no relacionamento com intermediários de funcionários e entidades públicas (contratação de gestores, consultores etc.).
- Pessoas/áreas que participam de processos de contratação com o governo ou qualquer entidade pública.
- Áreas de administração, controle e compras da empresa.

Ministradas de forma síncrona, as capacitações para essas áreas são adicionais aos módulos de *e-learning* para toda a empresa e obrigatórias para os funcionários selecionados. GRI 205-2

Construindo uma cultura de integridade em todo o ecossistema

Realizamos treinamentos em ética, anticorrupção, prevenção à lavagem de dinheiro e financiamento ao terrorismo e sanções, voltados para funcionários, terceiros e *stakeholders*, a fim de promover uma cultura de conformidade e integridade no Mercado Livre, Inc. e em todas as subsidiárias e afiliadas.

O treinamento é fundamental para garantir a evolução e a solidez do programa, que é revisado anualmente, com conteúdos de qualidade para alcançar o cumprimento dos padrões estabelecidos em nosso MELI Code. Além disso, é uma ação necessária para prevenir o descumprimento de leis e regulamentações aplicáveis ao Mercado Livre e mitigar os riscos identificados pela área de *Risk & Compliance*.

Em 2025, capacitamos todas as pessoas identificadas pelas avaliações de riscos e criamos treinamentos específicos sobre Intolerância ao Crime Organizado, com 246 participantes.

Canais de comunicação e denúncia GRI 2-25

Colocamos à disposição de nossos funcionários e dos integrantes de nossa cadeia de valor canais formais de denúncia que permitem a detecção oportuna de condutas indevidas, fraudes e qualquer violação aos princípios e valores estabelecidos em nosso Código de Ética (MELI Code).

Contamos com uma **Linha de Denúncias**, um canal direto, confidencial e anônimo, disponível para todas as pessoas que trabalham no Mercado Livre e para terceiros de nossa cadeia de valor. Além disso, disponibilizamos um bot de Ética e Compliance para consultas, orientação sobre o MELI Code e divulgação de políticas e capacitações.

A Linha de Denúncias é administrada por um provedor externo imparcial e independente, o que garante a confidencialidade e o anonimato de quem utiliza o canal. Todas as denúncias são avaliadas pela equipe interna de investigações de Ética e Compliance e encaminhadas às áreas correspondentes, de acordo com sua natureza e nível de gravidade.

O processo é regido por acordos de nível de serviço (SLA) previamente definidos, com prazos de resolução que variam entre 30 e 90 dias. Como resultado, os casos são encerrados com recomendações de medidas corretivas ou disciplinares aplicáveis a funcionários ou terceiros, conforme o caso.

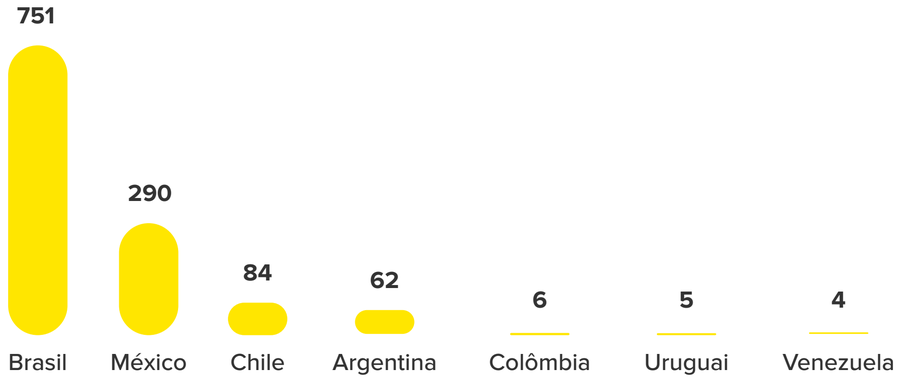
O Mercado Livre mantém uma política rigorosa de não retaliação, garantindo que as pessoas possam relatar preocupações de boa-fé sem medo de consequências adversas.

Gestão de casos identificados ou relatados GRI 2-26

As violações ao MELI Code são tratadas como faltas graves e podem resultar na aplicação de medidas disciplinares em conformidade com a legislação vigente. No caso de funcionários, essas medidas podem incluir advertências, suspensões ou demissão. Quando se trata de terceiros ou membros da cadeia de valor, as medidas podem incluir advertências, aplicação de sanções contratuais, suspensão ou rescisão justificada da relação contratual, sem direito a indenização ou aviso prévio, conforme o caso.

Em 2025, foram registradas e tratadas 2.211 denúncias, das quais 1.202 estavam relacionadas a possíveis violações dos direitos humanos, incluindo casos de assédio moral ou sexual, comportamento discriminatório, descumprimento de normas e leis e segurança física. Das 1.202 denúncias apresentadas sobre possíveis violações de direitos humanos, 1.086 foram resolvidas e 207 foram comprovadas total ou parcialmente. As denúncias não resolvidas durante o período não representam um risco significativo para a empresa. GRI 406-1

Total de denúncias por país (1.202)



90,3%
denúncias solucionadas

Linha de Denúncias

Fortalecendo a integridade na cadeia de valor

GRI 3-3 Gestão da cadeia de fornecedores

O MELI Code+, nosso Código de Ética para fornecedores e parceiros comerciais, estabelece as regras de conduta para nossa cadeia de valor. Seu cumprimento é obrigatório para os fornecedores de bens e serviços, parceiros comerciais do Mercado Livre, Inc. e todas as suas subsidiárias e sociedades, incluindo contratados, subcontratados, agentes e representantes, e constitui um requisito para sua seleção, contratação e permanência em nossas operações.

O MELI Code+ proíbe estritamente o trabalho forçado, involuntário e qualquer forma de escravidão moderna. Além disso, exige o cumprimento das idades mínimas para trabalhar previstas pelas normativas locais, a verificação prévia da idade de todos os trabalhadores e a garantia de que o emprego seja sempre voluntário.

Desde a sua implementação, revisamos nossos processos de compras para incorporar a aceitação e a assinatura obrigatória do Código. Em 2025, avançamos no planejamento de sessões informativas presenciais e virtuais para fortalecer sua adoção e reforçar as capacidades.

588 fornecedores assinaram o MELI Code+ em 2025.

751 empresas e organizações monitoradas pelo Programa de Gestão de Riscos de Corrupção de Terceiros. GRI 205-2

96% dos gastos são realizados com fornecedores locais, considerando como “locais” aqueles com presença nos países onde operamos. Além disso, estes representam 97% de nossa base de fornecedores. GRI 204-1

Devida diligência de fornecedores

Desenvolvemos um Programa de Gestão de Riscos de Terceiros com o objetivo de identificar, avaliar e gerenciar o risco que a relação com terceiros representa no que diz respeito à segurança das informações, à continuidade do negócio, à privacidade de dados, à prevenção da lavagem de dinheiro e ao financiamento ao terrorismo, à prevenção da corrupção e à solvência financeira, entre outros riscos.

Antes do início da relação comercial, os terceiros passam por um processo de devida diligência, por meio do qual as áreas especializadas os avaliam nos temas mencionados. Os fornecedores devem responder a diversas perguntas e fornecer informações sobre sua estrutura e os serviços que irão oferecer. Com base nessas informações, as áreas especializadas avaliam, classificam e categorizam o risco de contratação do terceiro, além de determinar as eventuais ações de mitigação que devem ser implementadas.

MELI Awards

A premiação Meli Awards, lançada em 2023, reconhece o desempenho dos principais fornecedores do Mercado Livre por meio de uma avaliação anual que leva em consideração aspectos comerciais, técnicos, de conformidade regulatória e critérios ESG. A maturidade em sustentabilidade é analisada com base na gestão climática, no compromisso com os direitos humanos e nas práticas de governança. Em 2025, 208 fornecedores foram avaliados sob essa metodologia. No total, 20 empresas fornecedoras que atuam em categorias estratégicas para as operações do Mercado Livre no Brasil foram premiadas.

Nossa estratégia de sustentabilidade

GRI 3-3 Desenvolvimento socioeconômico local | Inclusão e educação financeira | Impacto nas comunidades onde operamos | Energia e mobilidade | Gestão de resíduos e circularidade

Crescer só faz sentido quando mais pessoas crescem conosco. Esse é o princípio que impulsiona nosso compromisso com a sustentabilidade e o desenvolvimento socioeconômico da América Latina, onde conectamos milhões de pessoas a oportunidades que transformam suas vidas.

Fazemos isso colocando no centro a potência e a escala do nosso ecossistema, que possui uma capacidade única na região de democratizar o acesso ao comércio e aos serviços financeiros para milhões de micro, pequenas e médias empresas, empreendedores e famílias. À medida que expandimos nossos negócios, assumimos a responsabilidade de reduzir o impacto ambiental de nossas operações e fortalecer as comunidades onde atuamos.

Para colocar essa visão em prática, estruturamos nossa estratégia em três eixos de ação:

Crescimento inclusivo

Buscamos fortalecer as habilidades financeiras, comerciais e digitais das pequenas e médias empresas, dos empreendedores e dos segmentos da população historicamente vulneráveis ou com maiores barreiras de acesso às nossas soluções, seja por razões geográficas, educacionais ou tecnológicas. Fazemos isso por meio de iniciativas com foco nos produtores locais e na bioeconomia. Além disso, promovemos o acesso à educação financeira de milhares de jovens, para incentivar o uso responsável e consciente do dinheiro.

Impacto social

Apoiamos as comunidades nas quais estamos presentes com projetos e iniciativas que fortalecem as capacidades de desenvolvimento social e empregabilidade em contextos cada vez mais marcados pela digitalização. Fazemos isso por meio do apoio a ONGs, programas sociais e culturais através de incentivos fiscais, e ações diretas de assistência às comunidades em situações de emergência, tanto em logística quanto na mobilização de recursos e doações digitais por meio de nosso ecossistema.

Inovação ambiental

À medida que expandimos nossas operações, integramos a inovação ambiental como um fator-chave para a eficiência, competitividade e resiliência do negócio. Medimos e gerenciamos a pegada de carbono de nossas operações e da cadeia de valor, priorizando iniciativas que gerem benefícios ambientais e sociais, além de valor para o negócio.

Governança da sustentabilidade GRI 2-12 2-13 2-14

O Vice-presidente Executivo e Diretor Financeiro (CFO) é o responsável, no nível executivo, pelas questões econômicas, ambientais e sociais. A cada trimestre, os responsáveis por cada unidade de negócio apresentam os resultados econômicos, o contexto social das operações e os avanços da estratégia de sustentabilidade nas reuniões do Conselho de Administração. Sempre que necessário, o Conselho de Administração recebe informações atualizadas sobre os riscos e oportunidades decorrentes de fatores ambientais, sociais e de governança.

Mercado Livre Fund

Investimos em empresas de tecnologia que já superaram a fase inicial (*seed*) e se encontram em fase de expansão ou consolidação, e que, direta ou indiretamente, democratizam o comércio e os serviços financeiros na América Latina. Além do financiamento, oferecemos acesso aos nossos produtos, soluções, equipes especializadas e canais de distribuição, e/ou atuamos como seus clientes estratégicos.

Mais informações aquí

CAPITAL INTELECTUAL

Experiência do usuário

» Um ecossistema em constante evolução 27
» Proposta de valor e benefícios 29
» Eficiência em cada interação 33
» Confiança e integridade no ecossistema 34
» Proteção de dados pessoais 39
» Cibersegurança 42

Um ecossistema em constante evolução

A tecnologia está no centro de tudo o que fazemos. Contar com uma das maiores equipes de TI da região garante um ciclo contínuo de inovação e desenvolvimento de produtos.

Para oferecer a melhor experiência aos nossos usuários, cada interação – desde a busca até o pagamento e o envio – é projetada para ser fluida, intuitiva, segura e voltada para a conversão. Nossas soluções vão além dos limites da plataforma, permitindo que vendedores online e offline digitalizem suas operações por meio de ferramentas fáceis de usar, como dispositivos de ponto de venda (POS), códigos QR e pagamentos online. Nossa rede logística reforça essa proposta, garantindo entregas rápidas e confiáveis.

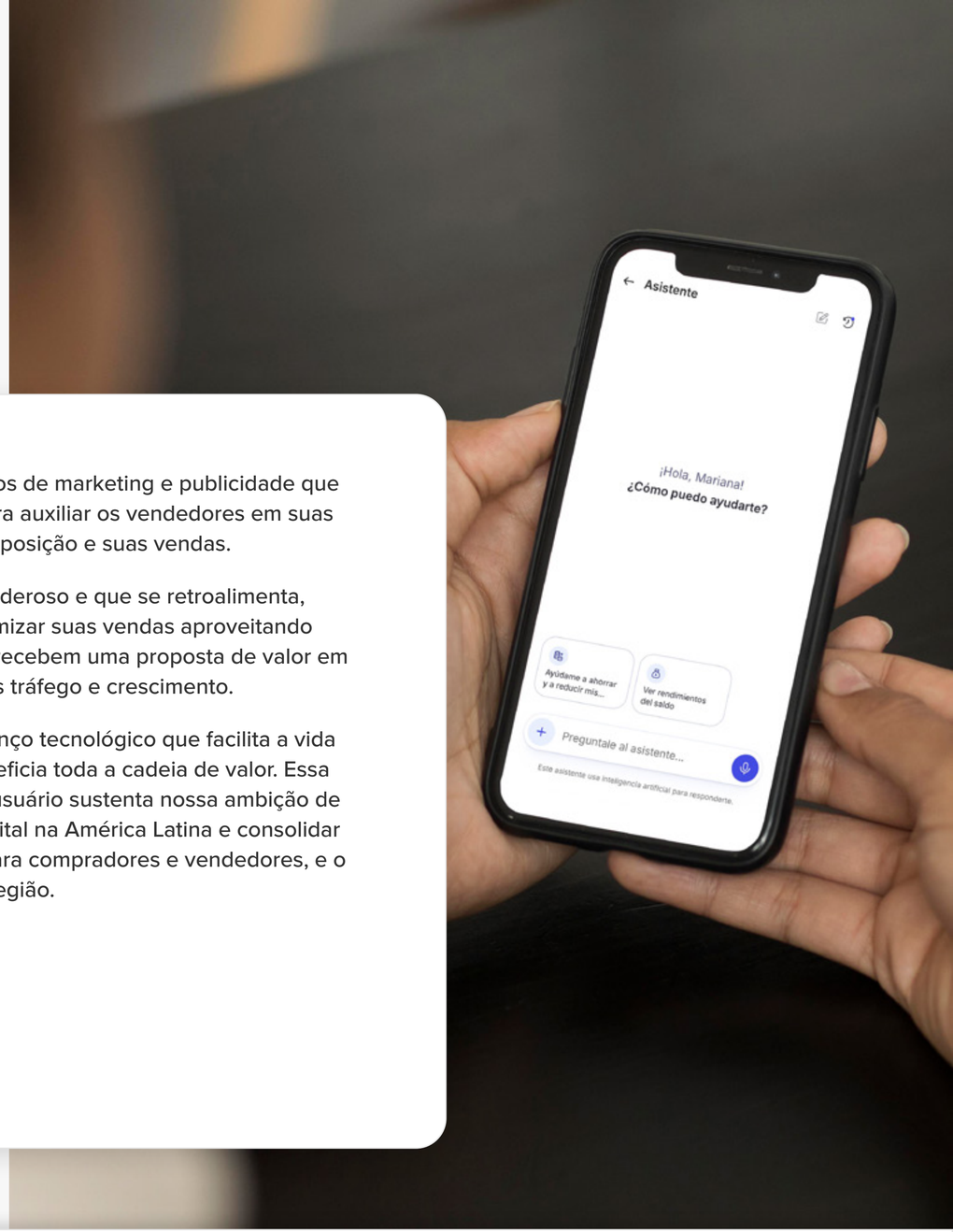
Com o Mercado Pago, somos uma das fintechs mais bem avaliadas da região, com o NPS mais alto na Argentina, Chile, Brasil e México. Para apoiar a tomada de decisões financeiras e otimizar a gestão do fluxo de caixa, desenvolvemos soluções como o Assistente Pessoal de IA para a conta digital e o Sistema de Gestão para contas de empresas (ver mais na pág. 28). Além disso, oferecemos produtos e serviços com benefícios adicionais, como a telemedicina, disponível para os clientes que contratam nossos seguros de vida e acidentes pessoais (Mais informações na pág. 68).

Também estamos construindo uma das principais plataformas de mídia de varejo da América Latina, que aproveita nossa ampla base de dados para oferecer aos anunciantes recursos únicos de segmentação de público.

Em 2025, incorporamos diversos aplicativos de marketing e publicidade que se integram facilmente ao marketplace para auxiliar os vendedores em suas publicações e ajudá-los a aumentar sua exposição e suas vendas.

Nossa plataforma gera um efeito único, poderoso e que se retroalimenta, já que os vendedores investem para maximizar suas vendas aproveitando nosso tráfego, enquanto os compradores recebem uma proposta de valor em constante aprimoramento, o que gera mais tráfego e crescimento.

Continuamos comprometidos com um avanço tecnológico que facilita a vida das pessoas, respeita a privacidade e beneficia toda a cadeia de valor. Essa combinação de inovação, ética e foco no usuário sustenta nossa ambição de continuar transformando a experiência digital na América Latina e consolidar o Mercado Livre como o destino natural para compradores e vendedores, e o Mercado Pago como a melhor fintech da região.



IA para melhorar a experiência

Utilizamos a IA para aumentar a produtividade e acelerar o impacto nos negócios.

Utilizamos a tecnologia para incorporar continuamente novos recursos, considerando os potenciais impactos nos negócios, na eficiência operacional e na experiência do usuário. Desde o início, a inteligência artificial (IA) tem sido uma aliada fundamental em diversos processos estratégicos da companhia.

Tanto no marketplace como no ecossistema fintech, aplicamos modelos de reconhecimento de imagens, processamento de linguagem natural e algoritmos preditivos para prevenir e detectar fraudes, analisar padrões de comportamento e proteger usuários e vendedores. Também utilizamos IA na análise da documentação fornecida pelos vendedores, com o objetivo de prevenir a lavagem de dinheiro e garantir o uso ético de nossa plataforma.

Nos serviços financeiros, utilizamos redes neurais que analisam transações em tempo real para avaliar riscos de crédito, apoiadas por uma infraestrutura que permite executar e combinar múltiplos modelos, bem como atualizá-los continuamente, aprimorando sua precisão e capacidade preditiva.

A IA também é aplicada para a otimização da logística, a personalização de recomendações, a diversificação da oferta de produtos e o aumento da eficiência operacional. Também incorporamos IA generativa aos nossos modelos de processamento de linguagem natural (NLP), ampliando a capacidade de interação automatizada em nosso centro de Customer Experience. Essa tecnologia auxilia na resolução de casos, na interação com usuários e na moderação de conversas.

Nosso assistente financeiro

Em 2025, o Mercado Pago fortaleceu sua proposta de valor com o lançamento de novos produtos e funcionalidades, entre eles a primeira versão do Assistente Pessoal, um assistente virtual com inteligência artificial integrado ao aplicativo.

Desenvolvido com tecnologia proprietária, o recurso permite executar mais de 60 tipos de ações, incluindo consultas de saldo, pagamentos, transferências e programação de investimentos, por meio de comandos de voz ou texto, em uma interface conversacional.

A evolução da ferramenta está voltada para o desenvolvimento de capacidades analíticas mais avançadas, como a gestão de saldos em diferentes contas bancárias ou o apoio na compreensão da pontuação de crédito. A novidade foi lançada inicialmente no Brasil e já está disponível em todos os países.

2 milhões de conversas e 1,5 milhão de usuários únicos interagiram com o assistente pessoal em dezembro de 2025.

Governança da IA

O uso generalizado da inteligência artificial, e em especial da IA generativa (GenAI), apresenta desafios e oportunidades únicas. Reconhecendo a importância de um marco sólido para gerenciar os riscos associados e maximizar os benefícios dessas tecnologias, estabelecemos as seguintes estruturas e diretrizes:

- **Grupo de Trabalho GovAI:** formado por uma equipe multidisciplinar com experiência em áreas-chave como Tecnologia da Informação (TI), Propriedade Intelectual (PI) e Privacidade. Com uma composição diversificada, buscamos contemplar as complexas facetas envolvidas na implementação desse tipo de tecnologia, desde a segurança dos dados e a proteção da propriedade intelectual até considerações éticas e legais.
- **Política interna de IA:** estabelece um marco ético e jurídico para orientar o desenvolvimento e a implementação de soluções de IA na empresa. Em consonância com as normas internacionais, a política garante que o Mercado Livre se mantenha atualizado com as melhores práticas e cumpra as regulamentações emergentes.
- **Avaliação de riscos e documentação:** para garantir que os princípios de transparência e rastreabilidade sejam aplicados na prática, utilizamos a plataforma OneTrust para documentar as avaliações de risco das ferramentas de IA, bem como dos projetos internos que envolvem o uso dessas tecnologias.
- **Cláusulas contratuais para terceiros:** estabelecemos regras relacionadas à privacidade, responsabilidade e propriedade intelectual para os fornecedores do Mercado Livre que utilizam GenAI. Essas cláusulas estabelecem obrigações claras quanto ao uso ético e seguro, bem como ao cumprimento de nossos padrões de proteção de dados.

Proposta de valor e benefícios

Aumentamos o engajamento de nossos milhões de usuários oferecendo benefícios muito valorizados, como conteúdo premium e envios gratuitos, além de um sistema de devoluções transparente e centrado no usuário e uma grande variedade de descontos e promoções em milhares de produtos.

meli+

Para continuar melhorando a experiência de compra, avançamos na expansão e evolução do programa Meli+. Em 2025, lançamos a última versão do programa na Argentina, no Chile e na Colômbia, após sua implementação inicial no Brasil e no México durante 2024.

Essa nova etapa incorpora benefícios ampliados para os usuários, incluindo opções de entrega aprimoradas, um sistema de reembolso ou *cashback* — creditado na criptomoeda estável da empresa, o Meli Dólar — e a possibilidade de contar com mais opções de parcelamento em compras no marketplace.

O programa oferece diferentes níveis de assinatura: o **Meli+ Essencial** inclui benefícios no âmbito do ecossistema; o **Meli+ Total** reúne esses benefícios e acrescenta acesso gratuito ao Disney+, além de descontos em outras plataformas de streaming, como HBO Max e Paramount+. Já o **Meli+ Mega** integra múltiplos serviços de entretenimento em um único pacote, oferecendo acesso gratuito à Netflix, Disney+, HBO Max e Apple TV+.

A expansão regional e o fortalecimento da proposta de valor catalisaram a penetração do Meli+ em nosso ecossistema, multiplicando seu impacto tanto no Mercado Livre quanto no Mercado Pago.

Frete grátis a partir de R$ 19 no Brasil

Para tornar o comércio eletrônico mais acessível e acelerar a digitalização do consumo, passamos a oferecer frete grátis no Brasil para compras a partir de R$ 19 (cerca de USD 3,6), o valor mais baixo da história da empresa. Esse benefício foi aplicado em todo o país, exceto para compras internacionais e em supermercados. A decisão reflete nossa convicção de que o frete grátis é um fator-chave para a preferência e a recorrência na plataforma, além de um pilar fundamental de nossa proposta de valor para compradores e vendedores.

A medida gerou mudanças significativas no comportamento dos usuários. Os novos compradores que ingressaram na plataforma após a redução começaram a adquirir mais produtos, explorar um número maior de categorias e apresentar níveis de retenção mais elevados. Da mesma forma, observou-se um aumento na proporção de compradores únicos mensais em relação aos trimestrais, além de um crescimento acelerado no número de usuários que compram em três ou mais categorias por mês. A redução também impulsionou o crescimento do programa de assinatura MELI+, reforçando o relacionamento de longo prazo com nossos usuários.

Esse dinamismo impulsionou um sólido desempenho operacional no Brasil durante o quarto trimestre do ano. A quantidade de itens vendidos aumentou 45% e o número de compradores únicos cresceu 26%.

Para comunicar essa nova proposta de valor, o Mercado Livre escolheu os jogadores de futebol Ronaldo (camisa número 9) e Neymar Jr. (camisa número 10), que juntos somam 19, número que representa o envio gratuito histórico da empresa.

Mercado Play

O Mercado Play continua se consolidando como um serviço gratuito de streaming de vídeo sob demanda com publicidade (AVOD), disponível para usuários na Argentina, Brasil, México, Colômbia, Chile, Peru e Uruguai. Em 2025, a plataforma deu um passo importante ao chegar às Smart TVs, ampliando o acesso para além dos aplicativos móveis do Mercado Livre. Esse avanço reforça o papel estratégico do Mercado Play no ecossistema da empresa, ao aumentar o nível de interação dos usuários com a plataforma e abrir um novo canal para a veiculação de publicidade em vídeo, complementando o portfólio de soluções do Mercado Ads. Além disso, passamos a oferecer o aluguel de títulos premium recém-lançados nos cinemas ou franquias de sucesso, e continuamos evoluindo em direção a uma plataforma integral de entretenimento personalizada.

Mercado Livre Negócios (B2B)

Em 2025, o Mercado Livre lançou sua nova unidade focada na digitalização das compras de profissionais, negócios, empresas e governos. Presente no México, Brasil, Argentina e Chile, a plataforma oferece ao segmento uma proposta de valor diferenciada que inclui preços de Atacado, entregas em horários comerciais, configurações avançadas para equipes de compras e transparência fiscal, entre outras funcionalidades.

O Mercado Livre Negócios é um passo estratégico para atender às necessidades de compra de milhares de empresas que vendem e recebem pagamentos dentro do ecossistema. Ele permite incorporar novos compradores que buscam reduzir seus desafios de abastecimento e otimizar custos.

Ao mesmo tempo, posiciona o Mercado Livre como um novo canal atacadista digital para nossos vendedores, facilitando o acesso a um segmento em pleno crescimento em toda a América Latina.

Impulso à *creator economy*

No Mercado Livre, impulsionamos a economia dos criadores (*creator economy*) como uma nova forma de conectar conteúdo, comunidade e e-commerce. Por meio do nosso Programa de Afiliados e Criadores, acompanhamos criadores e empreendedores digitais para que transformem sua influência em oportunidades de renda.

Acessibilidade digital em aplicativos e sites

Trabalhamos para que todas as pessoas utilizem nossas plataformas sem obstáculos, promovendo experiências digitais acessíveis e inclusivas. Para isso, contamos com uma equipe especializada, realizamos treinamentos contínuos, elaboramos manuais e conduzimos pesquisas que nos permitem identificar oportunidades de melhoria e fortalecer o suporte à acessibilidade.

Atuamos de acordo com as Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo na Web (WCAG 2.2) e incentivamos designers e desenvolvedores a integrar a acessibilidade em todas as etapas da criação de nossas experiências digitais. Além disso, realizamos testes frequentes de uso de recursos de apoio e contamos com a assessoria de especialistas externos.

Utilizamos diferentes tecnologias de assistência, como teclados e dispositivos alternativos, leitores de tela e intérpretes digitais. Entre essas soluções, incorporamos o VLibras, uma ferramenta que traduz textos do português para a língua de sinais brasileira e pode ser utilizada em navegadores, computadores e dispositivos móveis.

Uso de nossas plataformas

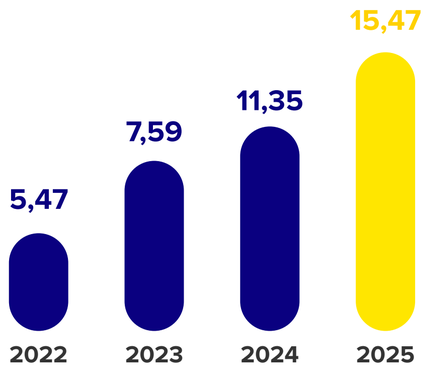
15,47 B de transações no Mercado Pago

121 M de compradores únicos no Mercado Livre **(+21% em relação a 2024)**

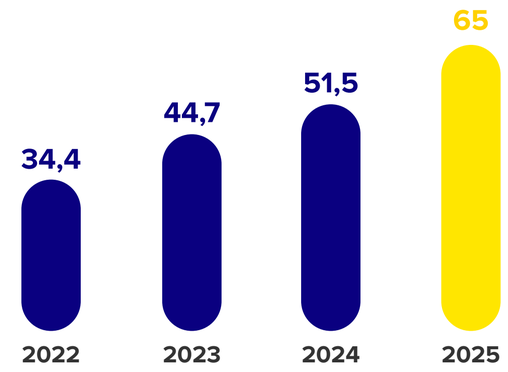
2,4 B de produtos vendidos

78 M de usuários ativos mensais no Mercado Pago **(+27,3% em relação a 2024)**

Transações no Mercado Pago (em bilhões)



Volume total de produtos vendidos (em USD bilhões)



Eficiência em cada interação

Nossa prioridade é garantir um contato rápido e soluções eficientes com a Central de Atendimento ao Cliente, composta por especialistas distribuídos em quatro centros de soluções na Argentina, Brasil, Colômbia e Uruguai. Supervisionamos e avaliamos regularmente nossos canais de suporte para melhorar seu desempenho, utilizando duas métricas-chave:

- Nível de Serviço Online, que mede a disponibilidade dos canais digitais quando um usuário entra em contato conosco.
- NPS de Atendimento ao Cliente, baseado nas pesquisas que os usuários respondem após receberem o suporte.

99,8% das reclamações resolvidas em 2025.

Canais de contato

ONLINE

- Chat web
- WhatsApp
- Telefone

OFFLINE

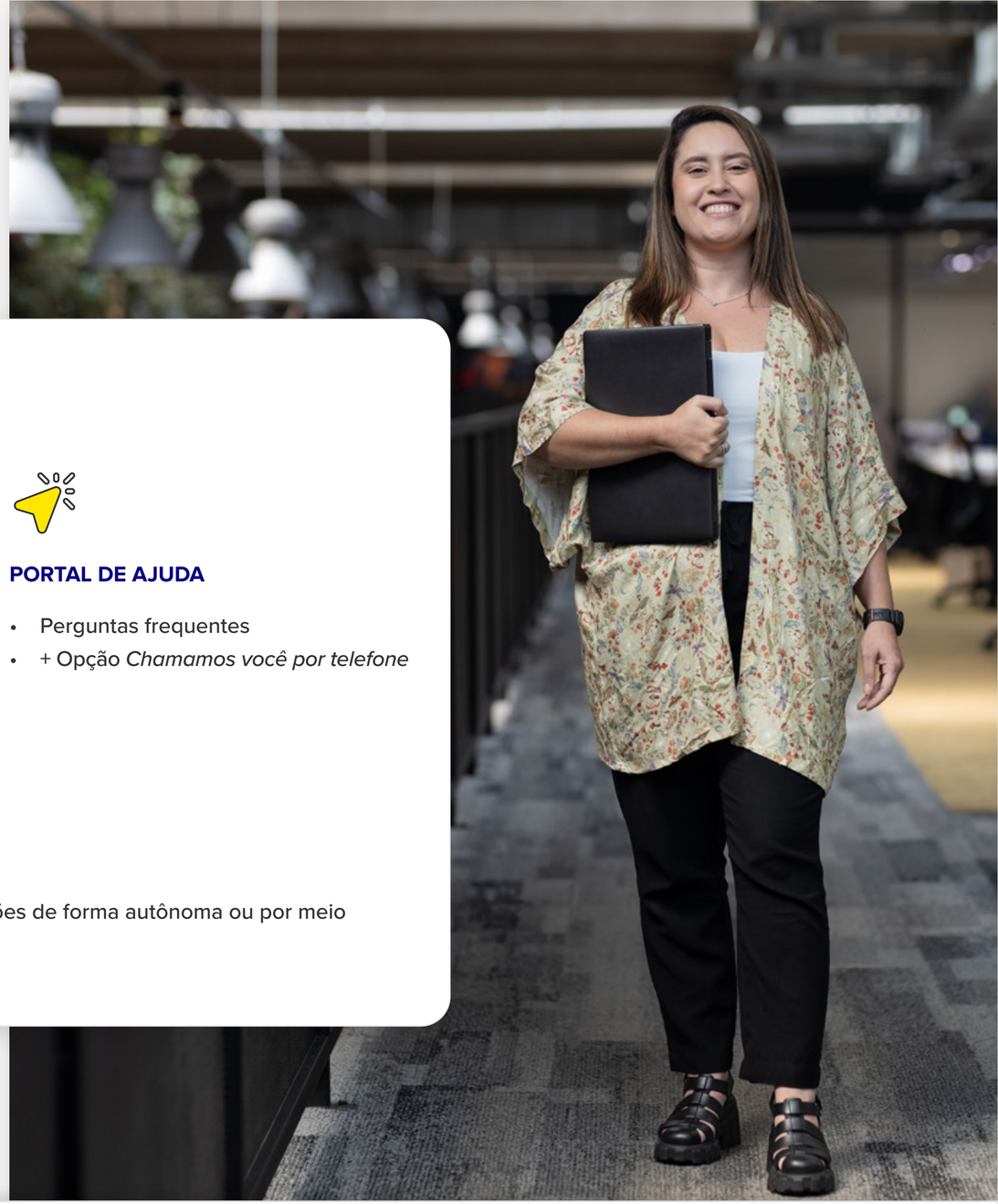
- E-mail
- Redes sociais

PORTAL DE AJUDA

- Perguntas frequentes
- + Opção *Chamamos você por telefone*

ASSISTENTE VIRTUAL

- Ferramenta conversacional que oferece soluções de forma autônoma ou por meio de um agente especializado.



Confiança e integridade no ecossistema

GRI 3-3 Confiança e segurança em nossos produtos e serviços 417-1

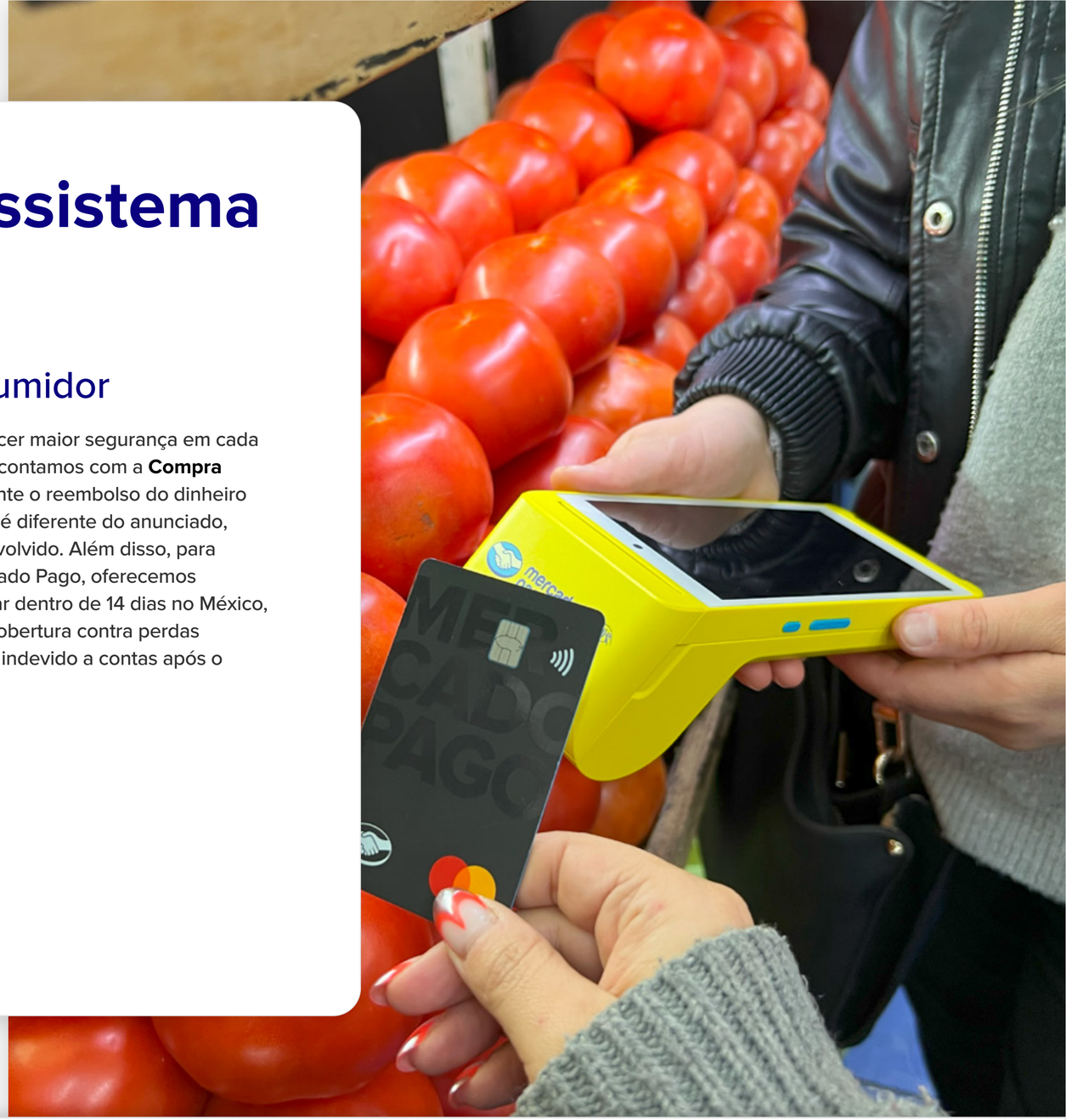
Desenvolvemos processos que garantem vendas seguras para marcas e vendedores, bem como uma experiência de compra ágil e confiável para quem utiliza nossa plataforma.

Os vendedores devem cumprir as Políticas de Publicação do Mercado Livre: não permitimos a comercialização de produtos proibidos por lei nem aqueles que violem nossos Termos e Condições. Todas as publicações contam com o botão “Denunciar”, que permite reportar itens que violem normas ou políticas. Quando detectamos infrações, as publicações são removidas e as sanções podem incluir o cancelamento da publicação, a suspensão ou cancelamento da conta, incluindo a denúncia de atividades ilegais às autoridades competentes.

Avaliamos nossos vendedores com base na qualidade dos produtos que oferecem e na experiência que proporcionam aos compradores, atribuindo uma cor que define sua reputação na plataforma. Essa é uma das variáveis que levamos em consideração para ordenar nossas listas de anúncios e também serve como informação valiosa para que os compradores tomem decisões informadas.

Proteção ao consumidor

Para fortalecer a confiança e oferecer maior segurança em cada compra realizada no marketplace, contamos com a **Compra Protegida**, um programa que garante o reembolso do dinheiro quando o produto não é recebido, é diferente do anunciado, apresenta defeitos ou deve ser devolvido. Além disso, para compras online pagas com o Mercado Pago, oferecemos reembolso se o produto não chegar dentro de 14 dias no México, Brasil e Argentina, e oferecemos cobertura contra perdas financeiras decorrentes do acesso indevido a contas após o roubo de um celular.



Compromisso com a propriedade intelectual e combate à pirataria

A proteção da propriedade intelectual é fundamental para a confiança em nosso ecossistema. Nessa frente, atuamos tanto na proteção de nossos ativos quanto em colaboração com titulares de direitos cujos produtos e serviços são comercializados na plataforma.

Quanto aos nossos ativos, publicamos o **Legal Brandbook** (guia para uso da marca) na página de Termos e Condições, que informa sobre a existência dos nossos direitos, permite seu uso para fins informativos e orienta sobre usos não autorizados.

Em relação à propriedade intelectual de terceiros, contamos com uma política de prevenção a violações de direitos de propriedade intelectual e industrial que orienta os usuários sobre os direitos aplicáveis, quais condutas podem configurar infração e como evitá-las no momento da publicação. Para casos de possíveis violações, disponibilizamos aos titulares de direitos e seus representantes legais o Brand Protection Program (BPP – programa para proteção de marcas, em português) um canal exclusivo de notificação e remoção de conteúdos que possam estar infringindo marcas, direitos autorais e conexos, patentes, modelos e desenhos industriais, entre outros. O programa permite centralizar a gestão regional a partir de uma única conta, possibilitando denúncias nos 18 sites onde operamos.

Contamos também com ferramentas automatizadas baseadas em inteligência artificial e *machine learning* que analisam as denúncias recebidas no BPP e identificam tendências ou padrões de violação. Com isso, conseguimos remover publicações semelhantes de forma proativa, reduzindo o tempo de exposição a conteúdos supostamente infratores.

Além disso, ampliamos o alcance das iniciativas para proteger a propriedade intelectual fora da nossa plataforma, por meio de um processo que permite denunciar sites externos que utilizam o Mercado Pago como processador de pagamentos e que possam estar envolvidos em violações de direitos.

Mais informações sobre nossa Política de Propriedade Intelectual.

Resultados de 2025:

+17.000 membros registrados no programa.

+93.000 direitos de propriedade intelectual cadastrados.

+850.000 denúncias confirmadas.

Mais de **8,8 milhões** de detecções proativas realizadas entre janeiro e dezembro de 2025.

91% das publicações removidas corresponderam a detecções proativas.

Nosso Relatório de Transparência chega à sua décima primeira edição

Fomos a primeira empresa latino-americana a publicar periodicamente um Relatório de Transparência, que, desde o início, compila projetos e resultados em segurança digital, proteção de dados, privacidade e combate à pirataria. Em 2025, apresentamos sua décima primeira edição, um documento que reflete como a empresa gerencia de forma integral a segurança do ecossistema digital na América Latina e quais foram os principais avanços em cooperação com autoridades, proteção de dados e moderação de conteúdo.

Mais informações aqui

mercado libre 25 años | Anti-Counterfeiting Alliance

MACA: aliança contra a falsificação e a pirataria

A Mercado Livre Anti-Counterfeiting Alliance (MACA) é uma iniciativa regional que, desde 2021, promove a colaboração com detentores de direitos e associações de marcas para combater a comercialização de produtos falsificados e pirateados em nosso marketplace. Atualmente, trabalhamos com mais de 40 marcas e associações líderes em seus segmentos.

Em 2025, ampliamos a eficiência das remoções proativas de produtos falsificados e pirateados, alcançando resultados até 22 vezes superiores às denúncias de infração feitas por membros da iniciativa no BPP. Ao longo do ano, 95% das publicações infratoras foram eliminadas proativamente.

Além disso, em coordenação com nossos parceiros, promovemos ações penais contra organizações criminosas que utilizam a plataforma para atividades ilícitas. Desde o seu lançamento, apresentamos 43 denúncias penais em conjunto com 19 marcas globais na Argentina, Brasil, Chile, Colômbia e México. Como resultado, foram apreendidas mais de 45 toneladas de produtos falsificados.

MACA Days

Desde 2023, como parte de nosso compromisso com a colaboração e o intercâmbio de melhores práticas, promovemos os MACA Days, espaços de diálogo e intercâmbio que reúnem autoridades públicas, titulares de direitos, especialistas do setor e organizações internacionais para promover estratégias conjuntas contra a falsificação e a pirataria.

Em 2025, realizamos duas edições: uma no México, que reuniu mais de 130 autoridades, especialistas e titulares de direitos, e contou com a palestra principal do Diretor-Geral do Instituto Mexicano de Propriedade Industrial (IMPI), Santiago Nieto; e a primeira edição em Santiago do Chile, organizada em parceria com a Câmara Nacional de Comércio, com a participação de mais de 80 pessoas, entre autoridades locais, representantes internacionais e líderes do setor, que incluiu uma palestra do presidente do Instituto Nacional de Propriedade Industrial do Chile, Esteban Figueroa Nagel.

Cooperação para combater violações online

Celebramos acordos de colaboração com atores dos setores público e privado para trabalhar de forma coordenada no combate a violações de propriedade intelectual online. Esses acordos permitem que utilizem a ferramenta do BPP em representação dos grupos de titulares que agrupam ou representam, promovendo um intercâmbio de informações que também fortalece a detecção proativa e contribui para respostas mais eficazes. No total, assinamos 17 acordos na área de propriedade intelectual, incluindo 5 em 2025, ampliando seu alcance a novos temas e autoridades, como o Instituto Nacional de Propriedade Industrial (INPI) na Argentina.

Registro de marca

Durante o período de relato, consolidamos e expandimos a iniciativa “Registro de marca”, que permite que fabricantes, vendedores e distribuidores oficiais comprovem a titularidade ou autorização de uso da marca para ativar uma Loja Oficial no Mercado Livre. O processo inclui revisão documental e validação de identidade, garantindo a proteção dos direitos envolvidos.

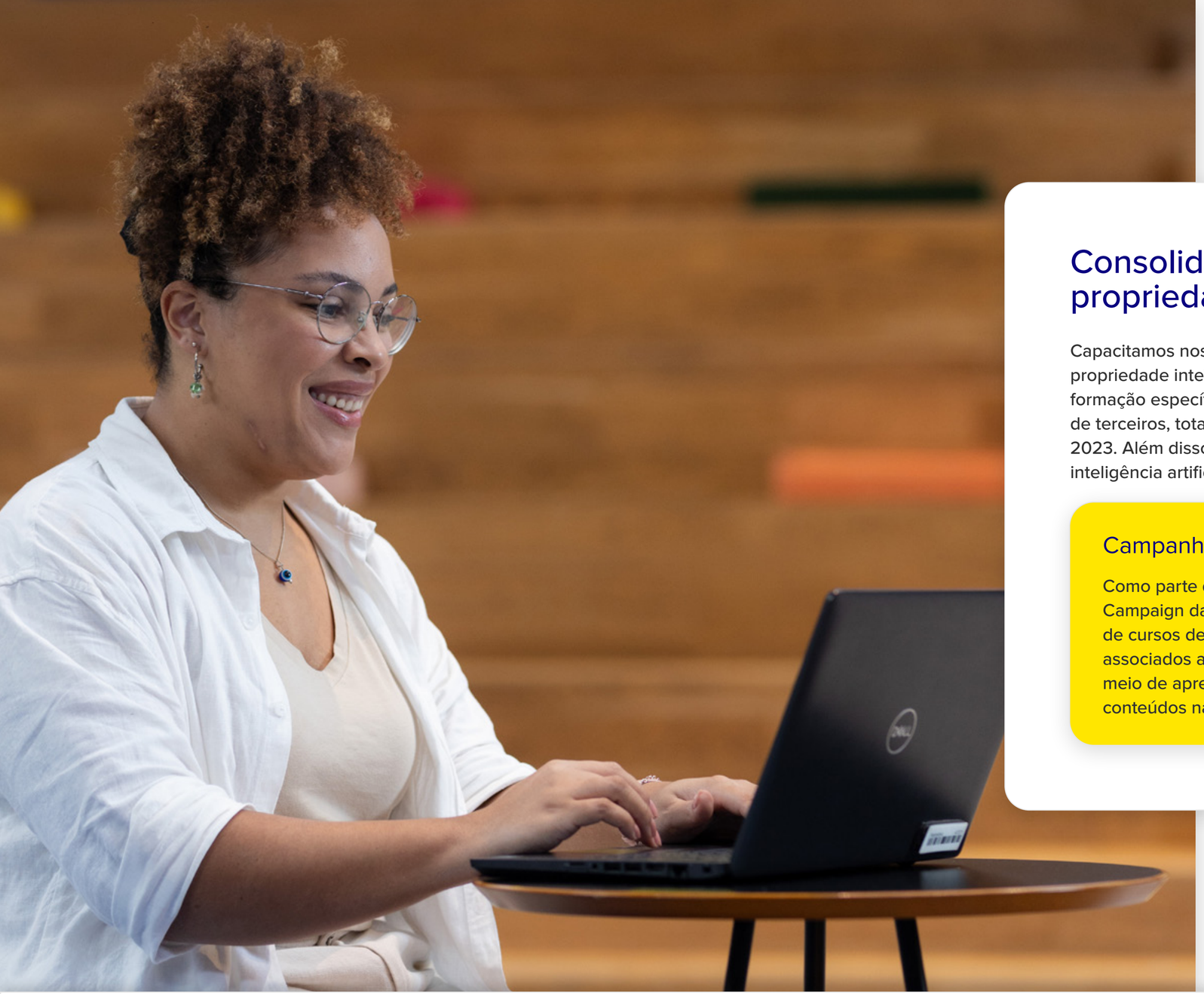
A abertura de uma Loja Oficial permite que eles personalizem sua presença na plataforma, tenham um espaço exclusivo e desenvolvam uma comunidade de seguidores, entre outras vantagens. Isso fortalece a segurança e a confiança dos compradores e facilita sua fidelização, por meio de comunicações ou promoções específicas.

Em agosto de 2025, lançamos o IP Booster, um programa que facilita o registro de marcas nos 18 países onde operamos. A solução permite que os usuários registrem sua marca junto aos escritórios nacionais de propriedade industrial e, posteriormente, apresentem o certificado na iniciativa “Registro de marca”, integrando assim ambos os processos. Além disso, conecta os usuários a especialistas locais em propriedade intelectual, transformando um processo normalmente complexo em uma experiência mais simples.

Ao reduzir as barreiras ao registro formal de marcas, o IP Booster contribui para fortalecer a confiança no marketplace, reduzir as violações e potencializar usuários e escritórios de advocacia da região. Ao mesmo tempo, o registro oficial habilita o acesso a outros serviços do Mercado Livre, como o Brand Protection Program.

Reconhecimento

Em 2025, fomos reconhecidos pelo Conselho Nacional de Combate à Pirataria (CNCP) como a melhor empresa no combate à pirataria no Brasil. O prêmio se deve à nossa atuação, investimento e transparência no fortalecimento da segurança de nossa plataforma.



Consolidamos uma cultura de respeito à propriedade intelectual

GRI 3-3 Privacidade e segurança da informação

Capacitamos nossos funcionários para que todos atuem como agentes de proteção da propriedade intelectual em nosso ecossistema. Em 2025, 157 profissionais de TI receberam formação específica em propriedade intelectual e conformidade em licenças de software de terceiros, totalizando 3.477 pessoas capacitadas desde o lançamento do programa, em 2023. Além disso, as equipes de marketing participaram de treinamentos regulares sobre inteligência artificial, direitos autorais e marcas.

Campanha Unreal 2025

Como parte de nossa participação e patrocínio da campanha global Unreal Campaign da International Trademark Association (INTA), capacitamos 45 estudantes de cursos de graduação na Argentina sobre a importância das marcas e os riscos associados ao consumo de produtos falsificados. A campanha é divulgada por meio de apresentações presenciais e virtuais em escolas e universidades, além de conteúdos nas redes sociais.

Proteção de dados pessoais

GRI 3-3 Privacidade e segurança da informação

Gerenciamos a privacidade e a proteção dos dados pessoais de nossos usuários, parceiros comerciais e funcionários como um eixo central de nossas operações. Adotamos uma abordagem integral, preventiva e baseada em riscos, sustentada em políticas corporativas e na aplicação de padrões internacionalmente reconhecidos.

Mantemos um alto padrão de proteção de dados pessoais, cumprindo a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) do Brasil e todas as obrigações e particularidades dos demais países onde operamos. Além disso, iniciamos o processo de adoção da **norma internacional ISO/IEC 27701**, como parte de nosso plano para fortalecer a governança da privacidade e a gestão dos riscos associados ao tratamento de dados pessoais.

Por meio do Programa de Privacidade, promovemos ações de capacitação e conscientização para fortalecer a cultura de proteção de dados, bem como a prestação de assistência e assessoria especializada às equipes de negócios.

Também contamos com processos para identificar, gerenciar e mitigar riscos e incidentes, manter registros das atividades de tratamento e realizar, quando necessário, avaliações de impacto sobre a privacidade. Perante os usuários, dispomos de canais eficazes, ágeis e acessíveis que permitem aos titulares dos dados exercer seus direitos de proteção de dados.

Uma abordagem preventiva e integral

GRI 3-3 Privacidade e segurança da informação

Uma gestão responsável da privacidade e da segurança da informação gera impactos positivos relevantes em nosso ecossistema: fortalece a confiança de usuários e parceiros comerciais, melhora a experiência no uso de produtos e serviços e reduz a recorrência de incidentes ao longo do tempo.

A gestão inadequada de dados pessoais pode acarretar impactos negativos, como vazamento, perda ou roubo de informações. Para mitigar tanto a probabilidade quanto a gravidade desses eventos, implementamos políticas, processos e diretrizes voltados à identificação precoce de riscos, a prevenção de incidentes e, quando ocorrem, a gestão adequada dos eventos.

Essas ações incluem a avaliação periódica de riscos, a realização de avaliações de impacto na privacidade, a gestão de terceiros que tratam dados pessoais e a revisão contínua das práticas internas. Dessa forma, buscamos reduzir a exposição a incidentes e limitar seus possíveis efeitos sobre as pessoas.

Gestão de reclamações e incidentes GRI 418-1

Nosso modelo de governança e gestão de riscos de privacidade estabelece procedimentos internos para o recebimento, identificação, análise e gestão de reclamações e incidentes relacionados a dados pessoais.

As manifestações podem ser encaminhadas por meio de canais habilitados para usuários e titulares de dados, incluindo formulários e mecanismos de contato definidos nas políticas de privacidade, bem como por meio de solicitações de autoridades regulatórias ou comunicações provenientes de parceiros comerciais. Cada caso é registrado, classificado e avaliado de acordo com sua natureza, alcance e impacto potencial sobre os direitos das pessoas, permitindo priorizar seu tratamento e definir as ações correspondentes.

Diante da detecção de incidentes, aplicamos procedimentos que contemplam a avaliação da causa, o alcance do evento, os tipos de dados envolvidos e os possíveis impactos. Com base nessa avaliação, são adotadas medidas para conter o incidente, mitigar seus efeitos e cumprir as obrigações legais e regulatórias aplicáveis, incluindo, quando for o caso, a comunicação às autoridades e aos titulares dos dados, de acordo com a legislação vigente em cada jurisdição.

Melhoria contínua

Implementamos continuamente ações voltadas ao fortalecimento da proteção dos dados de clientes e usuários, tais como a revisão periódica de políticas e procedimentos de privacidade, a incorporação de aprendizados decorrentes de reclamações e incidentes, a atualização das avaliações de risco e a realização de capacitações e ações de conscientização internas. Também promovemos a integração da privacidade no design e na evolução de produtos e processos, reduzindo a probabilidade e o impacto de eventos futuros e reforçando a confiança dos usuários.

Prevenção a fraudes e segurança do usuário do Mercado Pago

GRI 3-3 Confiança e segurança em nossos produtos e serviços

Para fortalecer a proteção dos usuários e prevenir fraudes, implementamos novas funcionalidades e ações de conscientização na plataforma Mercado Pago. Passamos a incorporar alertas preventivos em transferências com indícios de risco, advertindo os usuários sobre possíveis golpes, como aqueles em que são induzidos a realizar transferências sob falsos pretextos.

Adicionalmente, implementamos alertas de segurança que são ativados quando o aplicativo é acessado durante uma chamada telefônica, sinalizando possíveis tentativas de fraude. Essa funcionalidade foi acompanhada por campanhas educativas sobre segurança digital, avaliadas positivamente, por meio de pesquisas, por usuários do Mercado Livre e do Mercado Pago no Brasil e na Argentina.

Também ampliamos os canais de denúncia ao incorporar a possibilidade de relatar operações suspeitas diretamente nos detalhes de cada transação, o que tornou o processo mais rápido e simples. Em linha com essa iniciativa, criamos no aplicativo o “*hub* de denúncias”, reunindo em um único lugar as ferramentas para relato de incidentes ou situações relacionadas à segurança.

Para facilitar o acesso a informações e recursos de proteção, criamos uma seção de “Segurança” no menu principal, onde os usuários podem consultar recomendações, configurar medidas preventivas e fazer denúncias.

Uso responsável dos dados SASB CG-EC-220a.2

Contamos com políticas e práticas para garantir um tratamento responsável, transparente e seguro dos dados pessoais dos usuários que interagem com nossas plataformas, refletidas na Declaração de Privacidade e em nosso Centro de Privacidade disponível em todos os sites locais.

Gerenciamos o ciclo de vida das informações pessoais de acordo com os princípios de finalidade, proporcionalidade e segurança. A coleta e o uso dos dados são realizados para fins específicos e previamente informados, relacionados à prestação de serviços, ao funcionamento da plataforma, à prevenção de fraudes, ao cumprimento de obrigações legais e à melhoria da experiência do usuário. Os dados são processados e armazenados sob medidas técnicas e organizacionais adequadas, são conservados apenas pelos prazos necessários e eliminados ou anonimizados de acordo com a legislação aplicável e as solicitações dos titulares.

Aplicamos critérios de minimização e controles contratuais ao compartilhar dados com terceiros e realizamos avaliações de impacto ou risco à privacidade diante de mudanças relevantes em produtos, processos ou tecnologias.

A privacidade de crianças e adolescentes é gerenciada de acordo com as leis aplicáveis nos países onde operamos, incorporando medidas de proteção reforçadas quando necessário. A definição de dados pessoais utilizada está alinhada aos marcos regulatórios vigentes na região, incluindo a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) do Brasil e outras normativas locais.

Os dados dos usuários são utilizados exclusivamente para as finalidades e propósitos informados na Declaração de Privacidade do Mercado Livre. No que diz respeito à publicidade direcionada, comunicamos de forma clara o uso de dados para fins publicitários e oferecemos ferramentas automatizadas para o gerenciamento de preferências de privacidade, aplicando controles adicionais nos casos de publicidade de terceiros. SASB CG-EC-220a.1

Capacitação e conscientização

O Programa de Privacidade do Mercado Livre também desenvolve iniciativas sistemáticas de capacitação e conscientização dirigidas a todas as pessoas da organização, com o objetivo de fortalecer o conhecimento e a compreensão sobre a importância da proteção de dados pessoais.

Anualmente, elaboramos e implementamos um plano integral que coordena as ações da área de Privacidade de Dados com outras áreas do Mercado Livre. Durante 2025, o foco esteve em fortalecer uma cultura organizacional na qual a privacidade esteja integrada às práticas cotidianas e aos processos de tomada de decisões.

Nesse contexto, além das capacitações obrigatórias para novos contratados e das atualizações periódicas para toda a organização, foram realizadas capacitações específicas e sob medida para equipes-chave, incluindo as áreas de Risk & Compliance, Experiência do Usuário e People, entre outras, considerando os riscos e as responsabilidades particulares de cada função.

23.350 pessoas capacitadas em privacidade de dados em 2025.

Cibersegurança SASB CG-EC-230a.1

Ataques cibernéticos e cibercrimes podem resultar em roubo de identidade, extorsão pessoal e corporativa, perda de informações confidenciais e de dados críticos para a empresa, interrupções temporárias das atividades, perda de negócios e clientes e, em alguns casos, encerramento de atividades. Para evitar esses riscos, reforçamos os controles internos, especialmente no que se refere à detecção de eventos anômalos.

Utilizamos diferentes normas como referência para avaliar a maturidade dos processos de segurança. Tomamos como base os princípios de *Zero Trust* (Descentralização, Resposta Automática e Análise de Comportamento) e integramos o Padrão de Segurança de Dados da Indústria de Cartões de Pagamento (PCI), com as certificações PCI-DSS e PCI-PIN. Como prova de nosso compromisso contínuo com a segurança da informação, em 2025 ampliamos o escopo de nossa certificação ISO 27001 para o Mercado Livre e o Mercado Pago.

Durante esse processo, foi conduzida uma revisão detalhada de cada controle de segurança e dos procedimentos associados, permitindo ao auditor uma visão abrangente das práticas de segurança implementadas. Como resultado, consolidamos uma abordagem de cibersegurança robusta e alinhada às melhores práticas do setor, que inicialmente abrangia Argentina e Brasil e no último ano foi ampliada para México e Chile.

A área responsável por gerenciar a confidencialidade, disponibilidade e integridade das plataformas é a de Segurança da Informação. Sua equipe é composta por verticais específicas focadas em cada unidade de negócio e também por áreas que abrangem todas as práticas de segurança de forma transversal. Esse esquema de trabalho nos permite escalar um modelo proativo de prevenção e detecção de ameaças e riscos.

Programa de gestão de riscos cibernéticos

O programa tem como objetivo identificar, analisar e mitigar ameaças e vulnerabilidades que possam comprometer a confidencialidade, integridade e disponibilidade de nossos sistemas e dados. Sua metodologia, baseada na estrutura NIST SP 800.39 *(Guide for Applying the Risk Management Framework)*, desenvolve-se em seis etapas:

- **Categorização:** identificamos os riscos e avaliamos sua criticidade, impacto e probabilidade.
- **Seleção:** definimos os controles mais adequados a partir do nosso inventário de segurança.
- **Implementação:** aplicamos os controles, verificamos sua eficácia e promovemos ações adicionais para reduzir os riscos residuais.
- **Avaliação:** analisamos detalhadamente cada risco antes de incorporá-lo ao ecossistema de gestão.
- **Autorização:** revisamos exaustivamente o risco identificado para garantir os mais altos padrões de segurança.
- **Monitoramento:** supervisionamos continuamente a eficácia dos controles diante de possíveis mudanças no contexto de riscos.

O programa também inclui a avaliação de terceiros críticos no âmbito da gestão de riscos de terceiros (TPRM), o que inclui o registro detalhado de seu impacto nos negócios, avaliações de segurança, certificações e monitoramento preventivo para detectar possíveis incidentes.

Por meio do acompanhamento automatizado de indicadores-chave, obtemos uma visão em tempo real desses processos, o que nos permite priorizar ações com base em análises de riscos.

Capacitações internas

SASB CG-EC-230a.1

Destinado tanto às equipes internas quanto a terceiros envolvidos nesta operação, nosso programa anual de cibersegurança evolui continuamente. Em 2025, o conteúdo foi simplificado, passando de quatro módulos para duas etapas mais ágeis e concretas. Esses módulos abordam temas-chave como a segurança das contas de usuário, proteção contra ataques de engenharia social (*malware* e *phishing)*, métodos seguros para compartilhar e proteger informações e segurança na estação de trabalho.

Além disso, realizamos simulações mensais de *phishing* e *malware*, que nos permitem medir a efetividade de nossa capacitação e identificar oportunidades de melhoria. Também implementamos exercícios de *phishing* por meio de códigos QR físicos em nossos escritórios no Brasil e na Argentina, com o objetivo de conscientizar sobre os ataques de intrusão.

CAPITAL HUMANO

Cultura e equipe

» Cultura: nossa principal vantagem competitiva 45
» Geração de empregos de qualidade 47
» Meritocracia e igualdade de oportunidades 48
» Um dos melhores lugares para trabalhar 51
» Aprendizagem baseada em desafios 53
» Saúde, bem-estar e segurança no trabalho 56

Cultura: nossa principal vantagem competitiva

Desde 1999, quando o Mercado Livre foi criado em uma garagem, buscamos nos diferenciar não apenas pela excelência do nosso produto tecnológico, mas, principalmente, por uma cultura única, baseada em nosso DNA empreendedor e uma equipe formada pelos melhores talentos.

Mais de 26 anos depois, temos orgulho de afirmar que a cultura corporativa é nossa principal vantagem competitiva, sustentada em princípios como trabalhar com intensidade, meritocracia, excelência e espírito empreendedor. Priorizamos o longo prazo e mantemos a mesma energia do primeiro dia, guiados pelo propósito de democratizar o comércio e os serviços financeiros e, assim, transformar a vida de milhões de pessoas na América Latina.

Para preservar a cultura e fazer com que ela se difunda e se fortaleça em um ambiente de crescimento da equipe e de expansão, somos muito rigorosos. Assim como elevamos o padrão em nossas decisões de negócios, também o fazemos nas decisões que tomamos em relação a quem contratamos, quem reconhecemos e quem desligamos.

Atuamos em um setor altamente competitivo, onde o talento é um recurso muito disputado.
Por isso, buscamos atrair e integrar os melhores talentos: pessoas que saem da zona de conforto, assumem grandes desafios, tomam riscos e competem em equipe para vencer.

Nossa cultura na prática

Na hora de integrar novas pessoas à equipe, o conhecimento técnico ou especializado não é o que mais nos importa: isso se aprende. O fundamental é a capacidade de aprender com agilidade — inclusive com os erros — e a vontade e capacidade de contribuir para a nossa cultura. Cada pessoa é responsável pelo seu próprio desenvolvimento, e a avaliação de desempenho leva em conta tanto os resultados de negócios quanto a vivência da cultura.

Um aspecto-chave e inovador é o esquema “90-10”. Isso significa que, em 90% das situações, cada pessoa tem total autonomia para decidir e avançar, promovendo agilidade e rapidez na execução. Nos 10% restantes — decisões com um custo de reversibilidade muito alto — optamos por uma tomada de decisão colegiada, garantindo a melhor escolha para o negócio.

Transmitimos mensagens culturais e contamos histórias por meio do reconhecimento. Um exemplo emblemático são os Prêmios DNA, que destacam aqueles que realizam contribuições extraordinárias e representam nossos valores no mais alto nível. Anualmente, os líderes indicam candidatos com base nesses atributos. As candidaturas passam por uma avaliação rigorosa, que inclui feedback 360º, e são analisadas por um comitê formado por líderes seniores — referências em nossa cultura — e pela Equipe Executiva, que selecionam os finalistas e vencedores. Os premiados são anunciados e homenageados pelo CEO em um evento ao vivo para todo o Mercado Livre.

DNA MELI

Nesses 26 anos de crescimento, a cultura tem sido nossa principal vantagem competitiva. Nós a vivemos e colocamos em prática todos os dias, pois estamos convencidos de que é um fator essencial para seguir impactando positivamente a vida de milhões de pessoas na América Latina.

Geração de empregos de qualidade

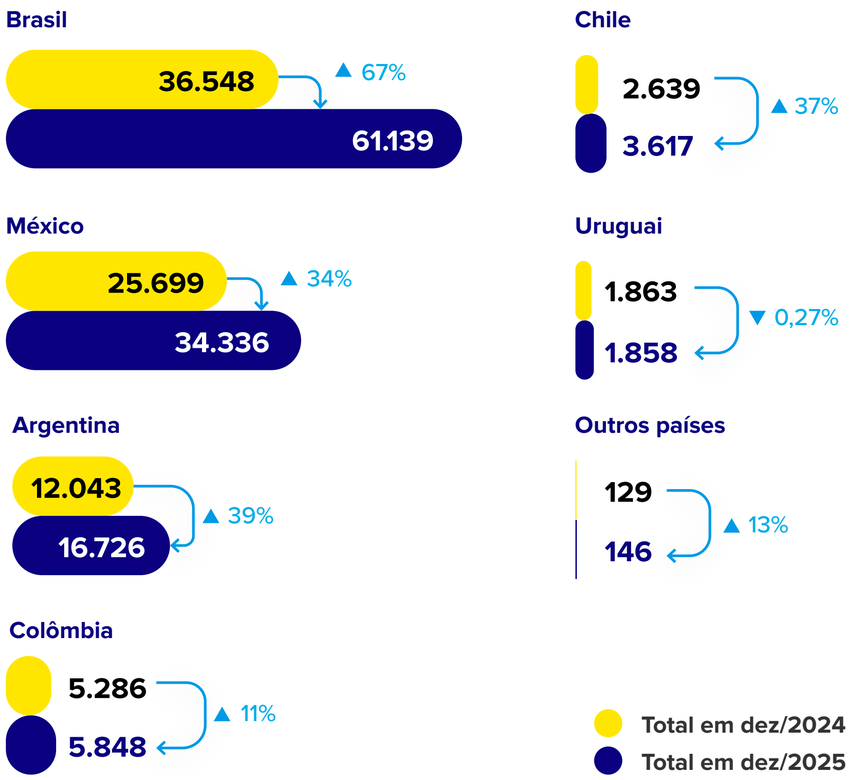
GRI 2-7

Em 2025, geramos 39.463 empregos, encerrando o ano com uma equipe de 123.670 pessoas, impulsionada pelas áreas de logística, tecnologia e outras frentes de negócios. Esse número reflete nossa força coletiva e o compromisso de continuar revolucionando a forma de comprar, vender, pagar, financiar, anunciar e enviar em toda a América Latina.

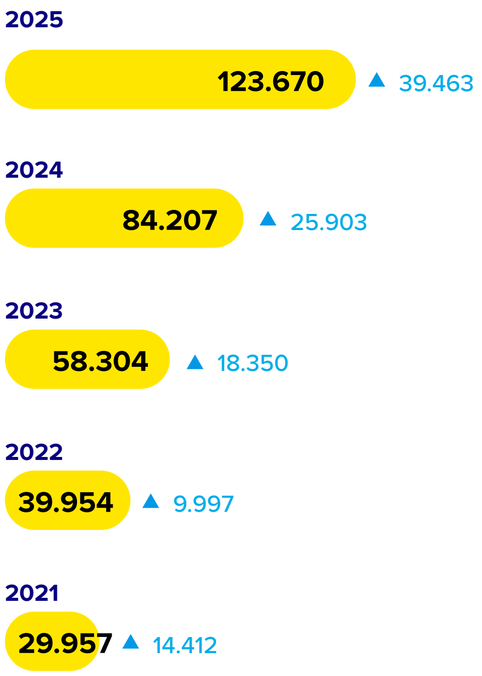
123.670 pessoas
na equipe do Mercado Livre em 2025

▲ +46,8% vs. 2024

Empregos gerados e total por país



Crescimento da equipe por ano



Meritocracia e igualdade de oportunidades

Acreditamos no esforço e no valor da meritocracia, e sabemos que a inclusão de diferentes experiências impulsiona a inovação e nos permite antecipar as necessidades e expectativas de quem escolhe o Mercado Livre. Para isso, atuamos com foco em dois pilares complementares: a inclusão, por meio de processos e ações que garantem a igualdade de oportunidades em uma cultura que tem a meritocracia como valor fundamental; e a representatividade, promovendo a inclusão de diferentes perfis e trajetórias, refletindo assim a riqueza de nossa comunidade de usuários.

Para garantir integração e acessibilidade universal desde a admissão, realizamos uma avaliação biopsicossocial para pessoas com deficiência, conduzida por especialistas. Essa etapa nos permite compreender, de forma mais ampla, os aspectos sociais e funcionais de cada pessoa, sua relação com a deficiência e as condições necessárias para desempenhar sua função, favorecendo ao máximo seu potencial. Com base nessa avaliação, é elaborado um relatório compartilhado com líderes, *People Business Partners* (PBPs), facilitadores de treinamento e áreas que fornecerão os recursos necessários, como *Safety*, *Internal Systems*, *Real Estate* e *Onboarding*.

Consulte os indicadores GRI complementares no Anexo.

Líder em inclusão de pessoas com deficiência no Brasil

Em 2025, realizamos no Brasil a segunda edição do programa “Desenvolva+”, uma iniciativa gratuita e 100% online voltada a pessoas com deficiência que possuam formação em tecnologia. O programa oferece treinamento prático em Backend Java e acesso a processos seletivos no Mercado Livre. Além disso, na área de logística, abrimos centenas de vagas por meio de um programa que combina formação e desenvolvimento socioemocional para pessoas com deficiência, com possibilidade de contratação em nossas operações.

O trabalho desenvolvido com esse público foi reconhecido pelo portal Integridade ESG e pela InsightLab, que posicionaram o Mercado Livre como a empresa número um em reputação e práticas de inclusão de pessoas com deficiência no país. A classificação avaliou as 50 empresas líderes em inclusão nos últimos cinco anos. O resultado reflete nossos esforços contínuos em matéria de empregabilidade, acessibilidade digital e alianças estratégicas. O estudo analisou mais de 3.500 menções públicas entre 2019 e 2024, medindo reputação, consistência e impacto.

Inclusion Insights Team

SASB CG-EC-330a.3

Desde 2024, contamos com o *Inclusion Insights* Team, uma equipe interseccional formada por funcionários selecionados para garantir que nossas iniciativas e processos sejam inclusivos, acessíveis e integrem a multiplicidade de perspectivas e experiências. Com essa abordagem, evitamos a segregação por grupos de diversidade e promovemos uma inclusão transversal e equitativa para todas as pessoas que trabalham no Mercado Livre. O grupo é liderado pela equipe de Cultura & Experiência e composto por 13 profissionais da região, garantindo o equilíbrio entre países, gênero, tempo de casa, idade, senioridade e capacidades, além de considerar desempenho e alinhamento cultural.

Um dos resultados desse trabalho foi a implementação, no Brasil, de uma plataforma digital de intérpretes de LIBRAS (Língua Brasileira de Sinais). Além de ser uma solução escalável, a iniciativa contribuiu para ampliar a representatividade de pessoas com deficiência auditiva em nossas operações, que passou de 255 funcionários em janeiro de 2025 para 780 em dezembro do mesmo ano.

Proposta de valor baseada em desafios

Somos uma empresa *equal pay* e não há disparidade representativa de nenhum grupo específico em nossos processos de gestão de talentos. Nossa política de remuneração é orientada pela meritocracia, reconhecendo quem demonstra desempenho consistente e agilidade para aprender. Monitoramos o mercado com o apoio de parceiros externos para manter escalas salariais competitivas.

Para cargos de liderança e funções críticas, contamos com um programa de remuneração de longo prazo (*Long Term Program*), definido em dólares e atrelado à evolução das ações do Mercado Livre. Essa oportunidade está disponível a partir do nível gerencial e, nas áreas de TI, também contempla os primeiros níveis de liderança, como Project Leaders (PL – líderes de projetos) e Team Leaders (TL – líderes de equipes). Hoje, mais de 6.500 pessoas na região fazem parte deste programa.

Flexibilidade com responsabilidade

Um dos nossos diferenciais é o modelo de trabalho flexível, que combina autonomia com alto nível de responsabilidade, orientação a resultados e padrões de excelência. Atualmente, 70% da equipe atua de forma presencial, principalmente em áreas como força de vendas e operações de envios, enquanto os 30% restantes trabalham em modelo híbrido.

Nosso modelo híbrido estabelece o trabalho presencial nas seguintes condições:

- Pelo menos **20%** do tempo por trimestre para os gerentes de nível médio e **40%** para a alta liderança, pois liderar pelo exemplo faz parte da nossa cultura.
- **40%** do tempo nos primeiros 100 dias para novos contratados.
- Para os demais funcionários, embora não haja um percentual mínimo definido, não é permitida a ausência total de presença física.

Acreditamos que o encontro presencial é importante para transmitir a cultura, conectar as equipes e integrar os novos profissionais que ingressam na empresa. Dentro dessas diretrizes, as pessoas podem organizar seu tempo com flexibilidade, autonomia e, acima de tudo, com um alto nível de responsabilidade. De acordo com nossas pesquisas de engajamento, 93% da equipe afirma poder organizar sua vida pessoal com flexibilidade.

Essa flexibilidade também se concretiza em programas como o **Work from Anywhere**, no qual o funcionário pode trabalhar remotamente (quando compatível com a função e agenda) de qualquer lugar do país ou do mundo por até 90 dias ao ano, e o **Reload your Batteries**. Este último, oferece aos líderes seniores (diretores e níveis superiores) com mais de 10 anos de empresa a possibilidade de uma pausa profissional para a renovação pessoal. Cada funcionário pode usufruir de até dois períodos de pausa ao longo de sua trajetória: o primeiro após 10 anos de casa, com duração de até oito semanas, e o segundo a partir dos 20 anos, por até doze semanas.

Um dos melhores lugares para trabalhar SASB-GC-EC-330a.1

Desde o início, escutamos de forma sistemática a voz de nossos funcionários para entender como se sentem ao trabalhar no Mercado Livre. Em 2025, mais uma vez alcançamos o maior nível de engajamento da nossa história: 93% em todo o Mercado Livre. Ao mesmo tempo, registramos a menor taxa de desligamentos voluntários para funções não operacionais: 4,8% contra 5,2% em 2024.

Taxa de engajamento em todo o MELI

93% (91% em 2024)

Taxa de engajamento nas equipes de Tecnologia

94% (93% em 2024)

Taxa de engajamento nas equipes de Envios

92% (89% em 2024)

Taxa de desligamento para funções não operacionais

4,8% (5,2% em 2024)

Principais reconhecimentos da nossa marca empregadora

Também evoluímos ano a ano nos rankings dos melhores empregadores da América Latina, mantendo e melhorando nossas posições nos diferentes países onde atuamos. Consolidamos nossa presença no Top 10 de reconhecidos rankings de participação aberta, como Merco Talento e Randstad.

Merco Talento 2025

Argentina
1° lugar nacional
(6° ano consecutivo)
1° lugar no setor de varejo geral

México
6° lugar nacional
1° lugar no setor de comércio eletrônico

Brasil
3° lugar nacional
1° lugar no setor de comércio eletrônico

Chile
5° lugar nacional
1° lugar no setor de tecnologia

Colômbia
11° lugar nacional
1° lugar no setor de comércio eletrônico e logística

Randstad 2025

Argentina
Hall of Fame

Uruguai
1° lugar

Superamos nossos limites

Os fatores que fazem do Mercado Livre um excelente lugar para trabalhar são o nosso propósito transformador, os grandes desafios que enfrentamos diariamente, a nossa cultura e a qualidade da liderança.

Quando falamos de desafios, nos referimos à forma como trabalhamos para superar nossos próprios limites, em um ambiente flexível e desafiador. Nossas equipes têm a oportunidade de trabalhar em diferentes temas, projetos e até em diferentes frentes de negócio do ecossistema, o que torna a experiência na empresa sempre rica e dinâmica.

Nossa cultura é outro pilar que nos torna uma das melhores empresas para se trabalhar. Cabe às lideranças garantir que essa forma de ser e agir esteja presente no dia a dia e impulsione nosso propósito. Por isso, contratamos e promovemos pessoas alinhadas com esse compromisso, ao mesmo tempo que avaliamos continuamente a efetividade da liderança para elevar o padrão de forma consistente. Além disso, nosso modelo de aprendizagem prioriza o desenvolvimento de habilidades de liderança que multiplicam e fortalecem a cultura em toda a organização.

Aprendizagem baseada em desafios

GRI 3-3 Desenvolvimento de nossas equipes

Desde que uma pessoa entra para o Mercado Livre, a convidamos a assumir um papel protagonista em seu crescimento e a ser dona de seu próprio desenvolvimento. Para acompanhar esse processo, promovemos um modelo de aprendizagem colaborativa, orientado ao fortalecimento de capacidades e comportamentos prioritários para sustentar a estratégia de negócio, alinhados com o nosso DNA cultural.

Nesse contexto, identificamos, priorizamos e desenvolvemos uma agenda de capacitação que abrange o desenvolvimento de habilidades de liderança, competências interdisciplinares e capacidades técnicas essenciais para nossas principais áreas de atuação, como Marketplace, Envios, IT & Product, Customer Experience, Ads e Fintech.

Desenvolvimento de líderes

GRI 404-2

Para orientar a aprendizagem e a formação de nossas equipes, acreditamos muito mais na abordagem prática baseada em treinamentos *on-the-job*. Também desenvolvemos módulos e agendas de reciclagem para fortalecer as alavancas de liderança identificadas em pesquisas de engajamento e excelência. Em 2025, destacaram-se as seguintes iniciativas:

***Workshop* de ADN:** parte do processo de integração de líderes recém-contratados ou que assumem essa função pela primeira vez. Nessa aprendizagem, desenvolvemos a mentalidade e as habilidades necessárias para colocar nossa cultura em prática no dia a dia e multiplicá-la em suas equipes. Trata-se de uma experiência presencial de dois dias, realizada em toda a região e conduzida por equipes internas.

***Onboarding* de Líderes:** iniciativa orientada a profissionais que ingressam e assumem posições de liderança. Seu objetivo é aprofundar nossos princípios de liderança, potencializando as capacidades para liderar com excelência, formar as melhores equipes e multiplicar o DNA MELI.

***Leading* Ops:** também integrado ao processo de onboarding, trata-se de uma experiência de aprendizagem projetada para capacitar os líderes de envios em cada etapa de sua trajetória dentro da empresa, começando por aqueles que assumem suas primeiras funções de liderança.

Equipes de alto desempenho GRI 404-3

Na Gestão de Desempenho, definimos desafios e objetivos alinhados às prioridades do negócio, promovendo o desenvolvimento de equipes de alto desempenho e reconhecendo as pessoas pelo seu impacto e contribuição para a cultura organizacional, tendo a meritocracia como valor fundamental.

A contribuição individual é avaliada em duas dimensões: o QUÊ, vinculado às conquistas e resultados alcançados, e o COMO, relacionado à aplicação dos princípios culturais. Ambas as dimensões são analisadas de forma independente, pois não validamos condutas que não estejam alinhadas à nossa cultura.

Essa abordagem fortalece o desenvolvimento de talentos e apoia a tomada de decisões orientadas à sustentabilidade do negócio e da cultura organizacional. Em 2025, 100% das pessoas que trabalham no Mercado Livre participaram do ciclo de avaliação periódica de desempenho e desenvolvimento.

O processo inclui ciclos contínuos de feedback entre líderes e equipes, incorporando avaliações 360°. Essas conversas são promovidas ao longo do ano e reforçadas trimestralmente.

IA a serviço das pessoas

A transformação impulsionada pela inteligência artificial (IA) já é uma realidade em nossa gestão de pessoas. Desenvolvemos soluções que aumentam a eficiência e melhoram a experiência dos nossos funcionários, sempre guiados por um princípio fundamental: a IA apoia as decisões, nunca as substitui. Atua como um copiloto, que potencializa a qualidade do nosso trabalho.

Atualmente, **mais de 95%** do público interno utiliza ferramentas de IA no dia a dia, exceto nas funções operacionais

Na **incorporação de talento**, utilizamos tecnologias de IA há anos para melhorar o alinhamento entre candidatos e vagas, bem como classificar os perfis a serem entrevistados. Já utilizamos agentes autônomos na condução de etapas de triagem e seguimos desenvolvendo soluções que apoiam entrevistadores, sugerindo perguntas relevantes e analisando o grau de aderência do candidato à função. A interação humana continua sendo fundamental para nós. Por isso, a entrevista permanece como pilar do processo.

No **atendimento ao funcionário**, desenvolvemos nosso próprio bot conversacional, baseado em IA generativa, que hoje atende a mais de 1,4 milhão de consultas por ano. Essa solução elevou a taxa de autogestão de 70% para 93%, oferecendo mais agilidade e conveniência para nossa equipe.

Na **avaliação de talentos**, a IA atua como uma ferramenta de apoio às lideranças. Ela consolida feedbacks 360°, organiza informações-chave e ajuda a preparar devolutivas focadas em dados operacionais, utilizando tanto plataformas próprias quanto externas.

No que se refere ao **engajamento,** modelos como o Humor Sense nos permitem processar automaticamente o conteúdo qualitativo das pesquisas. Além disso, os líderes contam com um assistente inteligente que integra informações, destaca os principais aprendizados e sugere ações para potencializar o engajamento das equipes.

Com essas soluções, buscamos ampliar nossas capacidades com responsabilidade e foco nas pessoas, combinando inovação e critério humano para apoiar o desenvolvimento de cada talento.

Também estamos transformando nossa forma de trabalhar com a incorporação da IA nas operações diárias. Para isso, disponibilizamos às equipes as melhores ferramentas de GenAI do mercado. Para agilizar nossas tarefas, utilizamos assistentes de criação de conteúdo (Gemini, NotebookLM e Chat GPT) e assistentes de código (GitHub Copilot, Cursor, Windsurf). Já na automação de decisões, utilizamos agentes criados por nossos desenvolvedores (Verdi).

Formação de líderes e desenvolvedores em IA

Para acelerar o uso de ferramentas de IA, iniciamos a formação de líderes e desenvolvedores, abordando o uso estratégico dessas tecnologias para resolver desafios de negócios. Contamos com mais de 23.000 pessoas treinadas em diferentes habilidades de *prompting*, agentes de IA e programação.

Ao mesmo tempo, reforçamos as mensagens da liderança para nossas equipes sobre o papel estratégico da GenAI. Também realizamos GenAI weeks por Unidade de Negócios (BU) para compartilhar experiências e aplicações no dia a dia de cada equipe.

Em 2025, 60 líderes seniores participaram de um programa personalizado em Stanford, no Vale do Silício, um dos principais polos globais de inovação. O objetivo foi acessar conteúdos e tendências da indústria tecnológica em um ambiente de nível internacional. Ao longo de uma semana intensiva, combinamos aulas com especialistas de Stanford, visitas a empresas líderes e trabalho colaborativo focado nos desafios específicos do Mercado Livre. Essa experiência não apenas nos permitiu antecipar as mudanças radicais que a inteligência artificial trará para os negócios, como também fortalecer nossa capacidade para liderar essa transformação.

Saúde, bem-estar e segurança no trabalho

GRI 3-3 Saúde, bem-estar e segurança no trabalho 403-1

Contamos com um Sistema de Gestão de Segurança, Saúde e Meio Ambiente (SHE) estruturado e robusto, projetado para prevenir lesões e doenças ocupacionais, garantir condições de trabalho seguras e saudáveis e proteger o meio ambiente em todas as nossas operações.

O sistema está alinhado às principais normas internacionais e garante o cumprimento rigoroso da legislação vigente em todos os países onde atuamos. Baseia-se nas normas ISO 45001:2018 (gestão de segurança e saúde no trabalho) e ISO 14001:2015 (gestão ambiental), complementadas por referências técnicas internacionais como NFPA (proteção contra incêndios), ANSI e EN (equipamentos de proteção individual) para temas específicos.

Também contamos com um padrão para identificar e atualizar requisitos legais e outros aplicáveis a cada operação, garantindo o cumprimento de normas federais, estaduais e municipais em temas como ergonomia, trabalho em altura, espaços confinados e manuseio de substâncias perigosas.

O sistema é estruturado sob uma abordagem de melhoria contínua baseada no ciclo PDCA (Planejar-Executar-Verificar-Agir), que orienta desde o planejamento de riscos até a implementação de controles, o monitoramento de resultados e a adoção de ações corretivas e preventivas. Com essa abordagem, aspiramos ser a empresa mais segura da América Latina, operando sob a convicção de que todas as lesões são evitáveis.

Alcance do sistema

GRI 403-1 GRI 403-7

O Sistema de Gestão de SHE abrange todas as operações, instalações e atividades sob o controle da empresa, incluindo operações logísticas (*fulfillment, service centers, cross-docking*), escritórios, operações aéreas e projetos em construção. Sua cobertura se aplica tanto a funcionários diretos quanto a prestadores de serviços, transportadores e visitantes, abrangendo atividades operacionais, administrativas, de manutenção e de resposta a emergências. O nível de controle varia de acordo com o grau de supervisão da empresa, concentrando-se principalmente nas operações gerenciadas diretamente e na prevenção de riscos dentro de sua rede operacional.

Governança e modelo de gestão

A gestão de SHE está integrada à estratégia e à tomada de decisões do negócio por meio de uma estrutura de governança dedicada e de políticas respaldadas pela alta administração, refletindo o compromisso de toda a organização com a segurança dos trabalhadores.

A alta direção define a estratégia de SHE, garantindo seu alinhamento com os objetivos do negócio, enquanto uma estrutura de comitês em diferentes níveis zela por sua implementação. Esse modelo inclui comitês estratégicos e operacionais que reúnem liderança, equipes técnicas, áreas de suporte, funcionários e contratados, garantindo o monitoramento contínuo de indicadores, o cumprimento das exigências legais, a análise de incidentes e a definição de planos de ação. Além disso, contamos com instâncias especializadas — como comitês de contratados, ergonomia e investigação de acidentes — que fortalecem a gestão de riscos críticos. GRI 403-4

Também adotamos um processo formal de Gestão de Mudanças para avaliar riscos antes da implementação de alterações operacionais, fortalecendo a prevenção e incentivando a participação ativa de funcionários e prestadores de serviços nas decisões relacionadas à segurança. O modelo garante uma governança colaborativa, transparente e alinhada às exigências regulatórias locais.

Participação ativa dos funcionários

O modelo considera que a participação e a consulta a funcionários e prestadores de serviços são elementos essenciais do sistema de gestão de SHE. Para isso, dispõe de mecanismos estruturados de diálogo, como comitês de segurança, canais de comunicação bidirecional e espaços de capacitação, garantindo o acesso a informações relevantes sobre riscos e medidas preventivas. A liderança é responsável por disponibilizar recursos e eliminar barreiras para uma participação efetiva, enquanto os trabalhadores assumem um papel ativo na gestão da segurança, incluindo o exercício do direito de recusa em situações de risco. GRI 403-4

O direito de recusa é um princípio fundamental, que permite aos trabalhadores interromper ou se afastar de uma atividade ao identificar riscos para sua segurança ou a de terceiros. Esse direito está formalizado em normas e procedimentos, incluindo autorizações de trabalho, manuais de SHE, normas de segurança operacional e diretrizes para prestadores de serviços, e contempla a obrigação de interromper tarefas diante de desvios críticos, com o apoio da liderança e das equipes de segurança. GRI 403-2

Gestão de riscos GRI 403-2 403-7

A identificação e avaliação de riscos em Saúde e Segurança no Trabalho são conduzidas por meio do procedimento regional de Identificação de Perigos e Avaliação de Risco (IPER), aplicável a operações administrativas e operacionais. Esse processo abrange a identificação de atividades e perigos, a avaliação e priorização de riscos e a implementação de medidas de controle para mitigar exposições de natureza física, química, biológica, ergonômica, operacional e viária. A gestão envolve diferentes níveis da organização, desde a gerência das unidades até as equipes técnicas de SHE, garantindo supervisão, capacitação e conformidade. A ferramenta é atualizada de forma contínua, considerando mudanças operacionais, eventos relevantes, demandas internas ou corporativas, no mínimo, uma vez ao ano.

Aplicamos um processo padronizado de reporte e investigação de incidentes, com foco na identificação de causas-raiz, na prevenção de recorrências e no fortalecimento da melhoria contínua.
O processo inclui o registro e relato de eventos, a investigação por meio de comitês multidisciplinares e o uso de metodologias de análise, priorizando riscos com potencial de lesões graves ou fatais. Os resultados são integrados à matriz de riscos (IPER) para revisar perigos, avaliar a eficácia dos controles e definir ações corretivas e preventivas com base na hierarquia de controles.

Além disso, o sistema realiza a divulgação das lições aprendidas, a validação da eficácia das medidas e a atualização dos procedimentos, consolidando o ciclo de melhoria contínua em toda a organização.

Prevenção de acidentes GRI 403-9

Para fortalecer a saúde e a segurança em nossas operações logísticas e administrativas, implementamos um conjunto integrado de medidas voltadas à prevenção de riscos ergonômicos e à promoção do bem-estar das equipes. Entre elas, destacam-se controles de engenharia, como dispositivos mecânicos e mobiliário ergonômico, aliados a medidas administrativas, como rotação de tarefas, comitês especializados em ergonomia e programas de vigilância da saúde. Essas iniciativas reduzem a exposição a fatores de risco associados à movimentação manual de cargas, movimentos repetitivos, posturas inadequadas e condições ambientais, contribuindo para a prevenção de lesões musculoesqueléticas. GRI 403-10

Para gerenciar com segurança os processos que envolvem a interação entre veículos e pedestres em pátios e docas, bem como colisões, quedas de cargas em áreas de armazenamento, aprisionamentos em esteiras transportadoras e exposição a energias perigosas durante atividades de manutenção, implementamos controles de engenharia, sinalização, sistemas de bloqueio e parada de emergência, gestão do tráfego interno, manutenção preventiva, procedimentos LOTO (*Lockout/Tagout* – em português “Bloqueio/Sinalização”), treinamento e uso de equipamentos de proteção individual.

Além disso, contamos com rigorosos processos de gestão de fornecedores, controle de materiais perigosos, autorizações para tarefas críticas e programas de segurança logística e viária. Essa abordagem integrada, aplicada a todas as áreas de nossas operações, permite prevenir e mitigar impactos na saúde e na segurança, fortalecendo a proteção das pessoas — funcionários, prestadores de serviços e trabalhadores vinculados à cadeia de valor — e a continuidade operacional. GRI 403-7

Bem-estar dos trabalhadores diante de condições climáticas

A empresa implementa medidas abrangentes para proteger o bem-estar dos trabalhadores diante de eventos climáticos extremos e assegurar condições adequadas de conforto térmico em suas instalações. Essas ações incluem soluções de infraestrutura, como sistemas de ventilação e exaustão, disponibilidade de pontos de hidratação com água potável e programas de higiene ocupacional com planos específicos para altas temperaturas. Além disso, as variáveis ambientais são monitoradas de acordo com a legislação vigente e são estabelecidas restrições para tarefas críticas em condições climáticas adversas, priorizando a prevenção de riscos à saúde e à segurança das equipes.

Assistência médica GRI 403-3 403-6

Os serviços de saúde disponibilizados oferecem atendimento médico com base em riscos ocupacionais e orientação preventiva. Para situações que demandam suporte em saúde mental, contamos com programas de assistência ao funcionário que oferecem atendimento e orientação, bem como programas de acompanhamento de casos mais graves com equipes de psicólogos.

Saúde mental em foco: escutar, acompanhar e agir

A saúde mental é um componente essencial do bem-estar no Mercado Livre. Em 2025, realizamos um mapeamento opcional e voluntário que contou com ampla adesão das equipes: 37.038 pessoas (34%). A participação foi alta e equilibrada em todas as áreas, com 13.735 pessoas em funções não operacionais (41%) e 23.303 em funções operacionais (31%).

O índice geral de bem-estar alcançou 68 pontos. Foram identificados 1.522 casos (3%) com níveis mais baixos de bem-estar, com maior incidência nas áreas de Envios (4%) e Customer Experience (8%). Esses casos estão recebendo atendimento médico e acompanhamento.

Esse mapeamento nos permite ir além de alertas pontuais: cada pessoa recebe um relatório personalizado com recomendações práticas para o dia a dia e, quando necessário, é encaminhada a especialistas do programa EAP (Employee Assistance Program), por meio de nosso serviço médico interno ou da plataforma de seguro médico. Nosso compromisso é manter esse indicador vivo e proativo.

Capacitação em segurança GRI 403-5

Em 2025, implementamos um programa de capacitação em Saúde e Segurança no Trabalho, combinando treinamentos gerais de caráter obrigatório com capacitações específicas sobre riscos ocupacionais, atividades críticas e cenários potencialmente perigosos. Ao longo do ano, foram realizadas 15.850 sessões de treinamento, atingindo 365.905 participações acumuladas. A carga horária ministrada foi de 30.434 horas e a duração média por curso situou-se em 3,91 horas, evidenciando uma abordagem equilibrada entre sessões de reforço de curta duração e módulos de maior profundidade técnica para temas críticos. Considerando a duração média e o volume de participações, estima-se que o esforço total de capacitação tenha alcançado 1.430.686 horas acumuladas entre todos os participantes em 2025, refletindo a magnitude e a consistência da implantação desse programa.

Capacitação em segurança GRI 403-2

Contamos com múltiplos canais formais para reportar incidentes e condições inseguras, disponíveis para funcionários e prestadores de serviços. Esses mecanismos incluem ferramentas digitais, comunicação direta com a liderança e canais especializados para riscos específicos, permitindo a detecção e gestão oportuna de desvios.

Benefícios e direitos trabalhistas GRI 401-2

De forma complementar, oferecemos uma proposta integral de benefícios voltada ao bem-estar dos funcionários e de suas famílias. Tanto profissionais em tempo integral quanto temporários têm acesso a seguro de vida, assistência médica, cobertura por incapacidade e licença parental.

Liberdade sindical GRI 407-1

Mantemos um compromisso explícito com o respeito à liberdade sindical e à negociação coletiva, princípios estabelecidos no MELI Code e promovidos tanto internamente quanto entre nossos fornecedores. Fomentamos o diálogo por meio de instâncias formais com representantes dos trabalhadores, canais de participação, acesso transparente à informação, capacitação e mecanismos de resolução de conflitos, sempre em conformidade com a legislação local e pautados pela boa-fé.

Para os funcionários não abrangidos por acordos coletivos, ou fora do acordo, as condições de trabalho são definidas com base na legislação local, políticas internas e referências de mercado. No Mercado Livre, seguimos:

- A Declaração Universal dos Direitos Humanos da ONU.
- Os Princípios Orientadores da ONU sobre Empresas e Direitos Humanos.
- A Declaração da Organização Internacional do Trabalho (OIT) relativa aos princípios e direitos fundamentais no trabalho.

CAPITAL SOCIAL

Impacto social

» Entregando o melhor da América Latina 62
» Apoio ao desenvolvimento local 65
» A tecnologia a serviço da inclusão financeira 68
» Ação nas comunidades onde atuamos 73

Entregando o melhor da América Latina

GRI 3-3 Desenvolvimento socioeconômico local 203-1 203-2

Em 2025, em colaboração com a Euromonitor International, medimos o impacto socioeconômico do nosso ecossistema nos três principais mercados onde atuamos: Argentina, Brasil e México. Os resultados estão consolidados nos relatórios O Melhor da Argentina, O Melhor do Brasil e O Melhor do México, que capturam a essência de nossa trajetória e mostram como milhares de pequenas e médias empresas (PMEs) prosperam junto com o Mercado Livre, gerando emprego, renda e desenvolvimento local.

Esses resultados refletem a base sobre a qual construímos nosso negócio: democratizar o acesso ao comércio e aos serviços financeiros, promovendo a inclusão. Nosso ecossistema busca fortalecer esse propósito ao criar as condições para que PMEs e empreendedores possam competir em igualdade de condições com grandes empresas e encontrem na digitalização um caminho para o crescimento.

Criamos soluções que se adaptam às necessidades das pessoas, desde a empreendedora que acessa um crédito pela primeira vez até uma cooperativa na Amazônia, que encontra em nosso marketplace um canal de vendas que combina visibilidade, tráfego, logística, financiamento e marketing em um único lugar. Hoje, mais de 9,5 milhões de empreendedores e PMEs operam neste ecossistema e, para mais da metade dos que vendem por meio do comércio eletrônico, as vendas realizadas na plataforma representam sua principal fonte de renda. Em conjunto, essas empresas geraram mais de 150.000 empregos diretamente ligados à sua atividade no Mercado Livre durante 2024.

Para milhões de pessoas e pequenas empresas, o Mercado Pago foi a porta de entrada para o sistema financeiro, ao oferecer meios de pagamento, conta digital, crédito e ferramentas de gestão financeira. Entre as pequenas e médias empresas que operam em nosso ecossistema, mais de 60% afirmam que o Mercado Pago representou seu primeiro acesso ao crédito e se tornou seu principal meio de cobrança. Além disso, mais da metade relata aumento nas vendas após a adoção de nossos pagamentos digitais.

Além de promover a inclusão, incentivamos a educação financeira de nossos usuários, microempreendedores, jovens e outros segmentos historicamente subatendidos. Dessa forma, atuamos sobre alguns dos principais desafios estruturais da América Latina: as dificuldades para empreender, a complexidade logística e a baixa inclusão financeira. Nesses desafios, identificamos a oportunidade de atender milhões de pessoas e contribuir, cada vez mais, para a formalização da economia e o desenvolvimento da região.

O impacto socioeconômico do nosso ecossistema[2]

Média regional[2]

+ 150.000 empregos gerados diretamente ligados à atividade de empreendedores e PMEs no Mercado Livre.

54,7% dos empreendedores e PMEs têm o Mercado Livre como principal fonte de renda.

63,1% obtiveram seu primeiro crédito com o Mercado Pago.

59,8% têm o Mercado Pago como principal fonte de financiamento, 63,8% como principal meio de cobrança e 56,5% registraram um aumento nas vendas ao incorporá-lo aos seus negócios.

México

Oscar Hernández fundou a Kampak há 10 anos na Cidade do México. A marca, especializada em produtos táticos de uso diário, como mochilas, coletes, bolsas e roupas, impulsionou seu crescimento ao vender no Mercado Livre, especialmente após o lançamento do serviço FULL no México, o que permitiu otimizar sua operação e gerar empregos. Hoje, 15 pessoas gerenciam suas vendas na plataforma, complementadas com soluções do Mercado Pago, consolidando o Mercado Livre como um aliado fundamental em sua expansão.

A Kampak começou a operar em 2016 no marketplace com apenas 30 vendas por mês. Em 2024, a média era de 6.000 operações mensais.

Brasil

O autêntico guaraná de Maués da D'Amazônia Origens, produzido artesanalmente por pequenos produtores, leva mais de 24 horas de barco para chegar a Manaus. Graças ao apoio do Mercado Livre, a marca conseguiu ampliar seu acesso ao mercado e levar seu guaraná a consumidores de diferentes regiões do país, especialmente do sudeste. Esse novo alcance impulsionou o crescimento do negócio e contribuiu para um aumento de 1.000% nas vendas.

"O programa Biomas a um Clique foi muito positivo para nós por várias razões, especialmente por seu formato. Por ser realizado à distância, permitiu que microempreendedores do interior do Amazonas tivessem fácil acesso a capacitações, encontros com profissionais qualificados e informações valiosas."

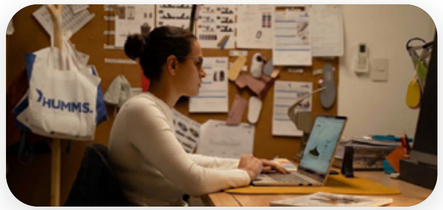
Luca D'Ambros, diretor executivo da D'Amazônia Origens.

Argentina

A Humms nasceu em 2016, em La Matanza, como uma marca de calçados 100% nacional criada pela família Carrabs. Com mais de 30 funcionários e uma produção anual de 120.000 pares, a empresa acelerou seu crescimento ao integrar-se ao ecossistema do Mercado Livre e do Mercado Pago, o que lhe permitiu ampliar seu alcance para todo o país, profissionalizar a operação e fortalecer sua gestão financeira.

"Cada par envolve 25 pessoas e hoje fabricamos mais de 120.000 por ano."

Fundadores de Humms



[2] Dados coletados em 2024: o estudo utilizou uma metodologia mista que combinou mais de 7.700 pesquisas com microempresas e empreendedores em cada país, análise de dados internos da empresa, entrevistas qualitativas com atores-chave da cadeia logística e fontes secundárias. Os dados consolidados representam médias ponderadas, levando em conta o peso relativo de cada país no total de empreendedores e PMEs (Brasil: 61%, Argentina: 28%, México: 11%).

Nossa rede logística como motor de desenvolvimento

Nosso impacto não se limita aos vendedores do marketplace: ele se estende a toda a cadeia de valor, incluindo o serviço de envios que viabiliza cada operação. A rede logística do Mercado Livre consolidou-se como um importante motor de geração de emprego e desenvolvimento na América Latina, com milhares de pequenas e médias empresas que crescem conosco ao fazer parte dessa rede, seja realizando o transporte de última milha ou atuando como ponto de entrega e retirada para vendedores e compradores.

Pequenas grandes histórias

Adiel Largo é *head* da Always on Time. Ele fundou sua empresa em Cuautitlán Izcalli, no México, junto com três sócios, com o objetivo de atuar no setor de transporte. Operar com o Mercado Livre permitiu que a empresa passasse a integrar um ecossistema mais amplo. Desde 2021, o negócio vem crescendo de forma exponencial, passando de 15 para 240 funcionários.

Meli Places

Hoje, mais de 12.458 estabelecimentos nos países onde operamos funcionam como pontos de retirada e entrega. De quiosques a lojas, cada um deles se torna um ponto de conexão que aproxima o comércio eletrônico da vida cotidiana e impulsiona a atividade econômica local. Assim, além de oferecer uma logística mais ágil e eficiente, fortalecemos pequenos negócios que ganham visibilidade e competitividade em sua comunidade.

Luciana tem um quiosque em General Roca, Río Negro, na Argentina. Em 2024, ela decidiu se tornar um ponto de retirada do Mercado Livre. Desde então, passou a receber, em média, 15 pessoas a mais por dia para a retirada de pacotes. Embora muitos clientes cheguem apenas para buscar suas compras, vários aproveitam para levar outros produtos do quiosque. Luciana não precisou contratar pessoal, mas reorganizou seu espaço para criar uma área dedicada aos pacotes.

"Antes, tínhamos picos de vendas apenas nos fins de semana, mas agora todos os dias entram pessoas novas. Isso nos dá mais visibilidade e uma vantagem em relação a outros quiosques da região."

Apoio ao desenvolvimento local

GRI 3-3 Desenvolvimento socioeconômico local

Buscamos ampliar as oportunidades econômicas e a inclusão de pequenas e médias empresas, empreendedores e segmentos historicamente subatendidos, fortalecendo suas capacidades financeiras, comerciais e digitais e reduzindo as barreiras de acesso relacionadas a fatores geográficos, educacionais e tecnológicos.

Em articulação com organizações locais e parceiros estratégicos, desenvolvemos programas adaptados às realidades e oportunidades de cada país, promovendo tanto a inclusão econômica quanto a valorização dos recursos e conhecimentos locais, a aprendizagem em comunidade, o intercâmbio de experiências e a construção de redes de colaboração.

Biomas a um Clique: impulsionando a bioeconomia

Desde 2019, desenvolvemos o Biomas a um Clique, um programa pioneiro no apoio a empreendimentos da sociobioeconomia no Brasil. Presente em quatro biomas do país, a iniciativa conecta comunidades e empreendedores a novos mercados digitais, fortalecendo a bioeconomia e promovendo inclusão, geração de renda e desenvolvimento sustentável.

Por meio da iniciativa, cosméticos, artesanato e alimentos, entre outros produtos, podem chegar às casas dos consumidores nos grandes centros urbanos em até 48 horas. Além de contar com um espaço dedicado no marketplace, os empreendimentos participantes têm acesso a redes de networking, capacitação em inteligência comercial, apoio logístico, consultoria em branding, benefícios comerciais e maior visibilidade para seus produtos. Entre os participantes, 50% nunca haviam vendido em comércio eletrônico e 30% não tinham experiência prévia em canais online.

Impactos dos Biomas a um Clique

+ 2.114 produtos provenientes da biodiversidade brasileira disponíveis.

+ 68.695 produtos vendidos em 2025 **(+183.000 desde 2019)**.

+ USD 2 milhões transacionados em 2025 **(+USD 6 milhões desde 2019)**

+ 55.000 produtores impactados.

Saiba como o Biomas a um Clique impulsiona a bioeconomia na Amazônia.

Whitepaper Biomas a um Clique: Impulsionando a sociobioeconomia na América Latina.

Impulsionando a sociobioeconomia durante a COP 30

Em parceria com a Associação dos Negócios da Sociobioeconomia da Amazônia (Assobio), o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae) e o Governo do Pará, o Mercado Livre promoveu durante a COP 30, em Belém, as iniciativas **Vitrine da Bioeconomia** e **Lojas Brasil Biomarket**, que deram visibilidade a produtos de negócios apoiados pelo programa Biomas a um Clique. A participação incluiu, além das vitrines, a realização de painéis temáticos e o apoio logístico a mais de 20 empreendedores, ampliando sua participação e conexão com o público do evento.

CLIC, o impulso do que é nosso

Com “CLIC, o impulso do que é nosso”, programa lançado no México em 2025, reforçamos nosso compromisso com a valorização da produção local e com o desenvolvimento de empreendedores, cooperativas e pequenas empresas que fazem parte das economias regionais. Por meio dessa iniciativa, promovemos a digitalização, o acesso ao comércio eletrônico e a conexão com novos mercados, acompanhando produtores e negócios locais para que possam crescer e ampliar seu impacto.

Em parceria com a FIBO Social Impact, o programa oferece um diagnóstico gratuito que permite aos participantes identificar pontos fortes e oportunidades de melhoria para implementar com sucesso a digitalização de seus negócios. Além disso, disponibiliza capacitação personalizada e ferramentas práticas para que mais produtores locais fortaleçam seus projetos e ampliem sua conexão com consumidores em todo o país, reduzindo barreiras geográficas.

Também aderimos ao Acordo Voluntário para o Aumento de Produtos Fabricados no México, uma iniciativa do Governo Federal criada para fortalecer o mercado interno e o desenvolvimento econômico do país. Por meio desse programa, apoiamos empreendedores em sua digitalização, formalização e acesso a novos mercados.

Incentivos para fortalecer marcas empreendedoras

O programa contou com um fundo de incentivo de USD 15.000 para as PMEs que apresentaram os melhores resultados em áreas como embalagens, fotografia e identidade visual. As vencedoras foram Pan Q’ Ayuda (Querétaro), Pergal (Chiapas) e Habanerísima (Yucatán), empreendimentos que impulsionam o desenvolvimento local por meio da inclusão no mercado de trabalho, da produção agroecológica e da preservação da tradição culinária.

Impactos do CLIC

+1.400 inscritos de todo o país.

+80% consideram que os conteúdos da formação CLIC foram úteis para seus negócios.

Consumo online com impacto positivo

Nossa seção de Produtos Sustentáveis, criada em 2019, busca ampliar a oferta por meio de uma curadoria de produtos com impacto socioambiental positivo. Além de oferecer visibilidade e apoio a marcas e empreendimentos responsáveis, a iniciativa pretende se consolidar como a principal opção de compra de produtos sustentáveis na América Latina, com presença permanente em seis países: Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, México e Uruguai.

Para ampliar a oferta, estabelecemos parcerias com empreendedores e organizações especializadas, oferecemos consultoria às marcas e promovemos campanhas de visibilidade e conscientização. Também mantemos um canal aberto para que os consumidores enviem sugestões dos produtos que desejam encontrar ou vender na plataforma.

+62.000 empreendimentos e marcas vendendo algum produto com impacto positivo.

+9,5 M de compradores.

+21 M de unidades vendidas em 2025

▲ (+66% em relação a 2024).

Mais informações:

Conheça a seção de Produtos Sustentáveis.

A tecnologia a serviço da inclusão financeira

GRI 3-3 Inclusão e educação financeira

Em 2025, ampliamos o acesso a ferramentas financeiras essenciais, com foco em crédito e geração de renda. Nossa carteira de crédito quadruplicou nos últimos três anos e o volume de créditos concedidos atingiu USD 38,8 bilhões, consolidando-se como um motor de inclusão. Nesse contexto, lançamos na Argentina um cartão de crédito físico e virtual, integrando financiamento à experiência de pagamentos e comércio. A iniciativa se soma às soluções já disponíveis no Brasil e no México. Em 2025, foram emitidos 7,4 milhões de cartões no Brasil, no México e na Argentina.

Ao mesmo tempo, fortalecemos as soluções de poupança e investimento: o dinheiro investido pelos usuários por meio da nossa plataforma atingiu USD 18,8 bilhões.

Ao longo do ano, incorporamos novas soluções para ampliar o acesso e reduzir barreiras no dia a dia. Lançamos um assistente baseado em inteligência artificial para facilitar a gestão financeira em todos os mercados (mais informações na página 28), passamos a oferecer assistência médica digital e fortalecemos as ferramentas para vendedores com soluções que integram vendas, estoque e gestão financeira no Brasil e no México.

Como facilitamos as transações

PAGAMENTOS E COBRANÇAS

Transferências fáceis e acessíveis.

Cobranças: dispositivo de cobrança via cartão de crédito, débito ou QR para pequenos comércios; código QR, links de pagamento e integrações online.

Cartões sem custos de emissão nem de manutenção.

Transferências e pagamentos pelo aplicativo.

USD
277,8 B volume total de pagamentos processados.

78 M usuários ativos mensais.

CRÉDITOS

Soluções de financiamento voltadas para quem não tem acesso ao crédito no sistema financeiro tradicional. Empréstimos online instantâneos e simples, com soluções tecnológicas e sistemas de pontuação de crédito baseados em inteligência artificial.

USD
38,8 B
créditos concedidos em 2025.

POUPANÇA E INVESTIMENTO

Investir e obter rendimentos, com baixo risco e disponibilidade do dinheiro quando necessário, com a garantia de um fundo comum de investimento administrado e custodiado por empresas do sistema financeiro.

Compra e venda de criptomoedas, disponível no Brasil, México e Chile.

Ferramenta Reservas para separar quantias de dinheiro com um objetivo pré-determinado.

USD
18,8 B
em ativos sob gestão.

SEGUROS

Seguros de acidentes pessoais e de vida que oferecem proteção a pessoas nunca antes alcançadas por esse tipo de cobertura.

Telemedicina: atendimento médico virtual 24 horas por dia, todos os dias, para os segurados, com acesso ágil a orientação e acompanhamento contínuo para suas necessidades de saúde.

USD
16,7 M
usuários com apólices ativas.

Fortalecendo as capacidades financeiras

GRI 3-3 Inclusão e educação financeira

No Mercado Pago, desenvolvemos programas que integram educação financeira e digital para acompanhar tanto empreendedores quanto usuários em seu dia a dia. Nossas iniciativas respondem a necessidades concretas: de um lado, impulsionamos o crescimento de pequenas empresas por meio de capacitação, ferramentas práticas e mentoria; de outro, aproximamos os usuários — especialmente os mais jovens — de conceitos financeiros essenciais para que administrem seu dinheiro, ao mesmo tempo em que promovemos um uso responsável e seguro das soluções digitais. Dessa forma, contribuímos para ampliar o acesso a ferramentas e conhecimentos que favorecem uma melhor gestão financeira.

Argentina

Conta para jovens

Acreditamos que o acesso precoce a ferramentas financeiras deve ser acompanhado por ambientes seguros e mecanismos de prevenção que protejam os usuários mais jovens. Por isso, desenvolvemos nossas soluções com foco em controle, supervisão e uso responsável.

Na Argentina, mais de 2,5 milhões de jovens entre 13 e 17 anos têm uma conta digital no Mercado Pago. Com ela, podem adicionar saldo, pagar com código QR e obter um cartão pré-pago, além de gerar rendimentos por meio de um fundo comum de investimento. A abertura dessas contas requer a autorização dos pais ou responsáveis, que contam com ferramentas de controle parental para monitorar gastos em tempo real, configurar alertas e suspender a conta quando necessário, bem como acessar um resumo mensal das transações.

Ao mesmo tempo, reforçamos nossos mecanismos de prevenção para evitar usos indevidos. Exigimos que as plataformas de jogos que operam com o Mercado Pago realizem a validação de identidade em seus processos, restringindo o acesso de menores, e aplicamos filtros automáticos que rejeitam pagamentos e transferências para esse tipo de plataforma.

Educação financeira com aprendizagem prática

Mais de 8.000 jovens argentinos, entre 13 e 18 anos, participaram da segunda edição das Olimpíadas de Educação Financeira, organizadas pelo Mercado Pago em parceria com a Junior Achievement. No total, 309 escolas das 24 províncias do país aderiram à edição de 2025 para aprender sobre finanças pessoais, segurança digital e uso responsável do dinheiro.

Os estudantes apresentaram soluções inovadoras para abordar problemas reais: desde campanhas para prevenir golpes digitais e jogos de conscientização sobre riscos online até um aplicativo educacional para planejar gastos, economizar e investir. As equipes vencedoras receberam tablets como ferramenta de estudo. Além disso, cada escola foi premiada com 20 computadores para equipar suas salas de aula.

+8.000 participantes
▲ **(+100% vs. 2024)**.

+300 escolas
▲ **(+60% vs. 2024, 100% de escolas federais)**.

80% acreditam que o aprendizado será útil para o futuro.

90% 90% incorporaram conceitos-chave de finanças.

Brasil

Programa “Ganhaê”

O Ganhaê é o *hub* de educação financeira do Mercado Pago no Brasil, que oferece jornadas de aprendizagem desenvolvidas para públicos e territórios específicos, como mulheres empreendedoras, vendedores ambulantes, artesãos e empreendedores de polos turísticos como Belém, que em 2025 sediou a COP 30. As capacitações combinam formação em educação financeira, gestão, digitalização e mentoria.

6.517 pessoas impactadas.

1.723 pessoas certificadas.

+200 empreendedores acelerados (NPS: 100).

100% dos empreendedores melhoraram a gestão de seus negócios.

Avanços em Educação Financeira no Brasil

No Brasil, em linha com a agenda regulatória do Banco Central (BACEN), instituímos um Comitê de Educação Financeira, responsável por acompanhar a implementação e o reporte das ações recomendadas pela autoridade, bem como supervisionar o cumprimento da nossa Política de Educação Financeira, criada em conformidade com a Resolução Conjunta n° 8 de 21/12/2023.

Ao longo de 2025, consolidamos essa agenda por meio de iniciativas voltadas a públicos estratégicos. Internamente, desenvolvemos um curso de educação financeira para funcionários, com foco em capacitação, certificação e conformidade regulatória, que alcançou 1.468 participantes e resultou na emissão de 396 certificados. As lideranças também passaram por formação específica sobre a Política de Educação Financeira.

Outro avanço significativo foi a revisão da comunicação com os usuários do Mercado Pago, com o objetivo de garantir que recebam informações claras sobre os produtos e possam tomar decisões conscientes. A iniciativa abrangeu a revisão da jornada de 19 produtos, a capacitação e atualização das orientações das equipes de atendimento e a inclusão de dicas e mensagens de educação financeira na jornada dos produtos de crédito. Também reforçamos o treinamento do assistente de atendimento via IA, disponível no aplicativo do Mercado Pago, para que interaja com os usuários com intencionalidade educativa.

Contamos com um processo de governança de riscos de novos produtos e serviços (GPS) que prevê a avaliação dos fluxos de comunicação para garantir que os clientes tenham acesso a todas as informações que precisam antes da contratação, como tarifas, taxas de juros, prazos, condições e riscos.

Para o público externo, disponibilizamos conteúdos de educação financeira no Blog do Mercado Pago e promovemos ações de capacitação para 86 jornalistas em parceria com instituições de referência, com o objetivo de fortalecer a qualidade do debate público sobre finanças pessoais e inclusão financeira.

México

Emprende

Desde 2022, trabalhamos em parceria com a organização Pro Mujer no desenvolvimento de programas de apoio a empreendedoras na América Latina. Por meio dessa iniciativa, oferecemos capacitação gratuita em habilidades financeiras e de gestão, além de ampliar o acesso à formação, criando uma rede de apoio entre especialistas e empreendedoras da região.

A edição de 2025 do programa Emprende no México fortaleceu as capacidades digitais e financeiras de mais de 400 empreendedoras. Participantes do Estado do México, Jalisco e Nuevo León tiveram acesso a formação em gestão de negócios, mentorias personalizadas e a possibilidade de obter um capital semente oferecido pelo Mercado Pago.

Nos últimos dois anos, mais de 5.400 mulheres na América Latina participaram do programa, sendo 1.500 apenas no México. Os resultados refletem o impacto da iniciativa: 65% das empreendedoras aumentaram suas vendas, 53% melhoraram a gestão de suas despesas, 96% adotaram hábitos de poupança e 93% desenvolveram novas habilidades de liderança.

1.500 mulheres capacitadas no México nos últimos dois anos.

3 alianças em execução (Jalisco, Nuevo León, Cuautitlán).

1.300 pessoas participaram do Emprende Digital em 2025 **(+20 % em relação ao ano anterior)**.

50 mulheres empreendedoras receberam capital semente.

Mais informações aqui

Ação nas comunidades onde atuamos

GRI 3-3 Impacto nas comunidades onde atuamos 413-1

Por meio de parcerias com organizações sociais, doações e ações diretas nos territórios, impulsionamos projetos que atendem a necessidades sociais concretas e fortalecem as capacidades locais.

Dessa forma, buscamos contribuir para o desenvolvimento das comunidades onde atuamos, fortalecendo o entorno de nossas operações e promovendo iniciativas que dinamizam o desenvolvimento socioeconômico local.

Mercado Livre Solidário

Por meio do programa Mercado Livre Solidário, apoiamos a inclusão digital de organizações sociais da região, conectando-as a milhares de pessoas e facilitando a arrecadação de recursos por meio de nosso ecossistema. As ONGs participantes recebem capacitação e benefícios para utilizar nossas soluções de gestão de recursos, meios de pagamento e comercialização de produtos e serviços. Dessa forma, contribuímos para o fortalecimento do terceiro setor na região.

5.193 organizações participantes do programa.

USD
+44,8 M
transacionados no Mercado Livre Solidário em 2025.

MELI Solidário Week na Argentina e no México

O Mercado Livre Solidário realizou a segunda edição do MELI Solidário Week, um ciclo de capacitações gratuitas voltado a organizações sociais da Argentina e do México, com foco no fortalecimento de suas estratégias de marketing digital e captação de fundos.

A iniciativa incluiu workshops virtuais e presenciais com metodologias participativas e ferramentas práticas para aprimorar a gestão e ampliar o alcance das organizações. No total, 970 representantes de organizações sociais se registraram no evento, dos quais mais de 68% participaram em mais de uma atividade.

Ação em situações de emergência

Desenvolvemos um Protocolo de Emergências que estabelece diretrizes e ações diante de situações de crise ou estados de catástrofe nos países onde operamos, disponibilizando nossas soluções *fintech* para canalizar de forma rápida e segura as doações da sociedade às organizações locais.

Ao longo de 2025, esse protocolo foi acionado em diferentes situações, entre elas as enchentes em Bahía Blanca, cidade localizada no sudoeste da província de Buenos Aires. Nesse contexto, realizamos as seguintes iniciativas e contribuições:

USD 420.000 arrecadados por meio do botão “Doar” no aplicativo do Mercado Pago, permitindo que milhões de usuários contribuíssem de forma prática e segura com organizações sociais atuantes na região. Os recursos foram destinados à recuperação de hospitais públicos e moradias.

+4.500 produtos essenciais doados em parceria com vendedores estratégicos, garantindo disponibilidade e entrega rápida às famílias afetadas.

Isenção de comissões por dois meses para comércios locais que operam com o Mercado Pago e vendedores do Mercado Livre, apoiando a retomada econômica da região.

+84 mil envios gratuitos de todo o país para Bahía Blanca durante duas semanas, com logística priorizada para produtos essenciais.

Investimento sociocultural no Brasil GRI 201-4

Mais de USD 11,7 M[3] destinados a iniciativas sociais e culturais por meio de incentivos fiscais

Em 2025, destinamos USD 11,7 milhões por meio de incentivos fiscais a 87 iniciativas nas áreas de cultura, esporte, saúde, assistência social e reciclagem. A seleção foi realizada por meio de editais, garantindo transparência em todo o processo. Priorizamos os estados onde estão localizados nossos centros de distribuição – São Paulo, Bahia, Santa Catarina, Pernambuco, Rio de Janeiro e Distrito Federal –, garantindo, ao mesmo tempo, alcance nacional e democratização do acesso aos recursos.

Organizada em dois eixos — empoderamento econômico e qualidade de vida —, a convocatória incorporou como novidade a Lei de Incentivos à Reciclagem, o que possibilitou integrar iniciativas que promovem a economia circular, a gestão adequada de resíduos e a valorização do trabalho das cooperativas, conectando a proteção ambiental, a inclusão produtiva e o desenvolvimento local.

Total: 87 iniciativas

Mais informações sobre os projetos que receberão apoio em 2026 aqui.

[3] Taxa de câmbio BRL/USD em 5 de março de 2026.

Conheça algumas das iniciativas apoiadas pelo Mercado Livre por meio de incentivos fiscais no Brasil

Lei Rouanet - FENEARTE (PE)

A maior feira de artesanato da América Latina e um dos principais espaços de valorização da cultura popular brasileira, a FENEARTE reúne artesãos de diversas regiões do país, promovendo a visibilidade dos saberes tradicionais e fortalecendo a economia criativa. A iniciativa contribui para a geração de renda e oportunidades para os trabalhadores da cultura em Pernambuco.

FIA: Inclusão Produtiva no Mundo do Trabalho – Instituto da Oportunidade Social (SP)

A iniciativa oferece formação e preparação para a empregabilidade de adolescentes e jovens, com foco no desenvolvimento de competências técnicas e socioemocionais. O projeto contribui para reduzir vulnerabilidades, ampliar perspectivas de futuro e facilitar a inserção no mercado de trabalho em São Paulo.

Terceira Idade – Centro de Dia de Cajamar (SP)

O Centro de Dia de Cajamar é um espaço de cuidado e convivência voltado à população idosa, que oferece atividades e acompanhamento para promover autonomia, segurança e qualidade de vida. A iniciativa também oferece apoio a famílias e cuidadores, fortalecendo a rede de proteção social e incentivando o envelhecimento ativo no município.

CAPITAL NATURAL

Ambiente

» Entregar mais, gerenciando nosso impacto 77
» Nossa estratégia ambiental 79
» Mobilidade sustentável 82
» *Packaging* 84
» Gestão de resíduos e circularidade 85
» Operações sustentáveis 88

Entregar mais, gerenciando nosso impacto

GRI 3-3 Energia e mobilidade e Gestão de resíduos e circularidade | 201-2 | SASB-GC-EC-410a.2

À medida que ampliamos nossa escala, cresce também a responsabilidade em relação aos impactos ambientais associados às nossas atividades. Utilizamos tecnologia, dados e a capacidade do nosso ecossistema para melhorar a eficiência operacional, desenvolver soluções que reduzam as emissões da operação e mitigar os riscos climáticos, fortalecendo a resiliência da empresa.

Em 2025, revisamos nossa estratégia e avançamos na gestão dos impactos ambientais ao longo de toda a cadeia de valor, com foco nas frentes em que nossa atuação é mais relevante e onde o potencial de escala é maior.

Também evoluímos na avaliação dos **riscos climáticos físicos e de transição**, incluindo os possíveis impactos de fenômenos extremos sobre a infraestrutura logística e a operação. Essas análises orientam o planejamento de rotas, os protocolos de resposta a emergências e a gestão da continuidade operacional (mais informações na página 79).

Nossa estratégia ambiental

Estruturamos nossa estratégia ambiental em quatro frentes complementares: mobilidade sustentável, circularidade de materiais, *packaging* e operações sustentáveis.

Mobilidade sustentável

Para gerenciar a intensidade das emissões associadas às nossas entregas, implementamos um conjunto de ações que combinam o uso de tecnologia para otimização de rotas, a incorporação progressiva de veículos de menor emissão e o desenvolvimento de soluções logísticas inovadoras.

218 M de pacotes entregues com emissões reduzidas em 2025.

17.500 veículos de baixas emissões (elétricos, a etanol e a biometano) nas frotas.

2,3 M de rotas percorridas por veículos de baixas emissões em operação.

Mais informações

Packaging

Otimizamos insumos e evitamos desperdícios adotando soluções inovadoras e escaláveis, como a automação do processo de embalagem e a incorporação de sacolas reutilizáveis.

Mais informações

18% de plástico reciclado nas sacolas utilizadas para envios.

21,4% dos envios realizados sob o programa SIOC (sem embalagem adicional).

Circularidade de materiais

Atuamos para reduzir o envio de resíduos a aterros sanitários e ampliar o uso de insumos recicláveis e reciclados.

Mais informações

82% de taxa média de recuperação de resíduos em toda a operação.

+90,7% dos produtos devolvidos recuperados.

Revisão estratégica da gestão de resíduos nos centros de distribuição (CD) do Brasil e do México.

Operações sustentáveis

Avançamos em eficiência energética e hídrica, na ampliação do uso de fontes renováveis e na gestão de riscos socioambientais e climáticos:

- 51% das operações abastecidas com energia renovável.
- Redução de emissões nos CDs e na cadeia de valor, com ênfase na precisão e qualidade dos dados.
- Inclusão dos riscos socioambientais e climáticos nas matrizes de risco corporativas.
- Monitoramento sistemático do consumo de energia e água.
- Sistemas de economia de água incorporados em novos projetos.

Mais informações

Gestão de riscos socioambientais e climáticos GRI 201-2

A avaliação dos riscos sociais, ambientais e climáticos está integrada ao processo de gestão de riscos corporativos (*Enterprise Risk Management*) da empresa. Essa abordagem permite incorporá-los ao planejamento do negócio e à tomada de decisões, em conjunto com outros riscos estratégicos, operacionais e financeiros.

A identificação e avaliação desses riscos envolvem as áreas de negócios e as equipes de gestão de riscos e compliance. Os riscos socioambientais e climáticos são registrados nas matrizes de risco corporativas, considerando sua natureza, probabilidade e impacto.

Os riscos climáticos físicos e de transição são analisados em diferentes horizontes temporais, em linha com as recomendações da TCFD, incluindo análises de cenários para 2030, 2040 e 2050, com base em referências científicas do Painel Intergovernamental sobre Mudanças Climáticas (IPCC). Para fortalecer a resiliência das operações, essas análises também são consideradas no planejamento de novos centros de distribuição.

Desde 2020, o Mercado Livre responde ao questionário sobre mudanças climáticas do Carbon Disclosure Project (CDP). Em 2025, a empresa obteve uma classificação B (vs. B- no ano anterior) e, pela primeira vez, recebeu uma classificação A- no CDP *Supplier Engagement Assessment*, um reconhecimento que reflete sua liderança no engajamento de fornecedores para gerenciar riscos climáticos e promover ações de redução ao longo da cadeia de valor. Mais informações no site do CDP.

Para atender à agenda regulatória do Banco Central do Brasil (BACEN), nossa operação brasileira do Mercado Pago também conta com uma Política de Responsabilidade Social, Ambiental e Climática que determina, entre outras práticas, o gerenciamento de riscos sociais, ambientais e climáticos (RSAC) associados à carteira de crédito e à contratação de terceiros. O monitoramento inclui, por exemplo, a verificação de registros de crimes ambientais e do envolvimento com trabalho escravo ou infantil. Mais informações no Relatório Anual de Riscos e Oportunidades Sociais, Ambientais e Climáticas.

Nossa pegada de carbono

Em 2025, demos passos importantes para aprimorar a gestão de emissões, com ênfase especial na precisão e na qualidade dos dados. Além de compreender melhor nosso impacto para priorizar planos e ações, essas medidas contribuem para fortalecer a credibilidade das informações divulgadas e orientar medidas de redução mais eficazes.

Medimos nossa pegada de carbono nos três Escopos com base em normas, metodologias e diretrizes reconhecidas internacionalmente, como o Protocolo de Gases de Efeito Estufa (GHG Protocol), incluindo seu *Value Chain Standard* para o Escopo 3, o Marco GLEC para emissões de transporte e logística, além de fatores de emissão e referências técnicas do DEFRA (Departamento de Meio Ambiente, Alimentação e Assuntos Rurais do Reino Unido), da Agência Internacional de Energia (AIE) e do IPCC. Melhoramos continuamente a precisão dos cálculos para que reflitam, de forma cada vez mais fiel, a realidade e a complexidade de nossos negócios.

A medição das emissões de Escopo 3 é fundamental para a gestão climática, pois é nesse escopo que se concentra a maior parte da pegada de carbono da empresa. Isso se deve, principalmente, ao fato de que a frota responsável pelo transporte de mercadorias é operada, em sua maior parte, por empresas parceiras. Para garantir o compromisso desses fornecedores, trabalhamos juntos para ampliar a mensuração e o reporte das emissões associadas às nossas operações e na adoção de soluções de transporte de baixa emissão.

Além do transporte, o cálculo do Escopo 3 também considera os impactos associados aos produtos comercializados. Desde 2019, desenvolvemos um banco de dados sobre a pegada de carbono dos produtos de venda própria, que abrange diversas categorias, especialmente eletrônicos de consumo. Esse banco de dados reúne múltiplas fontes de informação, incluindo dados publicados pelos fabricantes, o que contribui para a melhoria contínua das estimativas. A inclusão de dados por Unidade de Manutenção de Estoque (SKU) de mais de 14.700 produtos amplia o alcance e a granularidade das informações consideradas neste item do Escopo 3.

Inventário de Gases de Efeito Estufa (GEE)

GRI 305-1 305-2 305-3 SASB CG-EC-410a.1

	2023	2024	2025
Emissões diretas de GEE - Escopo 1 (em tCO_2e)	**7.857**	**29.198**	**29.284**
Combustão proveniente de fontes móveis	1.822	25.572	25.660
Combustão proveniente de fontes fixas[4]	5.876	3.598	2.889
Emissões fugitivas[5]	159	28	735
Emissões biogênicas de CO_2 no Escopo 1	-	7.303	7.257
Emissões indiretas de GEE - Escopo 2 (em tCO_2e)	**18.179**	**25.082**	**43.865**
Emissões indiretas de GEE – Baseadas no mercado	18.179	25.082	43.865
Emissões indiretas de GEE – Baseadas na localização	46.731	49.799	67.688

	2023	2024	2025
Outras emissões indiretas - Escopo 3 (em toneladas de CO_2e)	**2.081.948**	**2.675.394**	**4.001.344**
Escopo 3: (01) Compra de produtos e serviços	798.970	1.032.823	1.654.895
Escopo 3: (02) Bens de capital[6]	-	-	144.229
Escopo 3: (03) Atividades relacionadas a combustíveis e energia (não incluídas no Escopo 1 nem no Escopo 2)	-	9.215	9.037
Escopo 3: (04) Transporte e distribuição a montante[7]	1.215.267	1.498.067	2.028.704
Escopo 3: (05) Resíduos gerados nas operações[8]	2.878	5.186	11.121
Escopo 3: (06) Viagens de negócios	5.064	8.318	10.283
Escopo 3: (07) Deslocamentos de funcionários	40.859	121.785	143.075
Emissões biogênicas de CO_2 no Escopo 3	-	92.438	136.717
% da pegada de carbono representada pela geração de resíduos	1,03%	0,19%	0,27%
TOTAL	**2.107.984**	**2.729.674**	**4.074.493**

[4] Redução do consumo de diesel nas operações.

[5] Maior coleta de informações.

[6] Inclusão de novas categorias no cálculo: aquisição de infraestrutura (mezaninos) e aquisição de empilhadeiras para a operação.

[7] Recategorização das atividades de transporte e distribuição, mudando-as da categoria “a jusante” para “a montante”.

[8] Recálculo das séries históricas, com atualização dos fatores de emissão e melhoria nas estimativas de dados de locais ainda não reportados. GRI 2-4

Relatório metodológico

Metodologia

As referências utilizadas para os fatores de emissão considerados incluem: IPCC AR5; DEFRA – Greenhouse gas reporting: conversion factors 2025; Programa Brasileiro GHG Protocol; IEA Emission Factors Database 2025; Ecoinvent Database; pegadas de carbono de produtos relatadas por fabricantes (ex.: Dell, Apple); *Carnegie Mellon EIOLCA Database*; relatórios de fornecedores.

Gases incluídos no cálculo

CO_2, CH_4, N_2O, R-410, R-22

Escopo 2

Seguindo o critério de relatório duplo do GHG Protocol, apresentamos nossas emissões de Escopo 2 sob duas metodologias: *Location-based*, que mostra o impacto da rede elétrica local, e *Market-based*, que reconhece nossas decisões de compra de energia limpa e atributos renováveis.

Emissões biogênicas

As emissões biogênicas derivam da queima ou biodegradação da biomassa.

Recategorização Escopo 3 – Transporte e distribução a jusante

De acordo com os critérios do GHG Protocol, reclassificamos o transporte de produtos a montante (Cat. 4). De acordo com o padrão Escopo 3, ao atuar como contratante do serviço, a atividade é classificada como transporte adquirido.

Inclusão de categorias

Cat. 2 – Bens de capital: incorporamos as emissões relacionadas à fabricação de ativos fixos (equipamentos e veículos) adquiridos no ano, de acordo com o critério *cradle-to-gate* ("do berço ao portão") do GHG Protocol.

Cat. 3 – Energia e combustíveis: somamos as emissões decorrentes da extração, produção e transporte da energia consumida, incluindo as perdas por distribuição na rede não contabilizadas no Escopo 1 e 2.

Intensidade das emissões GRI 305-4

Intensidade das emissões	2023	2024	2025
tCO_2e por colaborador	33,6	32,4	32,9
tCO_2e por comprador	0,023	0,027	0,034
tCO_2e por dólar faturado	0,000140	0,000131	0,000147

Evolução do inventário de GEE (tCO_2e)

GRI 305-1 305-2 305-3

Inventário de Gases de Efeito Estufa (GEE) em CO_2e	2023	2024	2025
a. Emissões diretas de GEE - Escopo 1	7.857	29.198	29.284
b. Emissões indiretas de GEE - Escopo 2	18.179	25.082	43.865
c. Outras emissões indiretas - Escopo 3	2.081.948	2.675.394	4.001.344

Mobilidade sustentável

GRI 3-3 Energia e mobilidade | 305-5 | SASB-GC-EC-410a.1

Levar nossos produtos ao seu destino final é uma das principais fontes de emissões de nossas operações e, ao mesmo tempo, uma das maiores oportunidades para ganhos de eficiência e competitividade. Em 2025, revisamos a estratégia de mobilidade com base em critérios como viabilidade econômica, potencial de escala e impacto ambiental, ampliando nosso enfoque para além da eletrificação da frota. Essa revisão resultou em uma abordagem mais ampla, que combina **eficiência operacional, inovação tecnológica e adoção de alternativas de baixas emissões** em toda a cadeia logística.

Grande parte das reduções alcançadas até agora decorre de soluções de otimização de rotas e o aproveitamento do espaço nos veículos, incluindo o uso de embalagens mais flexíveis, que diminuem o volume de armazenamento. A implementação de sistemas de telemetria em parte da frota permite monitorar consumo, rotas e hábitos de direção, incentivando práticas mais seguras, econômicas e com menores emissões.

Iniciativas como as **Agências Mercado Livre**, que permitem retiradas em lojas parceiras ou entregas realizadas a pé, de bicicleta ou motocicleta, bem como práticas operacionais simples, como manutenção preventiva, também contribuem para reduzir as emissões na última milha, além de otimizar custos e melhorar a experiência de compra.

Ao mesmo tempo, avançamos na diversificação da matriz de combustíveis, ampliando o uso de alternativas de baixas emissões, como veículos elétricos e movidos a etanol, biometano e gás natural comprimido (GNC). Em 2025, entregamos **mais de 218 milhões de pacotes com emissões reduzidas**, evitando a emissão de **32.000 tCO_2e**. Considerando todos os veículos que percorreram pelo menos uma rota semanal, a frota elétrica ultrapassou os **4.500 veículos**, e a frota movida a combustíveis alternativos totalizou **13.000 veículos**.

No Brasil, onde se concentra 55% de nossa operação logística, avançamos no uso do biometano e iniciamos um projeto-piloto para ampliar o uso do etanol na primeira e na última milha, aproveitando sua disponibilidade em todo o país, sua competitividade de custo e a redução de 65% das emissões em comparação à gasolina. Para acelerar a adoção de combustíveis de baixa emissão na milha intermediária, também planejamos ampliar a infraestrutura de abastecimento de gás natural veicular (GNV) e biometano em rotas estratégicas.

Todas essas iniciativas resultam de parcerias e colaborações que envolvem não apenas áreas internas, mas também nossa cadeia de valor, empresas e associações do setor logístico, entre elas a Coalizão de Transportes e a Aliança pela Mobilidade Sustentável no Brasil.

Ao ampliar essas soluções, buscamos reduzir nossas próprias emissões e promover a adoção de alternativas mais limpas no setor logístico, expandindo o impacto positivo na cadeia de valor.

Inovação em operações e mobilidade GRI 305-5

Nos últimos anos, avançamos na experimentação de soluções de mobilidade de baixas emissões por meio de projetos-piloto em condições reais de operação. Essa abordagem nos permite gerar aprendizados práticos, coletar dados, compreender as barreiras de implementação e ajustar hipóteses antes de decidir sobre a escalabilidade das soluções.

Em 2025, demos mais um passo com a criação do *Fast-Forward Lab*, nosso laboratório interno de inovação em mobilidade e operações para o Mercado Livre. O laboratório consolida a inovação como parte do negócio, criando um espaço permanente para testar, aprender e escalar novas tecnologias e soluções operacionais, identificar oportunidades de investimento e fortalecer a colaboração com *startups*, o meio acadêmico e outros agentes do ecossistema.

Ao longo do ano, realizamos estudos, análises, visitas de campo e o mapeamento de soluções relacionadas a veículos autônomos, drones e humanóides. Também organizamos e participamos de agendas estratégicas em eventos como a PROMAT (EUA) e a CEMAT (China), visitando empresas, startups e *hubs* tecnológicos mundialmente reconhecidos em robótica, logística do futuro e inteligência artificial.

Packaging

GRI 301-1 301-2 301-3

Trabalhamos para reduzir o uso de insumos e aumentar a circularidade em nossos sistemas de embalagem. Para isso, priorizamos a incorporação de materiais reciclados e atuamos para que as embalagens sejam recicláveis, reutilizáveis, de base biológica ou compostáveis. No caso dos plásticos, concentramos esforços na redução do uso de plástico virgem.

Desde 2023, incorporamos até 50% de plástico reciclado nas sacolas utilizadas para envios na Argentina e no México, atingindo uma média de 18% de plástico reciclado em toda a região.

Também adotamos, em algumas categorias, processos automatizados de embalagem que eliminam o uso de etiquetas, o que reduz o consumo de insumos e facilita a reciclabilidade dos materiais.

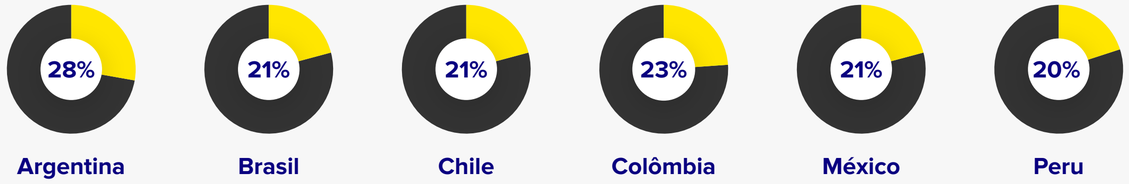
Ao longo de 2025, implementamos de forma progressiva uma nova solução de filme *stretch* de alto desempenho, com menor espessura, sem comprometer a resistência, a força de contenção e a elasticidade. Essa solução, adotada no Brasil, na Argentina, no Chile e na Colômbia, reduzirá o consumo desse material em sete centros logísticos.

Além disso, avançamos na implementação de embalagens reutilizáveis para determinadas categorias de produtos. Essa iniciativa permite reduzir em até 75% o peso da embalagem, otimizar o transporte ao diminuir o espaço ocioso e promover a reutilização dos materiais. A iniciativa foi implementada no Brasil e no México e está em processo de implementação na Argentina e no Chile.

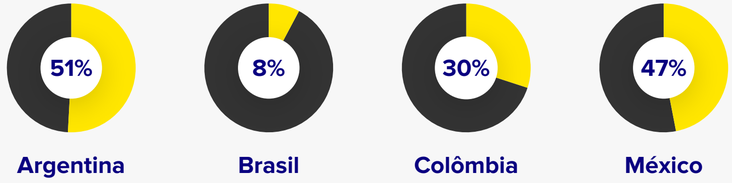
Redução de materiais nos envios

Nosso compromisso com a otimização das embalagens se reflete na ampliação do programa SIOC (Shipping in Own Container), que incentiva o envio de produtos em sua embalagem primária, sem acondicionamento adicional. Em 2025, o SIOC representou 21,4% dos envios na região, contribuindo para reduzir o uso de materiais, otimizar o espaço no transporte e minimizar o volume de materiais introduzidos no mercado.

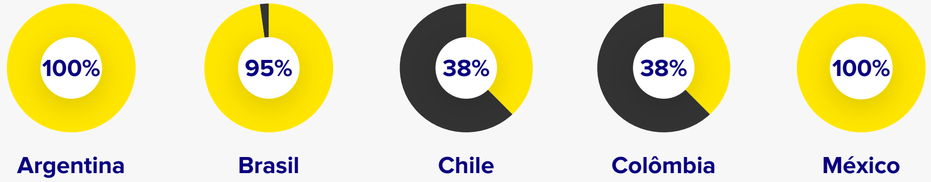
Porcentagem de envios utilizando a embalagem primária (SIOC)



Porcentagem de plástico reciclado utilizado em nossas embalagens (média)



Porcentagem de caixas/papelão reciclado (média)



Gestão de resíduos e circularidade

GRI 3-3 Gestão de resíduos e circularidade 306-1

A gestão de resíduos e a circularidade no Mercado Livre são orientadas por uma diretriz regional centrada em reduzir, substituir e reciclar. O objetivo é minimizar o envio de materiais para aterros sanitários, promovendo sua reinserção no ciclo produtivo. Essa visão está integrada à tomada de decisões operacionais, desde o design de embalagens e a separação na origem até a definição de padrões para centros de distribuição e escritórios. Além disso, atuamos em colaboração com parceiros logísticos e fornecedores para garantir que as práticas sejam mantidas ao longo da cadeia de valor.

O crescimento de nossa rede logística e do volume de pacotes processados reforçam nossa responsabilidade na gestão de resíduos, especialmente de papelão, madeira e plástico. Para mitigar esse impacto, nossa estratégia prioriza a redução do uso de plástico virgem e a otimização do aproveitamento de recursos por meio de soluções de economia circular.

Desempenho na gestão e recuperação de resíduos

GRI 3-3 Gestão de resíduos e circularidade | 301-3 | 306-2

Em 2025, a taxa média de recuperação de resíduos em toda a operação atingiu 82%, enquanto o percentual destinado a aterros sanitários ficou em 18%. Esses resultados estão vinculados a ações orientadas a fortalecer a governança de dados, padronizar processos operacionais e ampliar as parcerias com operadores especializados.

Incorporamos equipamentos como balanças e compactadores, que otimizam a medição e a compactação, aumentam a eficiência operacional e maximizam a valorização de materiais como papelão e plástico.

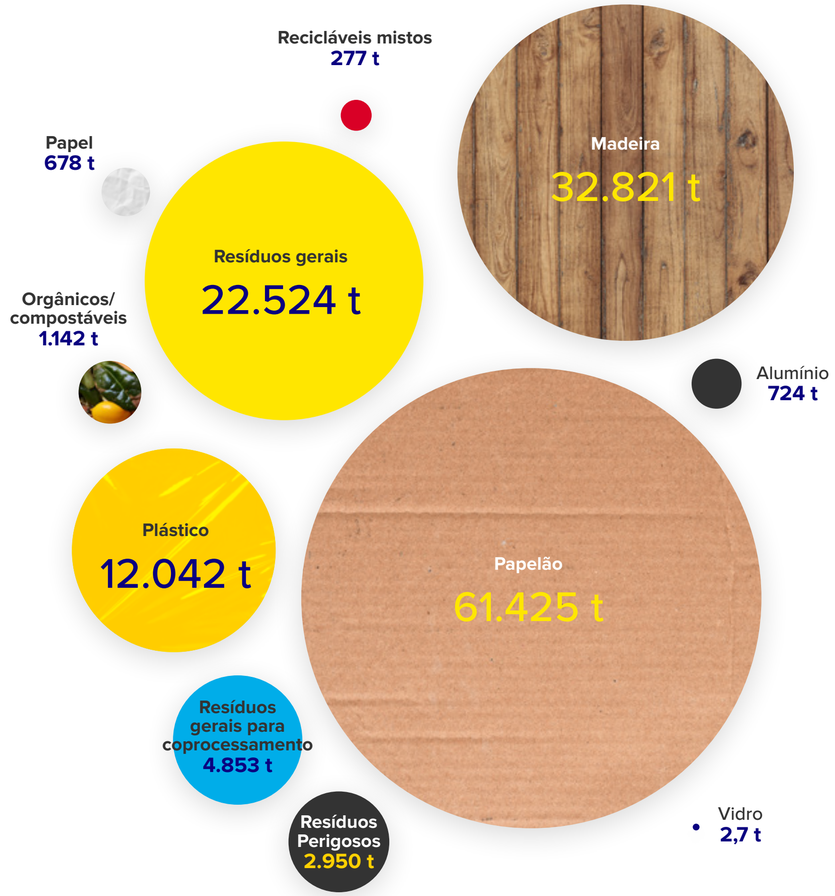
Mantemos contratos de reparo para prolongar a vida útil das unidades de madeira existentes e, em determinadas aplicações, substituímos paletes de madeira por alternativas plásticas de alta durabilidade e recicláveis. Com isso, reduzimos a geração de resíduos de madeira e o consumo de material de origem florestal, promovemos a reutilização desse insumo e aprimoramos nossa gestão de resíduos.

Taxa de recuperação de resíduos[9]

Por país	2023	2024	2025
Argentina	83%	76,77%	80,50%
Colômbia	86%	83,79%	88,73%
México	100%	84,94%	89,41%
Chile	73%	76,43%	80,53%
Brasil	81%	82,93%	81,72%
Uruguai	55%	55,02%	48,96%
Estados Unidos	-	-	100%

[9] Por se tratar de um banco de dados dinâmico, foram incorporadas informações reportadas por centros após o período analisado. Além disso, estimativas utilizadas anteriormente foram eliminadas e os dados enviados posteriormente pelo centro logístico nos Estados Unidos foram incluídos.

Composição dos resíduos gerados em toneladas métricas (t) em 2025



Logística reversa e economia circular

GRI 3-3 Gestão de resíduos e circularidade | 306-2

Outra iniciativa fundamental para reduzir o volume total de resíduos gerados e otimizar nossos estoques é o programa regional de logística reversa, que avalia as possibilidades de uso e reintegra os produtos devolvidos à cadeia de valor por meio de doações, revendas ou reciclagem.

Em 2025, conseguimos recuperar e valorizar mais de 90% dos produtos devolvidos em toda a região. Reduzimos a destruição para apenas 1,6%, um marco na história de nossa logística reversa. Dessa forma, avançamos de um modelo focado na gestão de devoluções e reciclagem para um ecossistema de recuperação de valor eficiente, que processa milhões de unidades por ano.

A escala e o impacto social dessa operação são significativos: selecionamos e destinamos 6% dos produtos devolvidos a iniciativas sociais e comunidades.

Transformando devoluções em valor e circularidade

Mais do que uma forma de gerar impacto econômico, trata-se de um motor de impacto social, ambiental e operacional em larga escala.

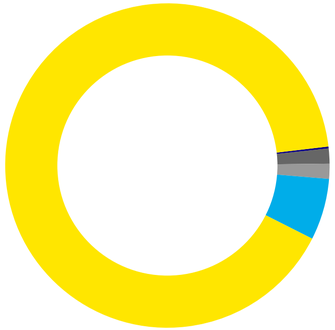
Eficiência e escala:
+90% das 11,8 milhões de unidades processadas foram **recuperadas**.

Circularidade:
reintrodução em larga escala em mercados secundários e reaproveitamento de materiais.

Impacto social:
+733.000 **unidades** doadas por meio de uma rede de fundações parceiras.

Minimização de resíduos:
apenas 1,56% das unidades foram destinadas à destruição.

Novo paradigma:
de centro de custos para gerador de valor e de **responsabilidade estendida.**



Impulso à reciclagem no Brasil

Todos os anos, lançamos um edital para selecionar as iniciativas culturais e sociais que serão apoiadas por meio de incentivos fiscais no Brasil. Em 2025, incorporamos a Lei de Incentivos à Reciclagem, que permite a empresas e pessoas físicas direcionar parte do imposto de renda devido a projetos voltados à reciclagem, reutilização e economia circular.

Selecionamos sete iniciativas, em seis estados brasileiros, que receberam mais de USD 886,8 mil para impulsionar a economia circular, a infraestrutura de reciclagem e o apoio aos recicladores, conectando a gestão de resíduos, a inclusão produtiva e o desenvolvimento econômico local.

Entre elas está o **Estações Preço de Fábrica,** desenvolvido pela Green Mining, que promove a compra direta de recicláveis, elimina intermediários e contribui para o aumento da renda com rastreabilidade, beneficiando mais de 5.000 recicladores. Também selecionamos o **Projeto de Créditos de Carbono para a Reciclagem**, que desenvolve uma metodologia nacional para mensurar emissões evitadas e gerar novas fontes de financiamento; e o **Projeto Valoriza**, da ANCAT (Associação Nacional de Catadores), que apoia mais de mil catadores urbanos independentes.

Operações sustentáveis

Monitoramos continuamente o consumo de energia e água e avançamos na ampliação do uso de fontes renováveis, bem como na medição e redução de emissões em toda a operação, incluindo a cadeia de valor. Além disso, incorporamos os riscos sociais, ambientais e climáticos às nossas matrizes de risco corporativas.

Consumo e eficiência energética GRI 3-3 Energia e mobilidade 302-1

A gestão energética no Mercado Livre é um pilar importante na estratégia de crescimento sustentável, orientada a dissociar a expansão dos negócios de nossa pegada de carbono. Essa abordagem está integrada à tomada de decisões operacionais por meio de dois eixos:

- **Eficiência energética** – implementação de tecnologia para otimizar o consumo energético básico.
- **Transição energética** – substituição de fontes convencionais por energias limpas por meio de contratos de compra de longo prazo (PPAs), geração distribuída e sistemas de autogeração (*on-site*).

Para garantir uma execução eficaz, trabalhamos em parceria com consultores especializados em cada mercado, adaptando nossa estratégia aos marcos regulatórios e ao nível de maturidade da infraestrutura local.

Ao longo de 2025, continuamos avançando na migração de nossas instalações operacionais para fontes limpas, alcançando 51,14% da operação. Esse resultado nos permitiu evitar a emissão de 12.246 tCO_2e.

Hoje, contamos com mais de 40 centros logísticos e escritórios que operam total ou parcialmente com energias renováveis. Em mercados-chave como o Brasil, impulsionamos modelos de geração distribuída para instalações que não têm acesso ao mercado livre de energia. No México, continuamos investindo em infraestrutura elétrica para ampliar o acesso a mercados de energia limpa e começamos a explorar alternativas on-site por meio da geração distribuída.

Ao longo do ano, revisamos a metodologia de cálculo do consumo de energia limpa, nosso principal KPI, passando a incluir o percentual de energia renovável (eólica, solar, pequenas centrais hidrelétricas e biomassa) presente nas matrizes elétricas de cada país, anteriormente não considerada. Como resultado, o consumo de fontes renováveis em MWh aumentou 45% em comparação ao ano anterior, enquanto o consumo total de energia cresceu 51%, impulsionado pelo crescimento da operação, o que se traduziu em uma melhoria na intensidade energética (MWh/m^2). Esse contexto reforça o desafio de manter nossa principal métrica em constante evolução, acompanhando o ritmo dos negócios.

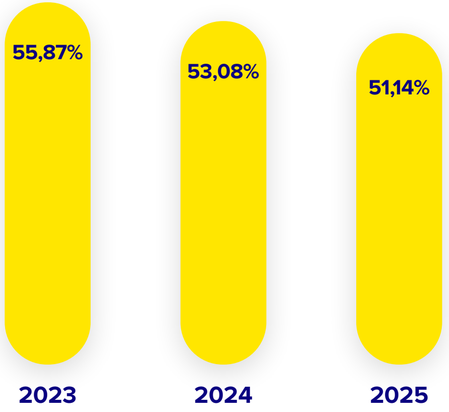
134.647.191 kWh
de energia renovável consumida.

12.246 tCO_2e
de emissões evitadas com energias renováveis vs. energia da rede convencional.

+40 centros logísticos e escritórios abastecidos total ou parcialmente por fontes limpas.

9 centros logísticos
migrados para energias renováveis em 2025.

Energia renovável em nossas operações



Consumo de energia proveniente de fontes renováveis (kWh)[10] SASB CG-EC-130a.1

	2023	2024	2025
Argentina	833.277	1.853.334	2.257.170
Brasil	53.501.711	67.881.362	107.122.845
Chile	5.596.826	6.800.321	7.166.612
México	14.457.628	14.773.534	16.869.609
Colômbia	285.544	823.150	865.825
Estados Unidos	-	2.940	5.885
Peru	990	1.849	2.156
Uruguai	507.616	435.561	356.395
Venezuela	872	661	694
Total	**75.184.464**	**92.572.712**	**134.647.191**

[10] Valores atualizados após recálculo e aplicação de uma nova metodologia de cálculo de GEC (Global Emissions Calculation) GRI 2-4

Intensidade energética e monitoramento GRI 302-3

Monitoramos nosso desempenho por meio do indicador de intensidade energética (kWh por m^2 de operação). Em virtude do crescimento acelerado de nossa rede logística e tecnológica, esse indicador é fundamental para avaliar a eficiência dos processos de automação nos centros de distribuição. Para o monitoramento em tempo real, implementamos sensores IoT em vários centros, facilitando uma gestão baseada em dados.

Consumo elétrico (kWh)[11]

País	2023	2024	2025
Argentina	13.682.710	13.640.695	16.653.595
Brasil	72.180.994	90.855.631	135.887.763
Chile	6.333.287	7.656.026	8.112.976
Colômbia	1.831.730	2.495.924	2.777.730
México	39.643.890	58.717.290	98.823.740
Peru	39.606	73.947	87.294
Uruguai	780.948	791.017	646.721
Venezuela	87.245	66.088	69.394
Estados Unidos	-	117.600	235.402
Total de escritórios e centros de distribuição	**134.580.410**	**174.414.220**	**263.294.614**
Intensidade energética (kWh/m²)	**51,5**	**64,4**	**61,3**

[11] Os valores de consumo de energia elétrica (kWh) correspondem à soma da eletricidade fornecida pela rede externa e da energia gerada in site por meio de geradores.

Consumo de energia na organização[12] GRI 302-1 SASB CG-EC-130a.1

	2023	2024	2025
Consumo total de combustíveis provenientes de fontes não renováveis na organização em gigajoules, incluindo os tipos de combustíveis utilizados (diesel)	79.347 GJ	500.883 GJ	489.973 GJ
Consumo total de eletricidade (em GWh)	125,74	168,57	258,67
Consumo total de eletricidade (em gigajoules)	452.680	606.835	931.207
Consumo de aquecimento (em joules, watts-hora ou múltiplos)	0	0	0
Consumo de refrigeração (em joules, watts-hora ou múltiplos)	0	0	0
Consumo de vapor (em joules, watts-hora ou múltiplos)	0	0	0
Consumo total de energia na organização, em gigajoules	532.027 GJ	1.107.718 GJ	1.421.180 GJ

[12] Os servidores são de terceiros e o volume de consumo não é individualizado GRI 302-2.

Descarte e gestão de efluentes

GRI 303-2 303-4

Nossos descartes incluem exclusivamente águas residuais sanitárias de origem doméstica. A destinação final ocorre por meio das redes públicas de esgoto ou, quando exigido pela regulamentação local, por sistemas próprios de tratamento nas instalações. Não geramos efluentes industriais que impactem diretamente corpos d'água superficiais ou subterrâneos.

Indicadores Complementares

Entidades incluídas no relatório de sustentabilidade GRI 2-2

Argentina

- MercadoLibre S.R.L.
- DeRemate.com de Argentina S.A.
- MELI Log S.R.L.
- First Label S.R.L
- Tech Pack S.R.L.
- MercadoPago Servicios de Procesamiento S.R.L.
- Interface Solutions S.R.L.
- Mercado Pago Inversões S.R.L.
- Mercado Pago Asset Management S.A.

Brasil

- MercadoLivre.com Atividades de Internet Ltda.
- Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda.
- eBazar.com.br Ltda.
- Mercado Envios Transporte Ltda.
- MELI Developers Brasil Ltda.
- Mercado Crédito Holding Financeira Ltda.
- Mercado Crédito Sociedade de Crédito, Financiamento e Investimento S.A.
- Mercado Pago Corretora de Seguros Ltda.
- Mercado Pago Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários Ltda.
- Kangu Transportes Ltda.
- Kangu Participações S.A.
- K2I Intermediação Ltda.
- Cuidamos Farma Ltda.

Chile

- MercadoLibre Chile Ltda.
- Mercado Pago Emisora S.A.
- Kangu Chile Limitada
- Mercado Pago Corredores de Seguros SpA
- Mercado Pago Crypto S.A.
- Rede de Pagamentos do Comércio Limitada
- Mercado Pago Lending Limitada
- Mercado Pago Operadora S.A.

Colômbia

- MercadoLibre Colombia Ltda.
- MercadoPago Colômbia Ltda.
- Mercadopago S.A. Empresa de Financiamento
- Kangu Tecnología Logística S.A.S.

Costa Rica

- MercadoLibre Costa Rica S.R.L.

Equador

- MercadoLibre Equador Cia. Ltda.

Espanha

- MELI Participaciones, S.L.
- Alice Biometrics, S.L.U.

México

- MercadoLibre, S.A. de C.V., Instituição de Fundos de Pagamento Eletrônico (Nome anterior: MercadoLibre, S. de R.L. de C.V.)
- DeRemate.com de México S. de R.L. de C.V.
- PSGAC, S. de R.L. de C.V.
- Mercado Lending, S.A. de C.V.
- MELI Operações Logísticas II, S. de R.L. de C.V.
- MELI Global Imports, S. de R.L. de C.V.
- MP Agregador, S. de R.L. de C.V.
- Mercado Insurtech Agente de Seguros, S.A. de C.V.
- MP Procesamiento de Pagos, S. de R.L. de C.V.
- MPFS, S. de R.L. de C.V.

Peru

- MercadoLibre Peru S.R.L.
- MercadoPago Peru S.R.L.

Uruguai

- MELI Uruguai S.R.L.
- Tech Fund S.R.L.
- Deremate.com do Uruguai S.R.L.
- Kiserty S.A.
- MercadoPago Uruguai S.R.L.
- Dirpul S.A.

Estados Unidos

- Hammer.com, LLC
- Serviços Administrativos e Comerciais, LLC
- MercadoPago, LLC
- Global Selling LLC (Nome anterior: Mercado Pago International, LLC)
- Autopark, LLC
- Autopark Classifieds, LLC
- Marketplace Investments, LLC
- Classifieds LLC
- SFSC, LLC
- MELI Capital LLC
- Global Payments LLC
- MeliPay LLC

Venezuela

- MercadoLibre Venezuela, S.R.L.

China

- MAIJIADUO Business Consulting (Shenzhen) Co., Ltd.

Equipe

Funcionários GRI 2-7

Total de funcionários por país

	2023	2024	2025
Argentina	10.663	12.043	16.726
Brasil	22.791	36.548	61.139
Chile	2.380	2.639	3.617
China	0	5	6
Colômbia	4.419	5.286	5.848
Equador	4	6	7
Espanha	0	19	16
Estados Unidos	10	20	27
Peru	45	54	65
México	16.195	25.699	34.336
Uruguai	1.780	1.863	1.858
Venezuela	26	25	25
Total	**58.313**	**84.207**	**123.670**

Total de funcionários por gênero

	2023	2024	2025
Homens	32.735	45.809	57.478
Mulheres	25.578	38.398	66.192
Total	**58.313**	**84.207**	**123.670**

Trabalhadores que não são funcionários GRI 2-8

	2023	2024	2025
Central de atendimento	11.448	12.661	11.174
Serviços recorrentes de alimentação	415	562	1.759
Equipe de vendas do Mercado Pago[13]	437	1.197	1.268
Limpeza	1.326	2.066	3.794
Logística	30.440	11.466	19.958
Serviços de manutenção recorrentes	339	1.307	2.000
Serviços de mensagens	1	1	1
Obras	65	544	1.424
Outros serviços profissionais / Recursos externos	2.306	5.415	7.847
Segurança	1.206	2.486	6.308
Transporte	34	243	806
Total	**48.017**	**37.948**	**56.339**

[13] O número de trabalhadores que não são funcionários cresceu 48,5% em 2025. Parte dessa variação está associada à ampliação do mapeamento desses profissionais na ferramenta de gestão e a uma melhoria na adesão à norma GRI. GRI 2-4

Total de funcionários por país, contrato e gênero GRI 2-7

	ARG	BRA	CHI	CHINA	COL	ECU	ESP	EUA	PERU	MEX	URU	VEN	TOTAL
CONTRATO POR PRAZO INDETERMINADO													**114.443**
Contrato por tempo indeterminado - Mulheres	6.341	31.331	1.431	5	1.541	2	2	12	27	11.646	666	14	**53.018**
Contrato por tempo indeterminado - Homens	10.385	29.808	2.186	1	4.301	5	14	15	38	13.469	1.192	11	**61.425**
CONTRATO TEMPORÁRIO													**9.227**
Contrato temporário - Mulheres	0	0	0	0	2	0	0	0	0	4.458	0	0	**4.460**
Contrato temporário - Homens	0	0	0	0	4	0	0	0	0	4.763	0	0	**4.767**
HORAS NÃO GARANTIDAS													**0**
Horas não garantidas - Mulheres	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
Horas não garantidas - Homens	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**0**
TOTAL	**16.726**	**61.139**	**3.617**	**6**	**5.848**	**7**	**16**	**27**	**65**	**34.336**	**1.858**	**25**	**123.670**

Total de funcionários por país, tipo de jornada e gênero

	ARG	BRA	CHI	CHINA	COL	ECU	ESP	EUA	PERU	MEX	URU	VEN	TOTAL
JORNADA COMPLETA													**118.115**
Jornada completa - Mulheres	5.385	29.775	1.338	5	1.328	2	2	12	27	15.933	442	14	**54.263**
Jornada completa - Homens	9.615	28.786	2.077	1	4.159	5	14	15	38	18.076	1.055	11	**63.852**
MEIO PERÍODO													**5.555**
Jornada parcial - Mulheres	956	1.556	93	0	215	0	0	0	0	171	224	0	**3.215**
Jornada parcial - Homens	770	1.022	109	0	146	0	0	0	0	156	137	0	**2.340**
TOTAL	**16.726**	**61.139**	**3.617**	**6**	**5.848**	**7**	**16**	**27**	**65**	**34.336**	**1.858**	**25**	**123.670**

Contratações de novos funcionários e rotatividade de pessoal GRI 401-1 SASB CG-EC-330a.2

Contratações de novos funcionários por país, gênero e idade

	ARG	BRA	CHILE	CHINA	COL	ECU	ESP	EUA	MEX	PERU	URU	VEN	TOTAL
MULHERES	**2.595**	**33.001**	**786**	**0**	**293**	**0**	**0**	**7**	**9**	**26.976**	**103**	**2**	**63.772**
Até 30 anos	1.733	18.144	405	0	191	0	0	1	3	14.800	83	1	**35.361**
Entre 31 e 50 anos	860	13.219	343	0	102	0	0	5	6	10.912	20	1	**25.468**
Mais de 51 anos	2	1.638	38	0	0	0	0	1	0	1.264	0	0	**2.943**
HOMENS	**3.665**	**26.876**	**950**	**1**	**963**	**1**	**0**	**4**	**15**	**29.643**	**138**	**2**	**62.258**
Até 30 anos	2.341	16.226	486	0	494	1	0	2	4	19.739	98	1	**39.392**
Entre 31 e 50 anos	1.314	9.397	429	1	468	0	0	2	11	8.677	40	1	**20.340**
Mais de 51 anos	10	1.253	35	0	1	0	0	0	0	1.227	0	0	**2.526**

Rotatividade de funcionários por país, gênero e idade

	ARG	BRA	CHILE	CHINA	COL	ECU	ESP	EUA	MEX	PERU	URU	VEN	TOTAL
MULHERES	**629**	**20.309**	**313**	**0**	**184**	**0**	**1**	**1**	**6**	**23.071**	**110**	**3**	**44.627**
Até 30 anos	351	11.435	133	0	104	0	0	0	3	12.503	91	0	**24.620**
Entre 31 e 50 anos	272	8.033	159	0	80	0	1	1	3	9.449	19	3	**18.020**
Mais de 51 anos	6	841	21	0	0	0	0	0	0	1.119	0	0	**1.987**
HOMENS	**933**	**14.979**	**441**	**0**	**504**	**0**	**2**	**4**	**6**	**24.827**	**133**	**1**	**41.830**
Até 30 anos	406	9.192	166	0	197	0	1	1	2	16.398	78	0	**26.441**
Entre 31 e 50 anos	501	5.205	254	0	305	0	1	3	4	7.446	53	1	**13.773**
Mais de 51 anos	26	582	21	0	2	0	0	0	0	983	2	0	**1.616**

Licença parental[14] GRI 401-3

	2023		2024		2025	
	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens
Funcionários com direito a licença parental	25.516	32.677	38.398	45.809	57.461	66.164
Funcionários que se beneficiaram da licença parental	801	1.169	1.246	1.523	805	1.704
Funcionários que retornaram após o término da licença parental	731	1.070	1.246	1.523	805	1.704
Funcionários que retornaram após o término da licença parental e continuam empregados 12 meses após o retorno ao trabalho	731	1.070	980	1304	687	1.562
Taxa de retorno ao trabalho dos funcionários que tiraram licença parental	91%	92%	100%	100%	100%	100%
Taxa de retenção de funcionários que se beneficiaram da licença parental	91%	92%	79%	86%	85%	92%

[14] A taxa de retenção foi calculada com base na folha ativa de março de 2026, considerando como retidos os funcionários que permanecem ativos na data.

Acordos coletivos de trabalho GRI 2-30

Funcionários abrangidos pelos acordos coletivos de trabalho

	2025
Brasil	100%
Argentina[15]	41%
Uruguai	100%
México	54%
Colômbia / Venezuela / Peru / Equador[16]	0%
Chile[17]	17%

[15] Argentina: a porcentagem se deve à incorporação de Representantes em Shipping em Meli Log S.R.L.

[16] Na Colômbia, Venezuela, Peru e Equador não há sindicatos, portanto não existem acordos coletivos de trabalho.

[17] Chile: passou a ter sindicato em dezembro de 2024.

Saúde e segurança no trabalho GRI 403-9 GRI 403-10

Lesões por acidente de trabalho para todos os funcionários

	2023		2024		2025	
	Total	Taxa	Total	Taxa	Total	Taxa
Óbitos decorrentes de lesões por acidentes de trabalho	0	-	0	-	0	-
Lesões decorrentes de acidentes de trabalho com consequências graves (excluindo óbitos)	6	-	5	71%	2	22%

Lesões por acidente de trabalho registráveis, desagregadas por gênero

	2023		2024		2025	
	Total	Taxa	Total	Taxa	Total	Taxa
Mulheres	336	58%	404	56%	776	55%
Homens	244	42%	323	44%	643	45%

Taxa de lesões

	2023	2024	2025
Número de lesões por acidente de trabalho registráveis	580	727	1.419
Número de horas trabalhadas	55.547.500	106.499.765	181.273.290
Base de horas (200.000 ou 1.000.000)	1.000.000	1.000.000	1.000.000
Taxa de lesões por acidente de trabalho registráveis	0,22	0,07	0,05

Doenças e lesões ocupacionais para todos os funcionários por gênero[18]

	2023	2024	2025
Mulheres	14	10	31
Homens	6	6	27

[18] No período, não ocorreram óbitos decorrentes de doença ou lesão ocupacional.

Diversidade dos funcionários GRI 405-1 SASB CG-EC-330a.3

Total de funcionários por categoria profissional e gênero

	2024		2025	
	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens
Representantes + Líderes de Equipe	26.940	23.330	43.333	37.612
Analistas e assistentes	8.052	15.698	10.070	20.598
Supervisores	2.175	4.326	2.617	5.083
Gerentes/Assistentes executivos	873	1.534	1.025	1.818
Gerentes Sênior	271	592	328	695
Diretor	81	278	98	330
Vice-presidente/CEO	6	51	7	56
Total	**38.398**	**45.809**	**57.478**	**66.192**

Total de funcionários por categoria profissional e faixa etária

	2024			2025		
	Até 30 anos	Entre 31 e 50 anos	Mais de 51 anos	Até 30 anos	Entre 31 e 50 anos	Mais de 51 anos
Representantes + Líderes de Equipe	31.470	18.262	1.545	48.970	28.026	3.949
Analistas e assistentes	9.669	12.930	144	11.632	18.679	357
Supervisores	585	5.837	79	639	6.922	139
Gerentes/ Assistentes Executivos	49	2.314	44	48	2.715	80
Gerentes Sênior	2	837	24	1	978	44
Diretor	0	342	17	0	388	40
VP/CEO	0	46	11	0	44	19
Total	**41.775**	**40.568**	**1.864**	**61.290**	**57.752**	**4.628**

Ambiente

Materiais

Consumo de matérias-primas – *packaging* (t) GRI 301-1

	Argentina	Brasil	Chile	Colômbia	México	Peru	Uruguai	EUA	TOTAL
Papelão	1.247	10.323	1087	347	18.798	1	1	10	**31.814**
Bioplástico	0	0	614	0	0	0	0	0	**614**
Plástico	1.476	26.349	872	98	14.172	1	22	7	**42.997**
Papel	2	626	69	4	67	0	0	0	**768**
Madeira	1.218	29.696	679	68	21.478	7	58	155	**53.359**
Plásticos duráveis	74	13.989	192	14	3.352	0	0	0	**17.621**
Total	**4.017**	**80.983**	**3.513**	**531**	**57.867**	**9**	**81**	**172**	**147.173**

Insumos reciclados utilizados GRI 301-2

	2023	2024	2025
Porcentagem de insumos reciclados utilizados	10%	36%	27%

Programa de logística reversa GRI 301-3

	2023	2024	2025
Artigos trocados ou devolvidos recuperados	97%	90%	98,44%

Destino dos bens em desuso (%)

	2025
Revenda	90,68%
Doação	6,13%
Disposição final / Destruição	1,56%
Devolução ao fornecedor	1,62%
Venda interna	0,01%

Água

Quantidade de água consumida (em m^3) discriminada por fonte GRI 303-5 SASB CG-EC-130a.2

	2023	2024	2025
Abastecimento municipal e outros serviços hídricos públicos ou privados	585.229	1.025.378	1.171.232
Água da chuva coletada e armazenada diretamente pela organização	1.804	6.735	11.236
Total	**587.033**	**1.032.113**	**1.182.468**

Resíduos

Total de resíduos gerados por composição em toneladas métricas (t) por país em 2025 GRI 306-3

	Argentina	Brasil	Chile	Colômbia	México	Uruguai	EUA	TOTAL
Alumínio + Sucata e outros metais	1	473	7,8	5,9	236	0	0	**724**
Papelão	9.103	26.354	3.561,20	287,1	22.117	1,9	0	**61.425**
Papel	1	658	0,2	0,1	19	0	0	**678**
Plástico	1.197	7.635	1.031,10	77,1	2.101	1,5	0	**12.042**
Madeira	102	16.513	1.022,80	17,9	15.165	0	0	**32.821**
Vidro	0,4	1,5	0,8	0,0	0,0	0,0	0	**2,7**
Orgânico/Compostável	10	394	15,3	12,9	699	10,2	0	**1.142**
Gerais para coprocessamento	0	2.171	159,5	170,6	2.343	0	8	**4.853**
Recicláveis mistos	0	126	36,5	0	97	0,5	16	**277**
Geral	2.473	14.692	1.410,60	64,4	3.869,40	14,7	0	**22.524**
Resíduos perigosos e patogênicos	50	1.695	0,1	8,2	1.198	0	0	**2.950**
Total	**12.937**	**70.711**	**7.246**	**644**	**47.845**	**29**	**25**	**139.437**

Peso total dos resíduos gerados e destino GRI 306-4

	2023			2024			2025		
	Gerados	Recuperados	Não recuperados	Gerados	Recuperados	Não recuperados	Gerados	Recuperados	Não recuperados
Alumínio + Sucata e outros metais	282	282	0	459	459	0	724	724	0
Papelão	17.999	17.999	0	34.892	34.892	0	61.425	61.425	0
Papel	23	23	0	3.061	3.061	0	678	678	0
Plástico	2.998	2.998	0	5.953	5.953	0	12.042	12.042	0
Madeira	10.006	10.006	0	12.522	12.522	0	32.821	32.821	0
Vidro	0	0	0	3	3	0	2,7	2,7	0
Orgânico/Compostável	190	190	0	407	407	0	1.142	1.142	0
Gerais para coprocessamento	736	736	0	5.433	5.433	0	4.853	4.853	0
Recicláveis mistos	0	0	0	49	49	0	277	277	0
Geral	4.117	0	4.117	12.617	0	12.617	22.524	0	22.524
Resíduos Perigosos e Patogênicos	354	0	354	1.327	0	1.327	2.950	0	2.950
Total	**36.705**	**32.234**	**4.471**	**76.722**	**62.779**	**13.943**	**139.437**	**113.963**	**25.474**

Destino dos resíduos não perigosos recuperados (t) GRI 306-4

	2023	2024	2025
Reutilização	10.288,0	0,0	0,0
Reciclagem	21.020,0	56.939	107.969
Compostagem	190,0	407	1.142
Recuperação	0,0	0,0	0,0
Geração de energia por coprocessamento	737,0	5.433,3	4.852,5
Armazenamento no local	0,0	0,0	0,0
Total	**32.235**	**62.779**	**113.963**

Resíduos destinados à eliminação (t) GRI 306-5

	2023	2024	2025
Destino dos resíduos NÃO RECUPERADOS (t) - não perigosos			
Incineração	0,0	0,0	0,0
Aterro	4.117	16.774	22.524
Outras operações de eliminação	0,0	0,0	0,0
Destino dos resíduos NÃO RECUPERADOS (t) - perigosos			
Incineração	0,0	0,0	0,0
Aterro	0,0	0,0	0,0
Célula de segurança	354	1.726	2.950
Outras operações de eliminação	0,0	0,0	0,0
Total	**4.471**	**18.501**	**25.474**

Padrões GRI

DECLARAÇÃO DE UTILIZAÇÃO

O Mercado Livre elaborou o relatório com base nos Padrões GRI para o período compreendido entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2025.

GRI 1 UTILIZADO

GRI 1: Fundamentos 2021

NORMAS SETORIAIS GRI APLICÁVEIS

Não aplicável aos padrões setoriais disponíveis.

NORMA GRI	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO / RESPOSTA
GRI 2: CONTEÚDOS GERAIS 2021		
A organização e suas práticas de relatório		
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-1 Detalhes da organização	O MercadoLibre, Inc. é uma empresa listada na NASDAQ, constituída sob a forma jurídica de “Corporation” de acordo com as leis do estado de Delaware, EUA. Sua sede central está localizada na Rua Dr. Luis Bonavita, 1294, unidade 1733, Montevidéu, Uruguai, 11300.
	2-2 Entidades incluídas no relatório de sustentabilidade da organização	Pg. 92
	2-3 Período do relatório, frequência e ponto de contato	Pg. 05
	2-4 Reformulação de informações	Pg. 80, 89, 90 e 93
	2-5 Verificação externa	Não foi realizada verificação externa.
Atividades e equipes de trabalho		
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações comerciais	Pg. 09, 10 e 13
	2-7 Emprego	Pg. 47, 93 e 94
	2-8 Pessoas que trabalham na organização e não são funcionários	Pg. 93
Governança		
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-9 Estrutura e composição da governança	Pg. 15, 16
	2-10 Nomeação e seleção do órgão máximo de governo	Pg. 17 Comitê de Nomeação e Governança Corporativa.
	2-11 Presidente do órgão máximo de governo	Pg. 15

NORMA GRI	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO / RESPOSTA
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-12 Papel do órgão máximo de governança na supervisão da gestão de impactos	Pg. 25
	2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	Pg. 25
	2-14 Papel do órgão máximo de governança na elaboração de relatórios de sustentabilidade	Pg. 25
	2-15 Conflitos de interesse	Pg. 17
	2-16 Comunicação de preocupações críticas	Caso o Vice-presidente Sênior e CFO considere que existe alguma preocupação crítica, ele a comunicará aos membros do Conselho de Administração. pg. 17
	2-17 Conhecimento coletivo do órgão máximo de governança	Pg. 17
	2-18 Avaliação do desempenho do órgão máximo de governança	Pg. 17
	2-19 Políticas de remuneração	Pg. 19 Comitê de Remuneração
	2-20 Processo para determinar a remuneração	Comitê de Remuneração Diretrizes de Governança Corporativa
	2-21 Índice de remuneração total anual	As informações estão disponíveis no formulário Proxy Statement (seção Pay Ratio Disclosure), acessível em https://investor.mercadolibre.com/results-and-financials
Estratégia, políticas e práticas		
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-22 Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	Pg. 04
	2-23 Compromissos de política	Pg. 18
	2-24 Incorporação de compromissos	Pg. 18 e 20
	2-25 Processos para reparar impactos negativos	Pg. 21
	2-26 Mecanismos para buscar orientação e apresentar preocupações	Pg. 21

NORMA GRI	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO / RESPOSTA
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-27 Cumprimento de leis e regulamentos	Todos os casos registrados no Brasil. Em 2025, o Mercado Livre recebeu sanções impostas pela ANVISA devido à exposição à venda, por parte de usuários terceiros da plataforma, de produtos proibidos (47,1%), anúncios publicados por terceiros que continham alegações terapêuticas (11,8%) e produtos sem registro sanitário (41,2%). As categorias mais afetadas pelas multas foram os suplementos (41,2%), os produtos para a saúde (23,5%), os medicamentos (23,5%) e os cosméticos (11,8%). No total, foram aplicadas multas no valor de R$ 1.887.500,00 decorrentes de processos administrativos iniciados em 2019, 2021, 2022 e 2023. A ANATEL confirmou uma multa relacionada à comercialização, por parte de terceiros usuários da plataforma, de produtos não homologados, no valor de R$ 6.200.000,00. No mesmo período, o INMETRO/IPEM aplicou multas no valor total de R$ 47.242,80 pela exposição à venda, por parte de usuários terceiros, de produtos sem informações sobre o selo de certificação disponíveis e visíveis nos anúncios. Por outro lado, o Ministério Público de Minas Gerais anulou em 2025 a multa de R$ 7,3 milhões relatada no ano anterior, reconhecendo a ausência de propaganda enganosa por parte do Mercado Pago em relação às informações que constam nos documentos de cobrança.
	2-28 Afiliação a associações	Pg. 14
Participação das partes interessadas		
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-29 Abordagem para a participação das partes interessadas	Pg. 05
	2-30 Acordos coletivos de trabalho	Pg. 96
Temas materiais		
GRI 3: Temas materiais 2021	3-1 Processo para determinar temas materiais	Pg. 06
	3-2 Lista de temas materiais	Pg. 06
TEMA MATERIAL: Governança, ética e transparência		
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão do tema material	Pg. 15, 18 e 19
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-4 Apoio financeiro recebido do governo	Ver Relatório 10K Pg. 75

NORMA GRI	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO / RESPOSTA
GRI 205: Anticorrupção 2016	205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	Todas as operações são avaliadas. Pg. 18
	205-2 Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos anticorrupção	Alcançamos 100% das pessoas com nossas comunicações e capacitamos 644 funcionários, priorizando as equipes com maiores níveis de risco segundo o *Risk Assessment* de 2024.
	205-3 Casos de corrupção confirmados e medidas tomadas	Não foram confirmados casos de corrupção.
GRI 206: Concorrência desleal 2016	206-1 Ações judiciais relacionadas à concorrência desleal, práticas monopolistas e contra a livre concorrência	Foram registradas sete ações relacionadas a supostas infrações à livre concorrência e estudos de mercado sobre a dinâmica do marketplace, distribuídas da seguinte forma: Argentina (2), Chile (2), México (1), Brasil (1) e Colômbia (1). Situação dos casos: Argentina: 2 em andamento; Chile: 1 encerrado e 1 em andamento; México: 1 encerrado; Brasil: 1 encerrado; Colômbia: 1 em andamento. No total, foram encerrados três casos (Chile, Brasil e México), todos sem determinação de responsabilidade legal para o Mercado Livre.
GRI 415: Políticas públicas	415-1 Contribuições a partidos e/ou representantes políticos	Durante 2025, não foram realizadas contribuições a partidos políticos nem a representantes.
TEMA MATERIAL: Desenvolvimento socioeconômico local		
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão do tema material	Pg. 24, 62 e 65
GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016	203-1 Investimentos em infraestruturas e serviços apoiados	Pg. 62
	203-2 Impactos econômicos indiretos significativos	Pg. 62
TEMA MATERIAL: Desenvolvimento de nossas equipes		
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão do tema material	Pág. 53
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-3 Obrigações do plano de benefícios definidos e outros planos de aposentadoria	O Mercado Livre cumpre com os planos previdenciários previstos em lei em todos os países onde opera.
GRI 202: Presença no mercado 2016	202-1 Relação entre o salário inicial padrão por gênero e o salário mínimo local	Relação entre o salário inicial padrão e o salário mínimo local (por país e gênero*) • Argentina: 377% do salário mínimo local • Brasil: 102% do salário mínimo local • México: 104% do salário mínimo local * Não se observam diferenças entre homens e mulheres na categoria inicial. As informações são apresentadas para os locais de operação mais significativos da empresa, definidos como os países com maior número de colaboradores e volume de operações: Argentina, Brasil e México.

NORMA GRI	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO / RESPOSTA
GRI 401: Emprego 2016	401-1 Novas contratações de funcionários e rotatividade de pessoal	Pg. 95
	401-2 Benefícios para funcionários em tempo integral que não são oferecidos a funcionários em tempo parcial ou temporários	Pg. 60
	401-3 Licença parental	Pg. 96
GRI 404: Formação e ensino 2016	404-2 Programas para aprimorar as competências dos funcionários e programas de apoio à transição	Pg. 53
	404-3 Porcentagem de funcionários que recebem avaliações periódicas de desempenho e desenvolvimento profissional	100%
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1 Diversidade nos órgãos de governança e entre os funcionários	Pg. 98
	405-2 Razão entre o salário-base e a remuneração das mulheres em relação aos homens	**Razão por categoria profissional** • Representantes + Líderes de Equipe: 0% • Analistas e assistentes: -1% • Supervisores: -1% • Gerentes / Assistentes executivos: -2% • Gerentes sênior: -3% • Diretores: -3% • Vice-presidente / CEO: 6%
GRI 406: Não discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas adotadas	Pg. 21
GRI 407: Liberdade de associação e negociação coletiva 2016	407-1 Operações e fornecedores cujo direito à liberdade de associação e negociação coletiva pode estar em risco	Pg. 60
TEMA MATERIAL: Saúde, bem-estar e segurança no trabalho		
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão do tema material	Pg. 56
GRI 403: Saúde e segurança no trabalho 2018	403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança no trabalho	Pg. 56
	403-2 Identificação de perigos, avaliação de riscos e investigação de incidentes	Pg. 57
	403-3 Serviços de saúde no trabalho	Pg. 59

NORMA GRI	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO / RESPOSTA
GRI 403: Saúde e segurança no trabalho 2018	403-4 Participação dos trabalhadores, consultas e comunicação sobre saúde e segurança no trabalho	Pg. 57
	403-5 Formação dos trabalhadores em saúde e segurança no trabalho	Pg. 59
	403-6 Promoção da saúde dos trabalhadores	Pg. 59
	403-7 Prevenção e mitigação dos impactos na saúde e segurança dos trabalhadores diretamente ligados às relações comerciais	Pg. 56, 57 e 58
	403-8 Cobertura do sistema de gestão de saúde e segurança no trabalho	100% de cobertura
	403-9 Lesões por acidente de trabalho	Pg. 58 e 97
	403-10 Doenças e afecções	Pg. 58 e 97
TEMA MATERIAL: Confiança e segurança em nossos produtos e serviços profissionais		
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão do tema material	Pg. 34 e 40
GRI 416: Saúde e segurança dos clientes	416-1 Avaliação dos impactos na saúde e segurança das categorias de produtos ou serviços	100%
	416-2 Casos de não conformidade relacionados aos impactos na saúde e segurança das categorias de produtos e serviços	Veja os casos relatados no indicador 2-27.
GRI 417: Marketing e rotulagem 2016	417-1 Requisitos para a informação e a rotulagem de produtos e serviços	Pg. 34
	417-2 Casos de não conformidade relacionados à informação e rotulagem de produtos e serviços	Não houve casos de não conformidade.
	417-3 Casos de não conformidade relacionados com comunicações de marketing	Não houve casos de não conformidade.
TEMA MATERIAL: Privacidade e segurança da informação		
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão do tema material	Pg. 38 e 39
GRI 418: Privacidade do cliente	418-1 Reclamações fundamentadas relativas a violações da privacidade do cliente e perda de dados do cliente	Em 2025, registramos 15 habeas data (reclamações judiciais). Além disso, no período, tivemos 4 incidentes que afetaram algum pilar da Confidencialidade, Integridade e/ou Disponibilidade (CID) dos dados. Em 2025, recebemos 2.982.728 exercícios de direitos por parte de usuários e terceiros, realizados pelos canais formais (manuais e automatizados). Recebemos um total de 48 denúncias de terceiros apresentadas à autoridade reguladora. Pg. 40

NORMA GRI	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO / RESPOSTA
TEMA MATERIAL: Gestão da cadeia de fornecedores		
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão do tema material	Pg. 22
GRI 204: Práticas de aquisição 2016	204-1 Proporção de gastos com fornecedores locais	Pg. 22
GRI: 408: Trabalho infantil 2016	408-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	Durante o período do relatório, não identificamos fornecedores com riscos significativos de casos de trabalho infantil.
GRI 409: Trabalho forçado ou compulsório	409-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou obrigatório	Durante o período do relatório, não identificamos fornecedores com riscos significativos de casos de trabalho forçado ou obrigatório.
TEMA MATERIAL: Impacto nas comunidades onde operamos		
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão do tema material	Pg. 24 e 73
GRI 413: Comunidades locais 2016	413-1 Operações com participação da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento	Pg. 73
	413-2 Operações com impactos negativos significativos – reais ou potenciais – nas comunidades locais	Durante o período do relatório, não avaliamos o impacto negativo de nossas operações nas comunidades locais.
TEMAS MATERIAIS: Inclusão e Educação Financeira		
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão do tema material	Pg. 24, 68 e 69
TEMAS MATERIAIS: Energia e mobilidade		
GRI 3 Temas materiais 2021	3-3 Gestão do tema material	Pg. 24, 77, 82 e 88
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	Pg. 88 e 90
	302-2 Consumo de energia fora da organização	Pg. 90
	302-3 Intensidade energética	Pg. 89
	302-4 Redução do consumo de energia	Não houve redução. Durante o período do relatório, não foi registrada uma redução nas necessidades energéticas de produtos e serviços. O Mercado Livre continua em crescimento.

NORMA GRI	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO / RESPOSTA
GRI 303: Água e efluentes 2018	303-1 Interação com a água como recurso compartilhado	Devido à natureza do nosso modelo de negócios, a interação com a água é de baixa intensidade e concentra-se em usos sanitários e serviços gerais em escritórios e centros de distribuição. Não operamos processos industriais com uso intensivo de água. O abastecimento provém principalmente da rede pública local, embora algumas instalações específicas possuam poços próprios devidamente autorizados para complementar as necessidades operacionais. Em termos de eficiência, no projeto e na reforma das instalações priorizamos sistemas de economia, como torneiras com fechamento automático e dispositivos de descarga dupla.
	303-2 Gestão dos impactos relacionados com descartes de água	Não possuímos processos industriais que gerem efluentes com impacto sobre corpos d'água. Os efluentes gerados em nossas operações correspondem exclusivamente a águas residuais sanitárias de uso doméstico, provenientes de escritórios e centros de distribuição. Na maioria dos locais, os efluentes são descarregados nos sistemas municipais de esgoto ou canalização, de acordo com a legislação local aplicável e os padrões definidos pelas autoridades competentes. Nos locais que possuem estações de tratamento próprias, a gestão dos efluentes é realizada de acordo Pg. 90
	303-3 Captação de água	O abastecimento de água provém principalmente da rede pública de abastecimento local. Um número limitado de locais possui poços próprios com volumes restritos. Não existem processos produtivos que exijam uso intensivo de água
	303-4 Descarte de água	Os efluentes correspondem exclusivamente a águas residuais sanitárias. O descarte é realizado principalmente por meio de sistemas municipais de esgoto ou canalização. Nas instalações com estações de tratamento próprias, o descarte é realizado de acordo com as licenças e requisitos regulatórios locais Pg. 90
	303-5 Consumo de água	Pg. 100
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes das mudanças climáticas	Pg. 77 e 79

NORMA GRI	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO / RESPOSTA
GRI 305: Emissões 2016	305-1 Emissões diretas de GEE (escopo 1)	Pg. 80 e 81
	305-2 Emissões indiretas de GEE na geração de energia (escopo 2)	Pg. 80 e 81
	305-3 Outras emissões indiretas de GEE (escopo 3)	Pg. 80 e 81
	305-4 Intensidade das emissões de GEE	Pg. 81
	305-5 Redução das emissões de GEE	Pg. 82 e 83
	305-6 Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio (SAO)	As emissões relativas a essas fontes são consideradas no cálculo total da pegada de carbono.
	305-7 Óxidos de nitrogênio (NOX), óxidos de enxofre (SOX) e outras emissões significativas para a atmosfera	Durante o período de reporte, a medição desses gases não foi incluída na pegada de carbono.
TEMAS MATERIAIS: Gestão de resíduos e circularidade.		
GRI 301: Materiais 2016	301-1 Materiais utilizados por peso ou volume	Pg. 84 e 99
	301-2 Insumos reciclados utilizados	Pg. 84 e 99
	301-3 Produtos reutilizados e materiais de embalagem	Pg. 84, 86 e 99
GRI 306: Resíduos 2020	306-1 Geração de resíduos e impactos significativos relacionados aos resíduos	Pg. 85
	306-2 Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	Verificação da gestão por terceiros: para garantir a conformidade legal e ambiental da gestão de resíduos por terceiros, aplicamos cláusulas contratuais, verificamos licenças de transporte e exigimos certificados de destinação final. Além disso, cada unidade operacional é avaliada por um programa de excelência interno que audita os processos e resultados da gestão de resíduos. Pg. 86 e 87
	306-3 Resíduos gerados	Monitoramento e metodologia: monitoramos quantitativamente os resíduos gerados em toda a região por meio de relatórios de empresas especializadas em gestão. Essas empresas relatam dados detalhados sobre volumes, destinos e métodos de tratamento, o que fortalece a rastreabilidade e garante maior transparência e precisão na gestão.
	306-4 Resíduos não destinados à eliminação	Pg. 101 e 102
	306-5 Resíduos destinados à eliminação	Pg. 102

Padrões SASB

NORMA SASB	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO / RESPOSTA
Meio ambiente: Infraestrutura energética e gestão da água		
CG-EC-130a.1	Uso de energia	Pg. 89
CG-EC-130a.2	Uso de água	Pg. 100 – indicador GRI 303-5.
CG-EC-130a.3	Discussão sobre a integração de considerações ambientais no planejamento estratégico para as necessidades energéticas dos data centers	Nossa infraestrutura tecnológica baseia-se principalmente em serviços de terceiros (Amazon Web Services), o que transfere o consumo energético direto para o Escopo 3. Gerenciamos esse impacto por meio do monitoramento de painéis fornecidos pelo provedor, que detalham os consumos e as emissões associados à nossa atividade. Na seleção de provedores, priorizamos aqueles com compromissos sólidos de eficiência energética e transparência climática.
Capital social: Privacidade de dados e padrões de publicidade		
CG-EC-220a.1	Número de usuários cujas informações são utilizadas para fins secundários	Os dados são utilizados exclusivamente para os fins e objetivos informados na Declaração de Privacidade do Mercado Livre.
CG-EC-220a.2	Descrição das políticas e práticas relacionadas à publicidade comportamental e à privacidade do usuário	Pg. 41
Capital social: Segurança de dados		
CG-EC-230a.1	Descrição da abordagem para identificar e lidar com os riscos de segurança de dados	Pg. 42 e 43
CG-EC-230a.2	Vulnerabilidade de dados	Em 2025, foram registrados 4 casos que envolveram dados PII (Personally Identifiable Information) ou PCI (Payment Card Industry), de um total de 12 incidentes.
Capital humano: Contratação, inclusão e desempenho dos funcionários		
CG-EC-330a.1	Porcentagem de engajamento dos funcionários	Pg. 51 – indicador GRI 405-1.
CG-EC-330a.2	Rotatividade de funcionários	Pg. 95 – indicador GRI 401-1.
CG-EC-330a.3	Inclusão	Pg. 49 e 98 – indicador GRI 405-1.
Modelo de negócios e inovação: Embalagem e distribuição de produtos		
CG-EC-410a.1	Pegada total de gases de efeito estufa (GEE) das remessas de produtos	Pg. 80 e 82
CG-EC-410a.2	Discussão de estratégias para reduzir o impacto ambiental da entrega de produtos	Pg. 77

Conteúdo do Relatório Integrado

CONTEÚDO		ASPECTOS	PÁGINA
Visão geral e contexto externo	Principais atividades da organização e circunstâncias em que opera	Cultura, ética e valores	Pg. 46
		Estrutura de propriedade e funcionamento	Pg. 9
		Principais atividades e mercados	Pg. 10
		Panorama competitivo e posicionamento no mercado	Pg. 9
		Posição na cadeia de valor	Pg. 11
		Informações quantitativas essenciais	Pg. 7, 10 e 12
		Fatores significativos que afetam o ambiente externo	Pg. 4, 7 e 11
Governança	Compromisso da estrutura de governança com a capacidade da organização de criar valor	Estrutura de liderança, incluindo competências e diversidade	Pg. 15-17
		Processos específicos utilizados para a tomada de decisões estratégicas	Pg. 17
		Como a cultura, a ética e os valores da organização se refletem no uso dos capitais e seus efeitos	Pg. 17-19
		A responsabilidade assumida pelos responsáveis pela governança para promover e possibilitar a inovação	Pg. 24-25
		Como a remuneração e os incentivos estão vinculados à criação de valor no curto, médio e longo prazo	Pg. 17
Modelo de negócios	Modelo de negócios da organização	Insumos	Pg. 7
		Atividades do negócio	Pg. 7, 9 e 10
		Resultados	Pg. 7 e 12
Riscos e oportunidades	Riscos e oportunidades que afetam a capacidade da organização de criar valor e as iniciativas para enfrentá-los	Riscos e oportunidades-chave	Pg. 7
		Abordagem da organização em relação a qualquer risco fundamental para a capacidade da organização de criar valor	Pg. 42, 43 e 79
Estratégia e alocação de recursos	Onde a organização pretende chegar e como pretende fazê-lo	Objetivos estratégicos da organização	Pg. 43
		Estratégias para alcançar esses objetivos estratégicos	Pg. 11
		Planos de alocação de recursos para implementar sua estratégia	Pg. 11 e 24

CONTEÚDO		ASPECTOS	PÁGINA
Desempenho	Avanços em relação aos objetivos estratégicos da organização para o período e resultados em termos de efeitos sobre os capitais	Informações quantitativas	Pg. 4 e 25
		Impacto nos capitais	Pg. 7
		Relações com as partes interessadas	Pg. 5
		Relação entre os resultados atuais e passados	Pg. 12
Contexto	Desafios e incertezas que a organização pode enfrentar ao implementar sua estratégia, e as possíveis implicações para seu modelo de negócios e seus resultados futuros	Expectativas da organização em relação ao ambiente externo	Pg. 4
		Mecanismos para lidar com os desafios e as oportunidades	Pg. 24 e 79
Base de elaboração e apresentação	Como a organização determina os assuntos que devem ser incluídos no relatório integrado e como eles são quantificados ou avaliados	Materialidade	Pg. 6
		Limites do relatório	Pg. 5
		Estruturas de relatório	Pg. 5
Capitais		Capital econômico	Pg. 8-25
		Capital intelectual	Pg. 26-43
		Capital humano	Pg. 44-60
		Capital social	Pg. 61-75
		Capital Natural	Pg. 76-90

mercado
livre