



Relatório de Impacto 2024

HÁ 25 ANOS IMPULSIONANDO A TRANSFORMAÇÃO NA AMÉRICA LATINA



SUMÁRIO

Olá, cheguei! :)



SOBRE ESTE RELATÓRIO 03



NEGÓCIOS

09



EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO 27



CULTURA E EQUIPE

38



IMPACTO SOCIAL

52



AMBIENTE

63



INDICADORES

76

SOBRE ESTE RELATÓRIO

Mensagem do CEO	04
Parâmetros do relatório	05
Nossos grupos de interesse	05
Processo de materialidade	06
Criação de valor	08

Mensagem do CEO

GRI 2-22

Comemorar os primeiros 25 anos do Mercado Livre em 2024 me fez refletir sobre a importância da perseverança e da consistência para alcançar grandes resultados ao longo do tempo. Hoje, lideramos uma das empresas mais importantes da América Latina, que se tornou a marca mais valiosa da região. Mas nem sempre foi assim.

Começamos em uma época em que poucos tinham acesso à Internet, não havia métodos de pagamento para transações online e estávamos longe de ter uma infraestrutura logística adequada para oferecer uma boa experiência de compra. Os obstáculos eram infinitos, mas estávamos convencidos de que, por meio da tecnologia, poderíamos mudar a realidade de milhões de pessoas na América Latina. Primeiro, democratizando o comércio e, depois, os serviços financeiros.

Nesses 25 anos, construímos um ecossistema que se tornou a principal fonte de renda para mais de 1,8 milhão de famílias na região, fornecendo a mais de 570 mil pequenas e médias empresas as ferramentas necessárias para competir com grandes players e acessar milhões de usuários por segundo, com um serviço de logística de classe mundial. Além disso, trouxemos milhões de pessoas para o sistema financeiro pela primeira vez e criamos valor para acionistas e investidores.

Em 2024, alcançamos um novo marco em nossa história, com forte crescimento nos principais segmentos de negócios, além de sólidos resultados financeiros. O número absoluto de novos compradores em nossa plataforma cresceu acima dos níveis registrados durante a pandemia, atingindo 100,2 milhões de compradores únicos e de 1,8 bilhões de produtos vendidos, totalizando um volume de US\$ 51,5 bilhões.

No segmento fintech, os níveis recordes de volume de pagamentos processados (US\$ 196,7 bilhões), o crescimento de usuários ativos mensais (chegando a 61,2 milhões) e o uso crescente que fazem de nossos produtos (cerca de US\$ 10,6 bilhões investidos) confirmam o enorme impacto do Mercado Pago na democratização das finanças na região. O acesso ao crédito continua sendo um dos motores do crescimento: ao aprimorar nossos modelos de risco, conseguimos acelerar ainda mais a inclusão financeira de milhares de usuários que acessaram seu primeiro crédito com o Mercado Pago, com um volume total de créditos concedidos de mais de US\$ 24 bilhões.

Durante 2024, também iniciamos oficialmente o caminho de transformação do Mercado Pago em banco digital no México, o que nos permitirá inovar e ampliar os serviços financeiros nesse país para continuar promovendo a inclusão de milhões de mexicanos. Esses resultados continuam refletindo nosso compromisso de melhorar continuamente a experiência do usuário em uma região que ainda oferece grandes oportunidades de expansão para o e-commerce. Como líderes do setor, sabemos que temos um papel crucial como motor desse avanço. Por isso, continuamos com investimentos estratégicos em logística e em programas de fidelidade em 2024.

Continuamos expandindo a capacidade logística, com 22 novos centros logísticos, incluindo o marco da abertura do nosso primeiro fulfillment fora da América Latina, no Texas, Estados Unidos. Um total de 95,1% dos envios já são feitos a partir de centros logísticos próprios, com 71,8% em menos de 48 horas. Incorporamos inovações como a robótica na unidade de Cajamar (São Paulo, Brasil): contamos com mais de 300 robôs que nos permitem agilizar as tarefas de transporte e armazenamento, otimizando o tempo de processamento em 20%. Além disso, finalizamos o ano com uma das frotas de veículos elétricos de

e-commerce mais importantes da região (+3.600), e com cerca de 44% do consumo de energia proveniente de fontes renováveis.

Bater novos recordes na maioria dos indicadores de negócios só é possível com uma equipe extraordinária, que já ultrapassou 84 mil pessoas, e que trabalha todos os dias com um foco muito claro para continuar vencendo e alcançar nosso propósito de democratizar o comércio e os serviços financeiros na América Latina.

Se há algo que distingue nossa cultura é o fato de que nunca nos conformamos e somos obsessivos com a qualidade do que executamos, mantendo nossa mentalidade startup: isso nos trouxe até aqui e, principalmente, é o que nos levará até onde queremos chegar. Com isso em mente, pensamos a longo prazo e nos empenhamos em tudo o que fazemos, porque o futuro não espera: se o melhor está por vir, é porque o estamos construindo a cada passo.

Marcos Galperin



Parâmetros do relatório GRI 2-3

Ao completar 25 anos, continuamos buscando novos horizontes e expandindo limites. Sempre com foco na transparência dos negócios, compartilhamos com os stakeholders e com a sociedade nossos compromissos, objetivos e resultados relacionados à governança corporativa e à gestão da sustentabilidade nas esferas econômica, social e ambiental. Prestamos contas e mostramos como estamos evoluindo nossa estratégia e modelo de negócio para responder aos riscos e oportunidades que o setor de comércio eletrônico enfrenta atualmente. Também queremos que nossos acionistas conheçam as ações que tomamos diariamente, bem como nosso DNA empreendedor, que nos convida a buscar a excelência, ser mais eficientes e sempre dar um passo à frente.

Este é o 13º exercício de relato de impacto e abrange as atividades realizadas entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2024 pelo MercadoLibre, Inc., incluindo as empresas sobre as quais mantém controle. Um dos objetivos deste documento é apoiar o pensamento integrado, a tomada de decisões e as ações com foco na criação de valor a curto, médio e longo prazo. Foi elaborado de acordo com a Estrutura Internacional de Relatórios Integrados (da Fundação IFRS), as Normas Universais 2021 da Global Reporting Initiative (GRI) e o Sustainability Accounting Standards Board (SASB), para reportar os indicadores relevantes para o setor de comércio eletrônico.

Estabelecemos uma frequência anual para os relatórios de sustentabilidade em simultâneo com o Formulário 10-K apresentado na Comissão de Valores Mobiliários dos Estados Unidos (SEC) como parte de nossa obrigação como empresa pública listada no mercado de ações da NASDAQ.

 Mais informações

 **Fale conosco**

GRI 2-3

sustentabilidad@mercadolibre.com

Nossos grupos de interesse GRI 2-29

Mantemos um relacionamento contínuo, fluido e transparente com nossos grupos de interesse, com o objetivo de conhecer suas expectativas e preocupações e traduzi-las em informações de valor estratégico para a gestão do negócio.

O diálogo, o engajamento e a interação com cada pessoa que faz parte de nossa cadeia de valor nos permitem identificar os aspectos mais relevantes para cada grupo de interesse e definir as medidas necessárias para prevenir e evitar possíveis impactos negativos nas operações, bem como aumentar os impactos positivos.

Para estabelecer uma boa comunicação, criamos mecanismos de diálogo abertos e transparentes, nos quais as pessoas podem participar e se sentir bem-vindas.

GRUPO DE INTERESSE	MECANISMOS DE DIÁLOGO
Usuários do ecossistema de soluções	- Área de atendimento ao cliente - Pesquisas de marketing - Treinamentos e encontros com as áreas Comercial e de Sustentabilidade
Equipes do Mercado Livre	- Canais de comunicação interna - Townhall com liderança sênior - Comunicações de fechamento de trimestre - Espaços abertos com o CEO - Pesquisas de Engagement e Execução com Excelência
Cadeia de fornecedores	- Reuniões virtuais - Mailing
ONGs e organizações da sociedade civil	- Programa Mercado Livre Solidário - Encontros presenciais - Editais
Líderes de opinião e meios de comunicação	- Reuniões regulares e envio de informações por correio - Relatório de desempenho trimestral
Entidades governamentais	Reuniões com as áreas de Relações Governamentais e Sustentabilidade
Acionistas e investidores	- Reuniões com a área de Relações com Investidores - Apresentações trimestrais de resultados

Processo de materialidade

GRI 3-1

Após um extenso processo de materialidade realizado em 2022, que incluiu a avaliação de relatórios de referência e a consulta a quase 63 mil pessoas entre nossos stakeholders, em 2024 revisamos a priorização dos temas materiais, com base em fontes de informação internas e externas.

O objetivo foi aprofundar a compreensão de cada um dos temas, considerando principalmente seus efeitos sobre a geração de valor da empresa (materialidade financeira), bem como avaliar se permanecem atuais e eficazes para o contexto em que operamos.

As fontes de informação consultadas incluíram documentos internos, como o Formulário 10-K e o Relatório TCFD, referências setoriais de agências de classificação ESG e considerações das normas e estruturas de informação da Global Reporting Initiative (GRI), Integrated Reporting e Sustainability Accounting Standards Board (SASB). Também foi realizado um benchmarking com 15 empresas nos segmentos de negócios em que o Mercado Livre opera, como comércio eletrônico, tecnologia e fintech, e uma análise sobre temas e tendências emergentes.

A partir das análises, um novo tema ganhou destaque, **Gestão da cadeia de fornecedores**, que, junto com clima e capital humano, são os assuntos mais recorrentes nas análises do setor por parte das agências de rating. Também decidimos acrescentar **Governança** ao tema **Ética e transparência** devido à crescente atenção do mercado às práticas de governança corporativa.

Por outro lado, **Desempenho econômico** não é mais um tema único, pois apresenta uma abordagem transversal e seus resultados são influenciados pelos efeitos de todos os outros temas da empresa, como também **Diversidade e igualdade de oportunidades**, por ser um tema vinculado à estratégia geral de atração e desenvolvimento de nossas equipes.

Também fizemos ajustes na nomenclatura de alguns temas para facilitar a compreensão. Todas essas adaptações estão de acordo com as tendências do mercado e as necessidades atuais de nossos grupos de interesse.

Referências

Análise de tendências

- MSCI Trends to Watch 2024
- S&P Global - Key 2024 sustainability trends driving the year ahead
- Global Risk Report 2024 - WEF
- 2024 UNDP Trends Report: The Landscape of Development

Revisão de normas e diretrizes de relato

- GRI, SASB e Relatório Integrado

Referências de mercado

- MSCI Mapa de materialidade
- Morningstar Sustainalytics ESG
- S&P ESG Mapa de Materialidade

Benchmarking

15 empresas dos setores de comércio eletrônico, fintech e tecnologia, além de empresas líderes em sustentabilidade.



Nossos temas materiais

GRI 3-2

TEMA	DESCRIÇÃO
1. Privacidade e segurança da informação ¹	Garantir a segurança e a proteção dos dados com políticas transparentes, supervisão de riscos e uso consciente de novas tecnologias, como IA, e o uso ético de nossa plataforma.
2. Confiança e segurança em nossos produtos e serviços ¹	Desenvolver uma experiência de usuário focada em cada pessoa que compra, vende, envia, paga, economiza, investe e financia usando nossas soluções, garantindo transações seguras, confiáveis, ágeis e eficientes para todos que utilizam nosso ecossistema.
3. Governança, ética e transparência ¹	Só podemos transformar a vida de milhões de pessoas na América Latina se desenvolvermos nossos negócios 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 em todo o nosso ecossistema.
4. Saúde, bem-estar e segurança no trabalho	Promover um ambiente de trabalho seguro e saudável, adotando uma abordagem holística que envolva a saúde física e emocional, além do bem-estar financeiro, com programas de reconhecimento e benefícios que estimulem a qualidade de vida de nossas pessoas.
5. Desenvolvimento de nossas equipes ¹	Projetar a melhor experiência para que nossas equipes atinjam todo o seu potencial e criar uma cultura que inspire os profissionais a se desenvolverem e irem além, sem medo de errar.
6. Contribuição para o desenvolvimento socioeconômico	Com base no efeito multiplicador e no potencial inclusivo da tecnologia, queremos contribuir para o desenvolvimento socioeconômico da América Latina, gerando impactos positivos na região por meio da transformação digital, da criação de empregos, da inclusão financeira e do crescimento econômico.

TEMA	DESCRIÇÃO
7. Inclusão e educação financeira	Promover a inclusão financeira, facilitando o acesso a produtos e serviços adequados aos usuários, que apoiem a tomada de decisões informadas e conscientes e contribuam para o bem-estar financeiro.
8. Educação digital para inclusão	Sabemos que o setor de tecnologia é e continuará sendo um dos maiores criadores de empregos e oportunidades de empreendedorismo do mundo. Por meio da educação, queremos ajudar um número cada vez maior de pessoas a ter acesso ao conhecimento e às habilidades necessárias para aproveitar essas oportunidades.
9. Empoderamento de empreendedores, PMEs e ONGs	Democratizar o acesso ao comércio e aos serviços financeiros na América Latina, acelerando a transformação digital e gerando novas oportunidades para empreendedores, PMEs e organizações sociais.
10. Inovação e desenvolvimento de produtos	Desenvolver produtos, soluções e experiências com base em tecnologias exclusivas que nos permitam avançar rapidamente, alcançar escalabilidade e fornecer serviços sempre comprometidos com os mais altos padrões globais.
11. Mudanças climáticas: energia, mobilidade e packaging ¹	Projetar e implementar uma estratégia para reduzir nosso impacto ambiental à medida que crescemos e alcançamos mais pessoas. Trabalhamos para obter eficiência logística, transição para fontes renováveis de energia elétrica e soluções circulares de packaging.
12. Gestão da cadeia de fornecedores ¹	Garantir que as pessoas em nossa cadeia de valor sejam tratadas com dignidade, justiça e respeito, e que em todas as nossas relações se respeitem os direitos humanos e trabalhistas reconhecidos internacionalmente.

¹ Temas da materialidade financeira

Criação de valor





CAPITAL ECONÔMICO

NEGÓCIOS

Usamos a tecnologia para transformar vidas	10
Completamos 25 anos!	12
Nossa cadeia de valor	13
Nossa rede logística	14
Desempenho econômico	15
Nossa estratégia de sustentabilidade	17
Governança corporativa	19
Conduta empresarial responsável	22
Nossa cadeia de fornecedores	25

Usamos a tecnologia para transformar vidas

GRI 3-3

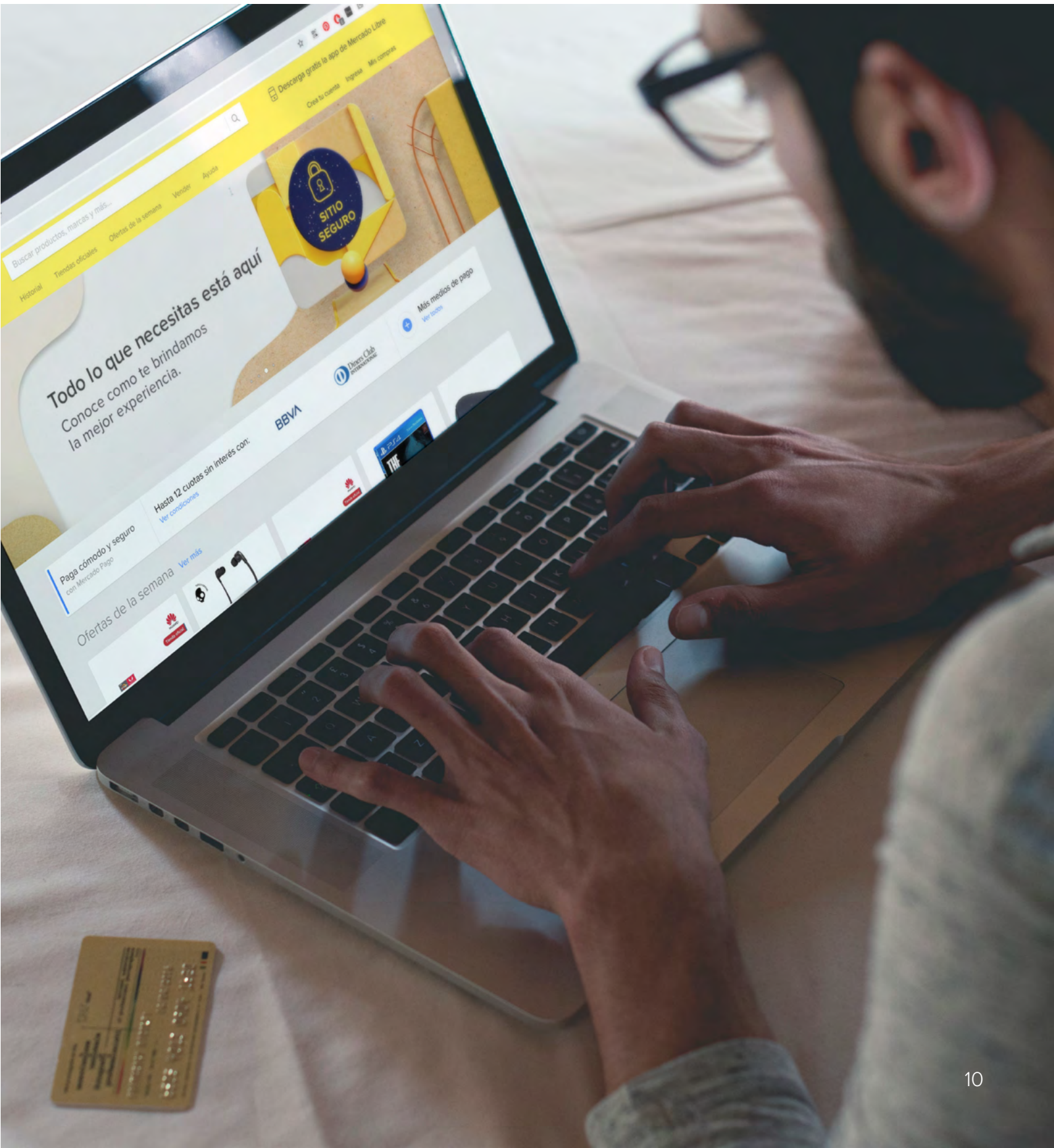
Comemoramos nossos primeiros 25 anos com conquistas significativas e um impacto transformador na América Latina. Hoje somos a principal plataforma de comércio eletrônico e tecnologia financeira da região, com presença em 18 países. Construímos uma empresa que oferece a milhões de pequenas e médias empresas as ferramentas necessárias para competir com os grandes players, possibilitando a transição para o varejo online e oferecendo a dezenas de milhões de consumidores um serviço de classe mundial.

Somos a principal fonte de renda para mais de 1,8 milhão de famílias na América Latina, com mais de 570 mil PMEs vendendo em nosso marketplace⁶. Ao compreender suas necessidades específicas, estamos mudando o cenário na região e desenvolvendo soluções que possibilitam a democratização do comércio e dos serviços financeiros.

Desde 1999, nossa evolução tem sido constante. Construímos um ecossistema de soluções confiável, eficiente e centrado nas pessoas, que é composto por duas unidades de negócios: e-commerce e fintech. Nesses dois grandes mundos, Mercado Livre e Mercado Pago, existem diferentes soluções que capacitam pessoas e empresas a comprar, vender, anunciar e acessar crédito, tanto online quanto no mundo físico.

Estamos listados na NASDAQ e fazemos parte do índice NASDAQ-100 desde 2017. Além disso, pelo segundo ano consecutivo, fomos reconhecidos como a marca mais valiosa da América Latina pelo ranking Kantar BrandZ das 100 marcas mais valiosas do mundo, subindo 15 posições e alcançando o 57º lugar globalmente.

Comemoramos 25 anos como motor de transformação na América Latina.



6 Estudio Impactos que Importam 2023.

O impacto de nosso ecossistema



Plataforma de comércio eletrônico com a mais ampla oferta da região e o envio mais rápido e acessível para milhões de pessoas que consomem e vendem por meio de nossa rede.

SOLUÇÕES

- **Marketplace**
Conectamos compradores e vendedores por meio de milhões de itens em estoque.
- **Varejo**
Compramos e revendemos produtos em que há lacunas na competitividade dos vendedores.
- **Publicidade**
Oferecemos anúncios de produtos para vendedores de todos os tipos e anúncios de display para os principais vendedores e grandes marcas.
- **Logística**
94% dos itens vendidos em nosso marketplace são enviados por meio de nossa rede de centros logísticos, complementada pelo MELI Air, MELI Places e Flex.

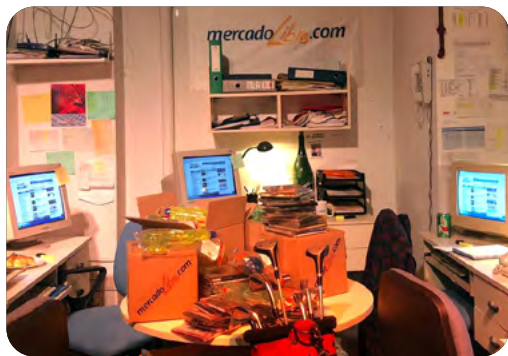


Ecossistema fintech no qual desenvolvemos inovações tecnológicas para o futuro dos serviços financeiros.

SOLUÇÕES

- **Conta digital**
Por meio de nossa conta digital, que é facilmente gerenciada por um aplicativo, oferecemos aos usuários vários serviços financeiros, como cartões de débito e crédito, seguros, poupança, investimentos, pagamentos online e criptomoedas.
- **Créditos**
Oferecemos empréstimos a indivíduos e vendedores que usam nossa plataforma.
- **Adquirência**
Oferecemos soluções para que os usuários processem pagamentos online, por meio de dispositivos de ponto de venda e códigos QR.

Completamos 25 anos!



Nossa cadeia de valor

GRI 2-6

Sabemos que as conquistas dos primeiros 25 anos de nossa história se devem às pessoas, organizações e empresas que fazem parte de nossa cadeia de valor.

Atuamos com fornecedores e parceiros de negócios para impulsionar uma rede virtuosa. Juntos, criamos soluções que multiplicam as oportunidades de crescimento e desenvolvimento para todas as partes, ultrapassando barreiras geográficas, culturais e financeiras na região para alcançar aqueles que nos escolhem.

Rede de fornecedores GRI 204-1

Nossa rede de fornecedores é formada por serviços de infraestrutura virtual, como cloud services e software, infraestrutura física, como energia, água, manutenção, limpeza e aluguel de escritório, bem como prestadores de serviços comerciais e administrativos, como marketing, consultoria de recursos humanos, publicidade, contabilidade e auditoria.

**6.583**
empresas fornecedoras

**94,8%**
investimento em fornecedores locais

Mais informações aqui

Operações e rede logística

Nossa rede logística desempenha um papel fundamental para facilitar o comércio eletrônico e impulsionar a inclusão do maior número de varejistas online. Por isso, criamos uma solução logística articulada e sistematizada para melhorar a experiência de milhões de vendedores e compradores na América Latina.

**+21.900**
empregos criados devido ao crescimento da rede logística na região em 2024

**22**
novos centros logísticos em 2024

Mais informações aqui

Equipe

Formamos equipes incluindo múltiplas perspectivas com o melhor talento empreendedor, em um ambiente que convida a assumir riscos, ir além, a se reinventar para evoluir, a fazer as coisas com excelência e em equipe. São mais de 84 mil pessoas que dão o melhor de si todos os dias e que colocam em ação com um DNA que se caracteriza pela execução com excelência e beta contínuo.

**+84.000**
pessoas em nossa equipe

Mais informações aqui

Usuários

Conseguimos nos converter no maior ecossistema de e-commerce e fintech da América Latina graças à compreensão das necessidades específicas da região e dos usuários. Ao gerenciar e analisar grandes quantidades de dados, projetamos soluções – desde a logística até meios para poupar –, e isso nos colocou no centro da vida de milhões de pessoas.

Geramos valor junto com pessoas, empreendimentos e PMEs que nos escolhem todos os dias e aos quais acompanhamos em seu crescimento e prosperidade. Para todos esses usuários, desenvolvemos soluções que lhes permitem vender, comprar, enviar, pagar, receber, investir e doar. E fazemos isso oferecendo sempre produtos e serviços seguros, confiáveis e com a melhor experiência de usuário.

**100,2 M**
compradores no Mercado Livre

**61,2 M**
usuários ativos mensais no Mercado Pago

Mais informações aqui

Nossa rede logística

Seguimos ampliando o alcance de nossa rede logística, reforçando o compromisso com o desenvolvimento socioeconômico da região, criando empregos e fortalecendo as economias locais.

No último ano, abrimos novas unidades no Brasil, México, Uruguai e nos EUA, atingindo 308 em toda a região. Além disso, investiremos US\$ 75 milhões em um novo centro de armazenamento no Mercado Central, em Buenos Aires, com inauguração prevista para o final de 2025, o qual criará mais de 2.300 empregos diretos. Com isso, expandiremos o número de cidades que recebem entregas no mesmo dia, com uma redução nos custos de frete de até 50% em algumas regiões.

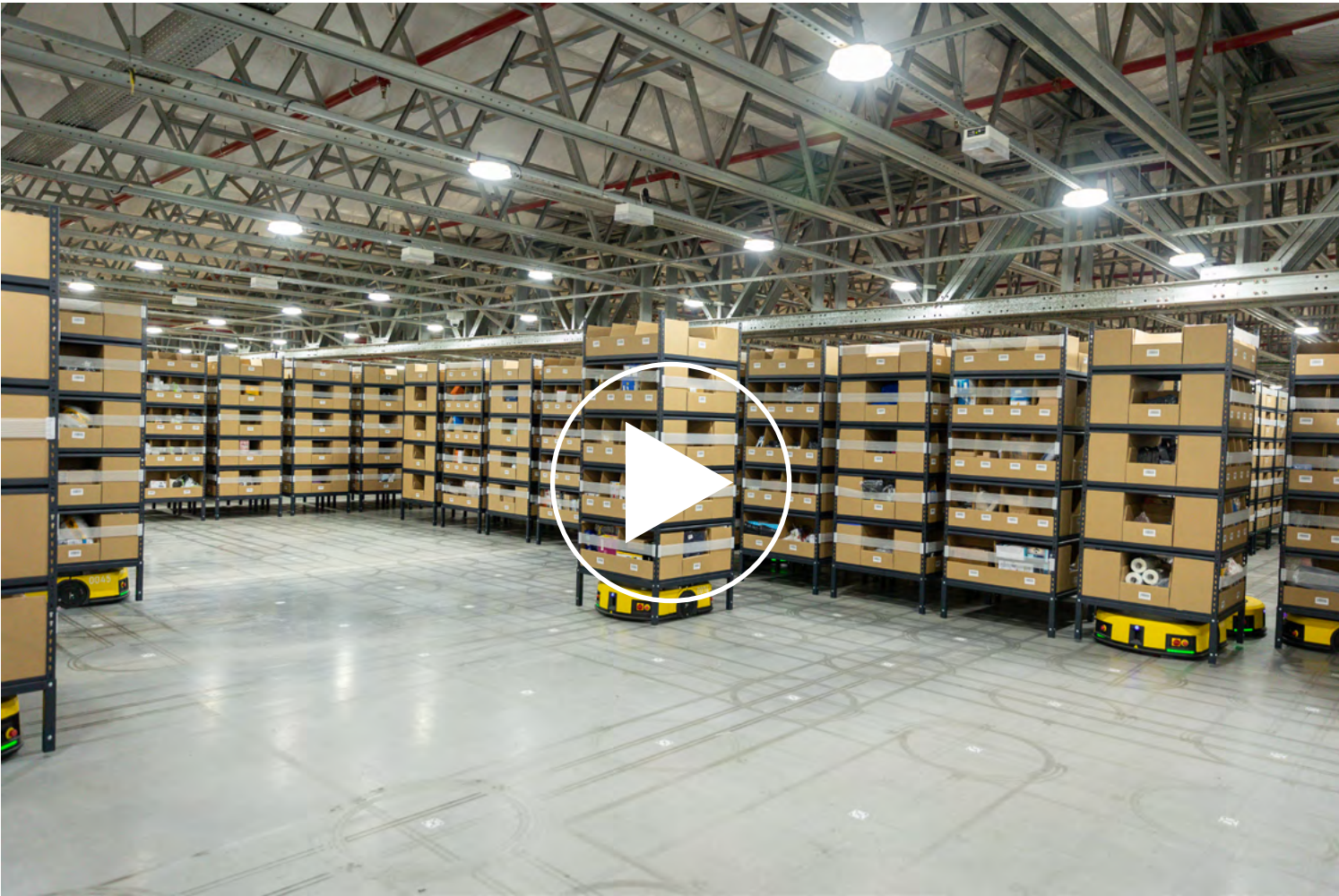
Como parte de nossa estratégia para expandir a presença geográfica de nossa operação logística, abrimos em 2024 um centro de distribuição no Texas, EUA, o primeiro fora da América Latina. Com essa iniciativa, estamos expandindo a gama de produtos que oferecemos aos consumidores mexicanos, mediante a incorporação de vendedores americanos ao nosso ecossistema, uma medida que complementa o negócio transfronteiriço da China para o México.

Tecnologia como ponto-chave

Em 2024, demos um grande passo em nosso caminho para a inovação com a implementação de robótica no centro de distribuição de Cajamar, em São Paulo. São mais de 300 robôs que já colaboram com o trabalho humano e executam tarefas como o transporte de prateleiras com produtos nas áreas de estocagem, manipulando até 20 mil itens e 2.500 prateleiras por dia. Com isso, conseguimos otimizar o tempo de processamento em 20% e economizar 15% de espaço nas operações.

Também temos um serviço de rastreamento de envios em tempo real, tanto para operadores quanto para clientes, que realiza a entrega de acordo com os requisitos e protocolos da empresa.

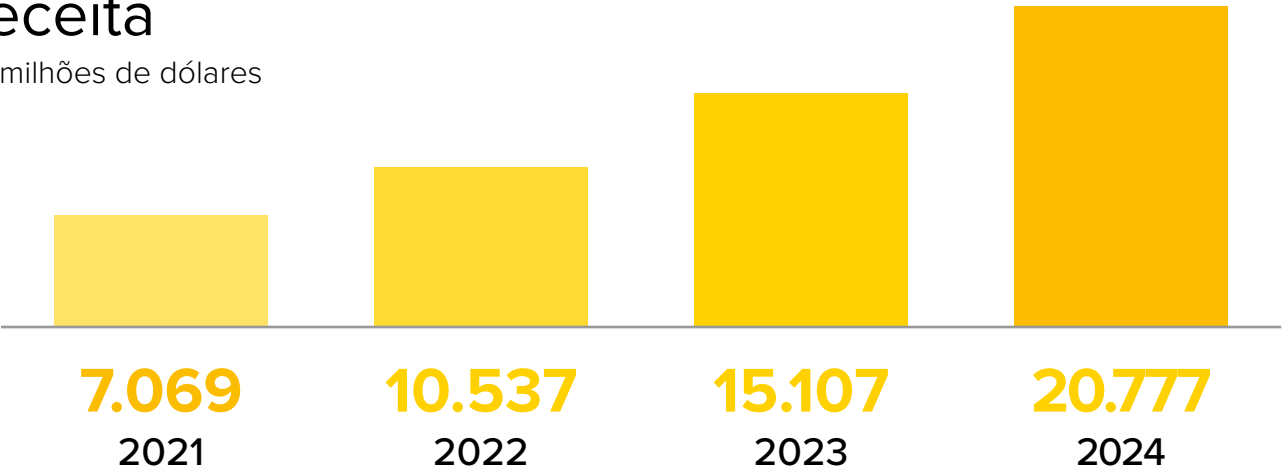
Assim funcionam os robôs do MELI em Cajamar



Desempenho econômico

Receita

Em milhões de dólares



Receita por país

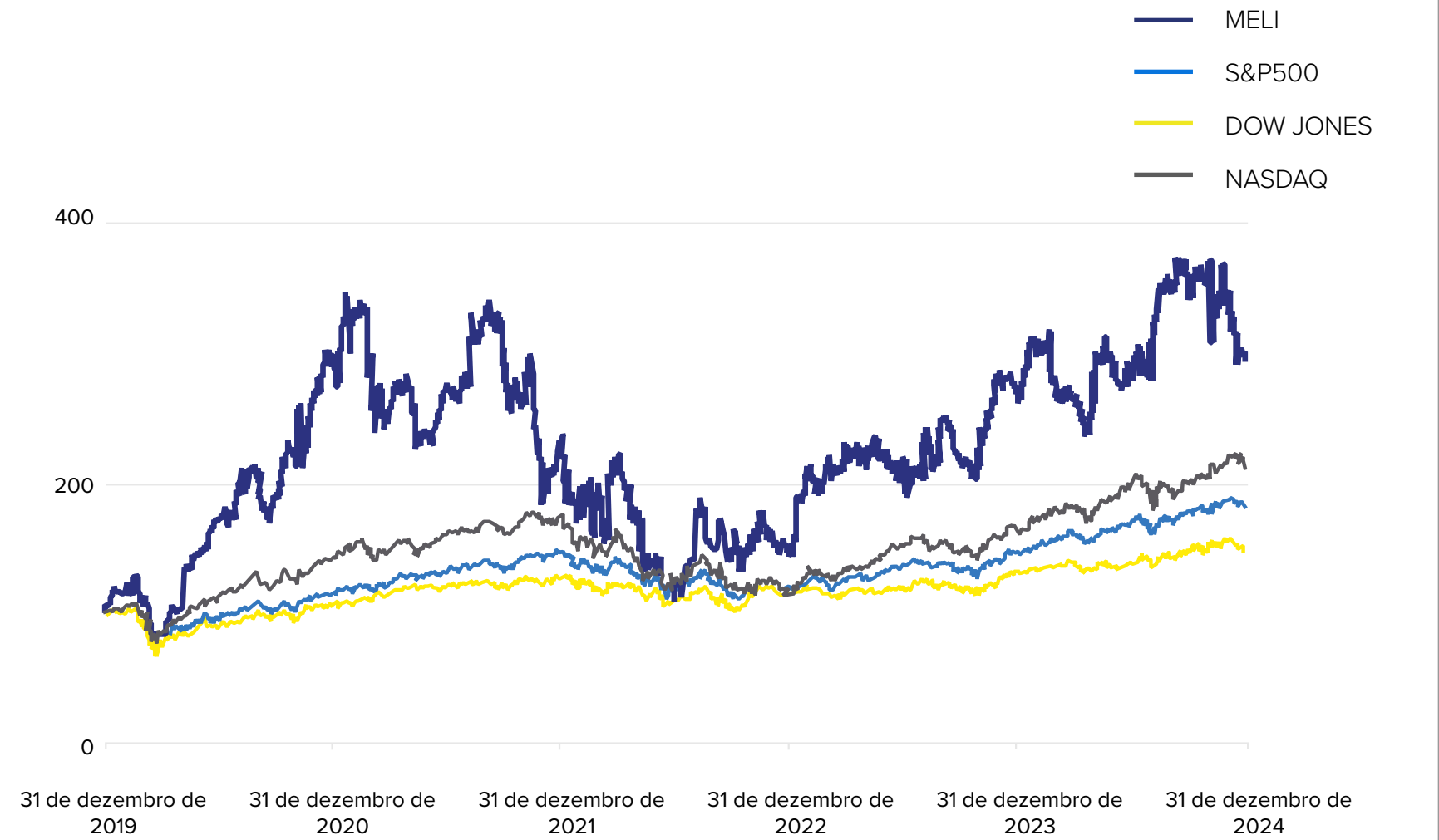


Receita por negócio



Desempenho das ações

O gráfico abaixo mostra o retorno total para o acionista de um investimento de **US\$ 100** em **31 de dezembro de 2018** até **31 de dezembro de 2024** para: (i) nossas ações ordinárias; (ii) o Índice Nasdaq Composite; (iii) o Índice S&P 500; e (iv) o Índice Dow Jones Industrial Average. O desempenho das ações mostrado no gráfico abaixo **não é indicativo do desempenho futuro** dos preços das ações.



Articulação com a indústria

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 de Internet (ALAI)
- Associação Latino-Americana de Privacidade (ALAP)
- Negócios na OCDE (BIAC)
- 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)

 ARGENTINA

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

 BRASIL

- Associação Latino-Americana de Internet (ALAI)
- Aliança pela Internet Aberta (AIA)
- Associação Brasileira de Anunciantes (ABA)
- Associação Brasileira de Comércio Eletrônico (ABComm)
- Associação Brasileira de Internet (ABRANET)
- Associação Brasileira de Logística (ABRALOG)
- Associação Brasileira da Propriedade Intelectual (ABPI)
- Associação Brasileira das Relações Empresa-Cliente (ABRAREC)
- Associação dos Iniciadores de Transação de Pagamentos (INIT)
- Câmara Brasileira de Comércio Eletrônico (Camara-e.net)
- Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS)
- Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária (CONAR)
- Federação do Comércio de São Paulo (FecomercioSP)
- Fórum de Autorregulação do Mercado Publicitário (CENP)
- Interactive Advertising Bureau (IAB Brasil)
- Câmara de Comércio Internacional (ICC)
- Instituto de Cidadania Digital (ICD)
- Movimento Inovação Digital (MID)
- Movtech
- Rede do Pacto Global Brasil
- Zetta

 CHILE

- Associação Chilena de Tecnologias da Informação (ACTI)
- Associação FinteChile
- Associação Latino-Americana de Internet (ALAI)
- Associação de Logística do Chile (Alog)
- Câmara de Comércio América do Chile (Amcham)
- Câmara de Comércio de Santiago (CCS)
- Câmara Nacional de Comércio (CNC)
- Sociedade para o Desenvolvimento Industrial (SOFOFA)

 COLÔMBIA

- Câmara Colombiana de Comércio Eletrônico (CCCE)
- Colômbia Fintech
- Federação Nacional dos Comerciantes (Fenalco)

 MÉXICO

- Câmara Americana de Comércio do México (AmCham)
- Associação de Agregadores de Sistemas de Pagamento (ASAMEP)
- Associação Insurtech México
- Associação de Fintechs (FTMX)
- Associação Latino-Americana de Internet (ALAI)
- Associação Mexicana de Vendas Online (AMVO)
- Associação Nacional de Lojas de Autosserviço e Departamentais (ANTAD)
- Câmara de Comércio Internacional (ICC)
- Conselho de Empresas Globais (CEEG)

 URUGUAI

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

 PERÚ

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

 ECUADOR

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

 VENEZUELA

- Câmara Venezuelana de Empresas de Tecnologia da Informação (CAVEDATOS)

Nossa estratégia de sustentabilidade

Atuamos hoje para o desenvolvimento da América Latina

No MELI, a sustentabilidade é um modo de fazer que permeia todas as áreas da empresa e se integra à estratégia de crescimento e de negócio. É um compromisso que renovamos todos os dias, cada vez que assumimos riscos para inovar, escalar e gerar um impacto transformador.

Acreditamos que nosso ritmo de crescimento nos permite fomentar e potencializar os impactos socioeconômicos positivos do negócio, promovendo a inclusão comercial e financeira e contribuindo para a prosperidade das comunidades.

Ao ampliar as operações, precisamos ser cada vez mais eficientes e inovadores para reduzir os impactos ambientais em toda a cadeia de valor. Fazemos o melhor hoje para continuar crescendo de forma responsável. Trata-se de um caminho de melhoria contínua e coletiva, com muitos desafios pela frente em um setor dinâmico e exponencial. Mas nosso foco continua claro: o momento de agir é agora.

Sob essa premissa, nossa estratégia tem três pilares principais de atuação:

ESTRATÉGIA

EIXOS		
	Empoderamento econômico	Buscamos expandir as oportunidades econômicas e a inclusão financeira de empreendedores sustentáveis e segmentos de usuários subatendidos, colocando nosso ecossistema no centro como catalisador de impactos socioeconômicos positivos. Fazemos isso oferecendo a maior oferta curada de produtos sustentáveis da região em nosso marketplace, desenvolvendo marcas e empreendedores de triplo impacto e fortalecendo as habilidades financeiras e digitais de empreendedores e usuários que, devido a lacunas geográficas, educacionais ou tecnológicas, têm maiores barreiras de acesso às nossas plataformas.
	Empoderamento social	Acompanhamos o desenvolvimento de nossas comunidades através da democratização do acesso a oportunidades de formação e geração de recursos. Mantemos o foco em projetos e iniciativas que fortaleçam as capacidades de desenvolvimento social em contextos cada vez mais digitalizados. Por meio de programas como o Mercado Livre Solidário, promovemos a digitalização e a arrecadação de fundos das organizações sociais da região, fortalecendo suas ações diante dos atuais desafios socioambientais.
	Gestão ambiental	Gerenciamos o impacto ambiental de nossas operações por meio de soluções inovadoras, eficientes e escaláveis, concentrando-nos no melhor que podemos fazer hoje para crescer de forma sustentável. Medir a pegada de carbono nos permite identificar os impactos-chave de nossas operações e da cadeia de valor, e focar nas iniciativas mais eficientes para reduzi-los, priorizando a mobilidade sustentável, a gestão energética e a circularidade dos materiais.

Sabemos que a sustentabilidade é um caminho de melhoria contínua, com muitos desafios pela frente, mas temos um foco claro: o momento de agir é agora.

Governança da sustentabilidade

GRI 2-12 GRI 2-13

O Conselho de Administração recebe informação atualizada sobre os riscos e as oportunidades decorrentes de fatores ambientais, sociais e de governança em função das necessidades. O vice-presidente executivo e Chief Financial Officer (CFO) é o responsável pelas questões econômicas, ambientais e sociais.

Mercado Libre Fund

Por meio do MELI Fund, investimos em empresas de tecnologia na América Latina com o objetivo de potencializar e democratizar o ecossistema digital, o comércio e o acesso ao capital. Buscamos apoiar tecnologias escaláveis e inovadoras que estejam trabalhando para solucionar e melhorar a experiência de pagamento na região.

Bond Sustentável

Em 2024, finalizamos a alocação de nosso Bond Sustentável, emitido em janeiro de 2021, no total de US\$ 400 milhões, com juros fixos de 2,375% ao ano. Com os recursos, financiamos projetos de triplo impacto alinhados com as prioridades de nossa estratégia de sustentabilidade: redução de nossa pegada ambiental; inclusão financeira; desenvolvimento social e empoderamento.



100%

de alocação dos resultados do Bond



Mais informações



Governança corporativa

Conselho de Administração

GRI 2-9

GRI 2-11

- 

Marcos Galperin | 53
Presidente do Conselho de Administração e CEO
- 

Alejandro Nicolás Aguzin | 56
Presidente do Comitê de Auditoria e membro do Comitê de Nomeação e Governança Corporativa. Diretor independente.
- 

Emiliano Calemzuk | 51
Presidente do Comitê de Remuneração e do Comitê de Nomeação e Governança Corporativa. Diretor independente.
- 

Henrique Dubugras | 29
Diretor independente
- 

Nicolás Galperin | 55
Diretor
- 

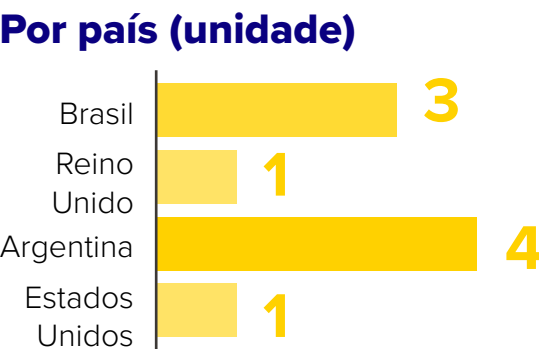
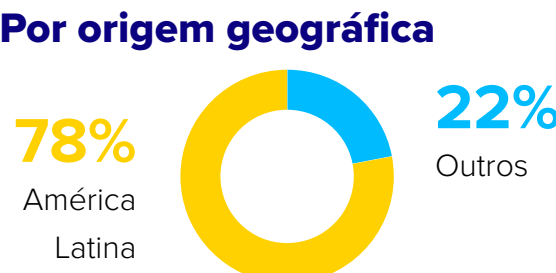
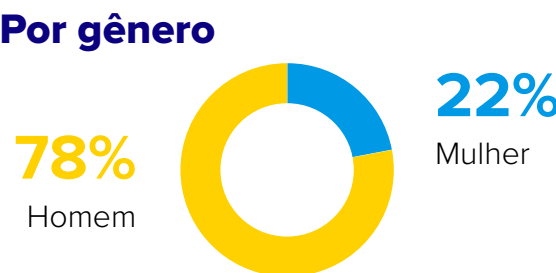
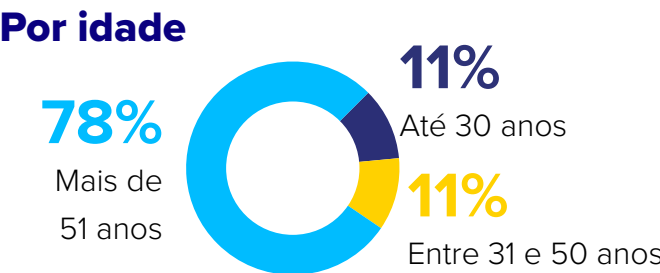
Andrea Mayumi Petroni Merhy | 49
Diretora independente
- 

Richard Sanders | 53
Membro do Comitê de Remuneração e do Comitê de Nomeação e Governança Corporativa. Diretor independente.
- 

Susan Segal | 72
Membro do Comitê de Auditoria e do Comitê de Remuneração. Diretora independente.
- 

Stelleo Tolda | 57
Membro do Comitê de Auditoria

Distribuição



 Mais informações

Equipe executiva GRI 2-11

- 

Marcos Galperin | 53
CEO
- 

Martín De Los Santos | 55
Presidente Executivo e CFO
- 

Osvaldo Giménez | 54
Presidente de Fintech
- 

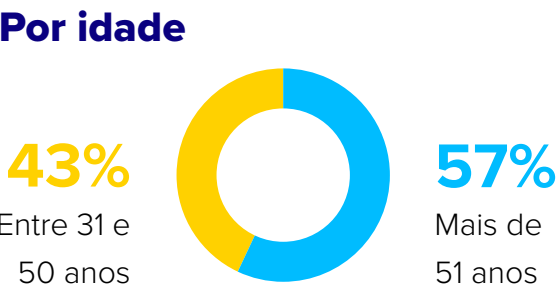
Daniel Rabinovich | 47
Vice-Presidente Executivo de Produto, Tecnologia e Operações
- 

Sean Summers | 50
Vice-Presidente Executivo de Marketing e Advertising
- 

Juan Martín de la Serna | 58
Vice-Presidente Executivo de Assuntos Corporativos
- 

Ariel Szarfsztein | 43
Presidente de Commerce

Distribuição



Governança GRI 3-3

O Conselho de Administração do Mercado Livre é o mais alto órgão de tomada de decisões da companhia, exceto em assuntos reservados à competência dos acionistas, e sua principal função é supervisionar. No exercício de seu critério empresarial, atua como assessor e conselheiro da alta administração, e define e aplica normas de responsabilidade corporativa, com o objetivo de permitir que a alta administração desempenhe suas responsabilidades plenamente e no interesse da companhia e de seus acionistas.

Atualmente, há três comitês permanentes principais para assessorar o Conselho:

Comitê de Auditoria

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

Comitê de Remuneração

Desenvolve e supervisiona a implementação da filosofia da empresa com relação à remuneração de seus diretores, executivos e outros funcionários que o Comitê possa determinar, além de supervisionar assuntos relacionados à remuneração.

Comitê de Nomeação e Governança Corporativa

Identifica as pessoas qualificadas para serem diretores da empresa, propõe candidatos qualificados para eleição do Conselho, recomenda candidatos para preencher vagas no Conselho de Administração e sugere ao Conselho os diretores que formarão parte dos comitês. Além disso, avalia todas as indicações para o Conselho Diretor de acordo com os critérios descritos 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 2-18 GRI 2-19

De acordo com seus estatutos, ao avaliar a composição desejada do Conselho de Administração, o Comitê de Nomeação e Governança Corporativa deve considerar fatores como integridade, força de caráter, critério, experiência empresarial, áreas específicas de especialização, capacidade de dedicar tempo suficiente à assistência e preparação das reuniões do Conselho, bem como fatores relacionados à composição do Conselho (incluindo seu tamanho e estrutura) e princípios de diversidade.

O Comitê dirige anualmente o processo de avaliação do desempenho do Conselho de Administração como um todo e cada comitê realiza uma autoavaliação anual para analisar a eficácia no cumprimento de suas obrigações. Como parte dessa autoavaliação, os diretores podem fornecer feedback sobre o desempenho de outros diretores.

Os membros independentes do Conselho de Administração recebem uma remuneração anual, composta por um pagamento em dinheiro e outro em ações da empresa. A remuneração anual é recomendada pelo Comitê de Remuneração e revisada e aprovada pelo Conselho de Administração.



Expertise dos membros do Conselho de Administração

GRI 2-17

Os membros do Conselho de Administração contam com uma combinação de habilidades, capacidades e experiências adequadas para compreender os desafios e as complexidades dos setores em que operamos.

 Mais informações

Prevenção de conflitos de interesse

GRI 2-15

Todas as pessoas que trabalham no Mercado Livre devem informar a existência de qualquer situação potencial, real ou aparente de conflitos de interesse. Isso pode ser feito por meio do Conflict Check Form, um formulário que é avaliado pela área de Ética e Compliance. Aqueles que relatarem um conflito de interesse devem se abster de participar na tomada de decisões e/ou acessar informações relacionadas à situação que envolve o conflito de interesse.

Os líderes da organização devem preencher o Conflict Check Form de maneira obrigatória uma vez por ano. O formulário contém perguntas sobre interesses econômicos diretos ou indiretos em empresas fornecedoras, parceiros de negócios ou concorrentes do Mercado Livre, atividades laborais externas, vínculos entre pessoas que se reportam entre si e convites de viagens recebidos por membros de nossa cadeia de valor, entre outras questões.

As pessoas que integram o Conselho de Administração do MercadoLibre, Inc. devem responder trimestralmente a uma declaração específica sobre partes relacionadas, em conformidade com o Regulamento S-K da SEC (U.S. Securities and Exchange Commission) e o ASC 850 do GAAP (Generally Accepted Accounting Principles) dos EUA. Também devem informar sobre seu desempenho no Conselho de Administração ou em outras áreas em outras empresas onde possam influenciar as políticas operacionais e econômicas das mesmas.

Conduta empresarial responsável

GRI 2-23 GRI 2-24 GRI 2-25 GRI 2-26 GRI 3-3

A integridade faz parte dos princípios culturais que nos orientam em tudo o que fazemos para alcançar nosso propósito.

Agir com integridade, honestidade e respeito é a base de nossas ações para continuarmos a atingir nossa meta de democratizar o comércio e os serviços financeiros para transformar a vida de milhões de pessoas na América Latina.

Conquistamos a confiança de nossos usuários, equipes, parceiros e da comunidade sendo transparentes e tomando decisões éticas. Ao nos envolvermos dentro desses parâmetros, construímos uma rede de integridade. Nosso [Código de Ética](#) (MELI Code) é um marco que nos ajuda a tomar decisões conscientes e assumir riscos; um instrumento que nos incentiva a colocar em prática nossos princípios culturais, com foco especial na responsabilidade e no compromisso ético.

Todas as pessoas que ingressam para trabalhar no Mercado Livre devem assinar o MELI Code e as principais políticas da área de Ética & Compliance. Essas políticas estão claramente relacionadas, ordenadas e acessíveis no MELI Code, entre elas a Política Anticorrupção e a Política de Conflitos de Interesse. Nosso Código adota uma abordagem regional que considera os entornos culturais de cada mercado em que operamos. Além disso, é revisado periodicamente de acordo com as principais tendências regulatórias aplicáveis.

Proteção dos Direitos Humanos

Procuramos assegurar que, em todas as relações, os direitos humanos sejam respeitados. Nosso Código está alinhado com compromissos internacionais, como a Declaração Universal dos Direitos Humanos das Nações Unidas (ONU), os Princípios Orientadores da ONU sobre Empresas e Direitos Humanos e a Declaração da Organização Internacional do Trabalho (OIT) sobre Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho.

O MELI Code reúne todos os valores éticos que colocamos em ação. É nosso compromisso com a integridade.



95,3% das pessoas de nossa equipe assinaram o MELI Code em 2024



MELI Code



Módulos de aprendizagem em integridade

Com a atualização do MELI Code, em 2023, desenvolvemos dois módulos de e-learning com o objetivo de abordar questões de integridade. As lideranças desempenham um papel de destaque na capacitação.

O primeiro módulo inclui os seguintes tópicos: principais pilares do MELI Code, como ética digital, respeito, vínculo com terceiros, integridade nos negócios, desenvolvimento e sustentabilidade; resolução de atividades baseadas em situações cotidianas com feedback dos líderes; o que fazer caso não se cumpra o MELI Code. Periodicamente, são realizadas campanhas para que as pessoas concluam o e-Learning e assinem o código.

O segundo módulo, lançado no final de 2024, também é obrigatório para todos os funcionários, e busca aprofundar e capacitar em temas de interesse da empresa, como conflitos de interesse, anticorrupção e uso de informações confidenciais do Mercado Livre. O novo programa trabalha, ainda, os principais pilares do MELI Code por meio de situações cotidianas.



87,5% das pessoas concluíram o programa de e-learning MELI Code

Prevenção da corrupção

GRI 205-2

No Mercado Livre, não toleramos qualquer tipo de corrupção. Cumprimos a Lei sobre Práticas de Corrupção no Exterior (FCPA), bem como os regulamentos anticorrupção de cada um dos países onde operamos ou fazemos negócios.

A fim de abordar os riscos de corrupção e integridade, desenvolvemos um Procedimento Específico Anticorrupção para mitigar os sinais de alarme que possam surgir durante o processo de devida diligência. Esse procedimento complementa as diretrizes estabelecidas no MELI Code, na Política Anticorrupção e na Política de Gestão de Riscos do Mercado Livre, e estabelece, entre outras questões, a obrigação de realizar um procedimento de devida diligência reforçado e contínuo com todos os fornecedores que expõem o Mercado Livre ao risco de corrupção. Esse processo é realizado toda vez que um fornecedor de risco é contratado pela empresa ([mais informações aqui](#)).

Avaliamos 100% das operações de risco relacionadas à corrupção. Durante 2024, atualizamos a avaliação desse tipo de risco nos mercados mais significativos em que operamos, em termos de volume e exposição. Além disso, realizamos reuniões regulares com os líderes das áreas mais vulneráveis ao risco de corrupção para obter feedback contínuo sobre as operações em andamento e recomendar ações de mitigação adequadas.

 **610** empresas e organizações monitoradas pelo Programa de Gestão de Riscos Anticorrupção de Terceiros

Prevenção de lavagem de dinheiro, combate ao financiamento do terrorismo e sanções

Estamos comprometidos com o combate à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo e com o cumprimento de programas que ajudam a preveni-los e sancioná-los. Por isso, desenvolvemos nossos 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 usada como veículo para a prática de atividades ilícitas e promover uma cultura de conformidade em toda a empresa.

O programa aplica 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 instâncias de treinamento contínuo síncrono e assíncrono para todos os funcionários da empresa.

Programas de capacitação

A área de Ética e Compliance realiza capacitações em matéria de anticorrupção com uma abordagem baseada em riscos. Para isso, desenvolve um plano anual de capacitação focado nas pessoas, áreas e unidades de negócios mais expostas ao risco de corrupção, levando em conta:

- Pessoas/áreas que têm contato direto com funcionários públicos (inspeções, licenciamento, etc.).
- Pessoas/áreas envolvidas na relação com intermediários entre funcionários públicos e entidades públicas (contratam gestores, consultores, etc.).
- Pessoas/áreas envolvidas em processos de contratação com o governo ou qualquer entidade pública; e as áreas de administração, controle e compras da empresa.

As capacitações para essas áreas são adicionais aos módulos de e-Learning de toda a empresa. Elas são ministradas de forma síncrona e são obrigatórias para funcionários selecionados.

 **171** pessoas capacitadas em procedimentos anticorrupção

Também realizamos treinamentos sobre ética, anticorrupção, prevenção à lavagem de dinheiro e ao financiamento do terrorismo e sanções, destinados a empregados, terceiros e stakeholders, para promover uma cultura de conformidade e integridade no Mercado Livre, Inc. e em todas as suas subsidiárias e afiliadas. O treinamento é um pilar fundamental para garantir a evolução e a robustez do programa, que é revisado anualmente, com conteúdos de qualidade para cumprir as normas estabelecidas no MELI Code. Além disso, é uma ação necessária para prevenir o descumprimento de leis e regulamentos que se aplicam ao Mercado Livre e para mitigar os riscos identificados pela área de Risk & Compliance.

 **8.262** pessoas formadas em políticas anticorrupção e temáticas MELI Code

Canais de denúncia e orientação

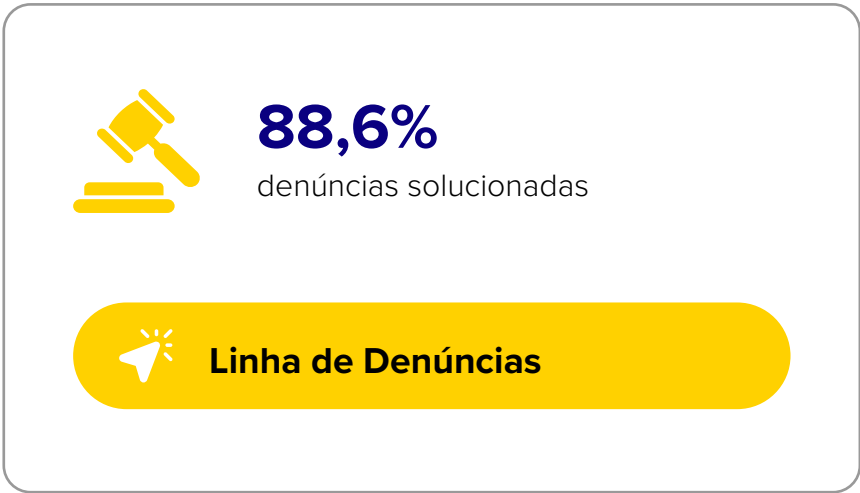
GRI 2-25 GRI 2-26 GRI 406-1

Usamos o MELI Code para conversar, consultar e denunciar. Colocamos à disposição dos trabalhadores e de nossa cadeia de valor canais através dos quais podemos detectar rapidamente desvios de conduta, fraudes e qualquer violação aos princípios e valores de nosso Código de Ética. Contamos com uma Linha de Denúncias, um canal direto, anônimo e confidencial, disponível para qualquer pessoa que trabalha no Mercado Livre e para aqueles que fazem parte de nossa cadeia de valor. Também contamos com um bot para consultas e orientações sobre questões relacionadas ao MELI Code e notificações sobre cursos e políticas.

A Linha de Denúncias é gerenciada por uma empresa externa e pela equipe interna de investigações da empresa, que é responsável por investigar e acompanhar todas as denúncias recebidas. As pessoas podem denunciar violações éticas de forma confidencial e sem medo de represálias. A confidencialidade e o sigilo do denunciante são garantidos, pois se trata de um serviço prestado por terceiros, que mantém de forma confiável o anonimato da pessoa que entra em contato com o canal.

A denúncia, dependendo de sua casuística, é encaminhada a um dos investigadores das equipes responsáveis. Em função de sua criticidade, há acordos de nível de serviço (SLAs) predeterminados para finalizá-las, que variam entre 30 e 60 dias. As investigações são gerenciadas por supervisores e analistas da área de Ética & Compliance e são concluídas com recomendações de medidas disciplinares a serem aplicadas às pessoas e aos stakeholders.

Em 2024, foram registradas e gerenciadas 2.079 denúncias, das quais 1.258 estavam relacionadas a possíveis violações de direitos humanos, incluindo casos de assédio moral ou sexual, comportamento discriminatório, não conformidade com regulamentos e leis e segurança física. Desse total, 846 foram do Brasil; 300 do México, 51 da Argentina; 40 do Chile; 11 da Colômbia; 6 do Uruguai; 3 da Venezuela. No caso de uma delas, não foi possível identificar o país de origem. Das 1.258 denúncias apresentadas por possíveis violações de direitos humanos, 1.115 foram encerradas, sendo 195 comprovadas total ou parcialmente. As denúncias não resolvidas durante o período não representam um risco material para a empresa.



Gestão de denúncias

Nosso compromisso com o cumprimento do MELI Code, as políticas que o complementam e as regras aplicáveis é absoluto. A área de Investigações Internas da empresa investiga todas as violações ao nosso Código, de acordo com o Protocolo de Denúncias, sempre respeitando os princípios de confidencialidade, legalidade, independência, objetividade e não represália.

Descumprimentos são tratados como falta grave e as sanções são aplicadas de acordo com as leis correspondentes. No caso de empregados, as medidas podem incluir advertências, suspensões e/ou rescisões. No caso de membros da cadeia de valor, podem incluir advertências, sanções previstas nos respectivos contratos, suspensão ou rescisão unilateral justificada da relação contratual, sem direito a indenização ou aviso prévio. Caso ocorra uma violação às leis por qualquer dessas partes, cooperamos com as autoridades correspondentes.

As exceções às disposições deste Código para diretores e empregados com cargos executivos só podem ser aprovadas pelo Conselho de Administração do Mercado Livre e serão apresentadas à Comissão de Valores Mobiliários dos EUA, conforme a normativa aplicável. As exceções para qualquer outro empregado ou membro da cadeia de valor só poderão ser aprovadas pelo Comitê de Ética do Mercado Livre ou de acordo com a normativa aplicável ao caso.

Nossa cadeia de fornecedores

GRI 3-3

Em 2024, lançamos o MELI Code+, nosso [Código de Ética para Fornecedores e Parceiros Comerciais](#), que se aplica a todos os fornecedores de bens e serviços e parceiros comerciais do MercadoLibre, Inc. e todas as suas subsidiárias e sociedades, incluindo contratantes, subcontratantes, agentes e representantes. Trata-se de um marco ético com diretrizes específicas, claras e transparentes que correspondem ao nosso propósito e abrangem toda a cadeia de valor. O cumprimento do MELI Code+ condiciona a seleção de nossos fornecedores, a possibilidade de realizar qualquer tipo de negócio ou gestão em conjunto e a sua manutenção ao longo do tempo.

O Código foi aprovado pelo Comitê de Ética e notificado a todos os fornecedores por meio dos sistemas de vínculo da empresa. Além disso, os terceiros que são considerados de risco em matéria de corrupção receberam um aviso adicional por e-mail. Os processos de compra foram e continuam sendo revisados, e foram incluídas cláusulas de conformidade e a assinatura obrigatória do novo Código. Está prevista a realização de encontros presenciais e virtuais com os fornecedores para divulgar e aprofundar as diferentes temáticas abordadas, receber feedback e continuar a alimentar o Código.

Está estabelecido no MELI Code+ que o trabalho forçado, involuntário e/ou qualquer forma de escravidão moderna estão estritamente proibidos. Além disso, estabelece que os fornecedores controlem que as idades mínimas estabelecidas pelas leis, regulamentações e normas de trabalho locais sejam respeitadas, sem exceção, no ambiente de trabalho, e que a idade de todos os trabalhadores seja verificada antes da contratação e que o trabalho não seja forçado.

TEMAS ABORDADOS:

- Anticorrupção
- Integridade financeira
- Proteção da informação
- Propriedade intelectual
- Uso responsável da inteligência artificial
- Conflito de interesse
- Livre concorrência e comércio
- Prevenção de lavagem de dinheiro, combate ao financiamento do terrorismo e cumprimento de programas de sanções
- Abuso e/ou discriminação
- Trabalho infantil, forçado e escravidão moderna
- Ambientes de trabalho seguros e saudáveis
- Impacto ambiental

Os temas abordados no MELI Code+ foram definidos por meio de um processo que incluiu um benchmarking com outras empresas que têm semelhanças com a nossa cadeia de valor; análise do perfil dos nossos fornecedores; revisão das avaliações de risco realizadas pelas diferentes áreas da empresa, registro de incidentes, investigações internas, contribuição de outras áreas centrais que se vinculam a fornecedores, como Compras, Jurídico, FinOps; melhores práticas e normativa internacional sobre o assunto, como os Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre Empresas e Direitos Humanos.



252 fornecedores que interagem com organismos ou funcionários públicos em nome ou em benefício do Mercado Livre assinaram o MELI Code+



365 fornecedores selecionados com base no critério de tempo de contrato assinaram o MELI Code+





Meli Awards

Em 2024, realizamos no Brasil a primeira cerimônia de entrega do MELI Awards, prêmio criado para reconhecer o desempenho das empresas que integram nossa cadeia de suprimentos e serviços. Na ocasião, foram reconhecidos dez fornecedores que atuam em categorias estratégicas para as operações do Mercado Livre no Brasil.

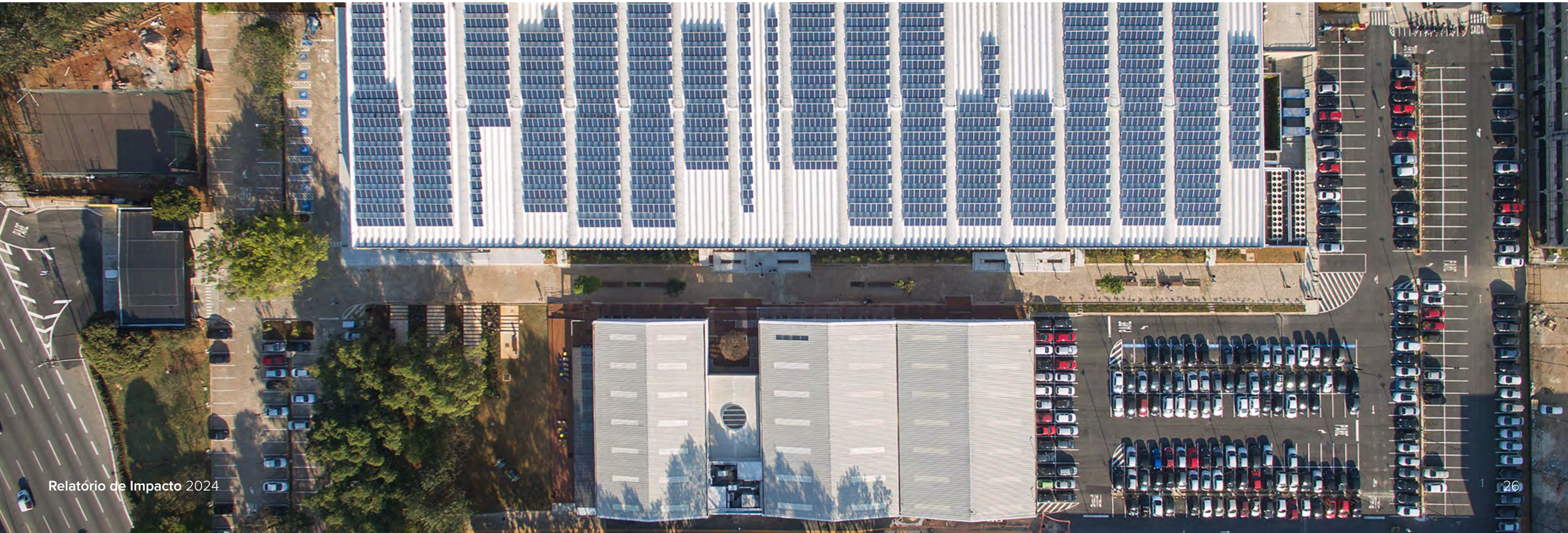
Avaliação de riscos da cadeia de fornecedores

Desenvolvemos um Programa de Gestão de Risco de Terceiros para identificar, avaliar e gerenciar o risco que a relação com terceiros representa no que diz respeito à segurança das informações, à continuidade dos negócios, à privacidade de dados, à prevenção de lavagem de dinheiro e do financiamento do terrorismo, à prevenção de atos de corrupção e à solvência financeira, entre outros.

Antes de iniciar um relacionamento comercial, os fornecedores passam por um processo de devida diligência no qual são avaliados por áreas especializadas nas temáticas mencionadas. Eles devem responder a várias perguntas e fornecer informações sobre sua estrutura e serviços. Com base nas respostas, as áreas especializadas avaliam, qualificam e classificam o risco de contratação e determinam as ações de mitigação que devem ser implementadas.

Gestão da terceirização dos serviços

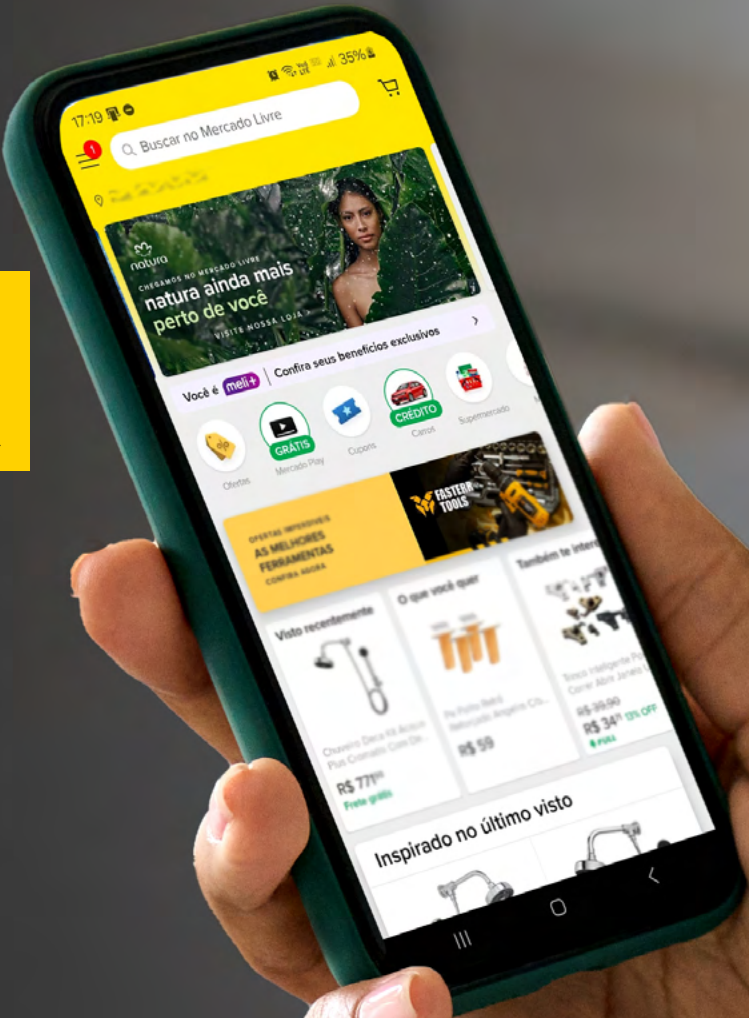
Gerenciamos a base de prestadores de serviços terceirizados que envolvem recursos e/ou subcontratados do Mercado Livre que trabalham em nossas instalações ou prestam serviços remotamente com acesso aos ambientes da empresa. Para isso, adotamos processos de auditoria de documentos e controles associados para verificar o pagamento de salários, contribuições previdenciárias e cobertura de saúde/acidentes no local de trabalho. Dependendo do tipo de trabalho realizado, pode ser exigida documentação de saúde e segurança. Também realizamos controles periódicos para identificar e comunicar os riscos associados com a contratação externa de serviços, medimos a conformidade dos documentos e comunicamos os respectivos resultados e planos de ação, entre outras medidas.



CAPITAL INTELECTUAL

EXPERIÊNCIA
DO USUÁRIO

O usuário no centro	28
Propostas que geram valor e fortalecem nosso ecossistema	29
Proteção da propriedade intelectual	31
Atendimento rápido e eficiente	33
Compras e vendas seguras	34
Proteção de dados pessoais	35
Segurança cibernética	36



O usuário no centro

Acreditamos no potencial da tecnologia para alcançar mais pessoas a cada dia, oferecendo novidades, qualidade e segurança.

Há 25 anos, estamos comprometidos com a democratização do comércio e dos serviços financeiros. Essa missão nos impulsiona a continuar inovando com soluções que geram valor e transformam a vida de milhões de pessoas na América Latina. Nosso ecossistema foi crescendo tendo como foco os usuários: buscamos constantemente detectar suas necessidades diárias e desenvolver inovações que transformem e simplifiquem suas vidas, garantindo-lhes a melhor experiência possível.

Em 2024, obtivemos uma melhoria significativa na experiência dos usuários nos diversos negócios e países em que operamos, medida através do Net Promoter Score (NPS). Esse indicador nos permite ouvir a voz dos usuários e medir sua satisfação com nossas inovações e produtos. Entre os principais fatores que ajudaram a aumentar a satisfação do cliente estão as melhorias nos níveis de serviço, incluindo a redução do tempo de atendimento para um máximo de cinco minutos, e a implementação de chatbots e assistentes virtuais que oferecem suporte 24 horas por dia,

sete dias por semana no Brasil, México e Chile. Outros fatores importantes incluem programas de treinamento e incentivos para as equipes operacionais que são desenvolvidos para melhorar a experiência do usuário, bem como o investimento em ferramentas e processos otimizados que permitem que os representantes resolvam as consultas em um único contato.

Continuaremos trabalhando na melhoria contínua, com foco em aumentar ainda mais o NPS e reduzir a Help Rate, uma proporção que mede o número de vezes que um usuário precisa de ajuda em relação ao número de transações que ocorrem na plataforma. Estabelecemos metas para melhorar ambas as métricas, que são complementadas por uma série de rotinas para acompanhar e impactar positivamente a experiência dos usuários.



Propostas que geram valor e fortalecem nosso ecossistema

Somos mais do que uma plataforma de comércio eletrônico: somos um ecossistema que busca oferecer a melhor experiência, com uma proposta competitiva e benefícios relevantes.

Durante esses 25 anos, aumentamos o engajamento de milhares de usuários com a oferta de benefícios altamente valiosos, como conteúdo curado e exclusivo, envios gratuitos e uma variedade de descontos e promoções em milhões de produtos para enriquecer sua experiência em nosso ecossistema.



Com o MELI+, aprofundamos nossa conexão com milhares de pessoas, oferecendo uma proposta competitiva com benefícios exclusivos para que possam maximizar sua experiência na plataforma e acessar o melhor entretenimento do mercado. Por um custo acessível, os assinantes do programa de fidelidade podem adquirir produtos com envio gratuito, utilizar o MELI Delivery Day (entrega programada), acessar descontos especiais e benefícios exclusivos, além de serviços de streaming, com o Disney+, e música gratuita, com o Deezer. O programa está disponível no Brasil, México e Chile, e continua evoluindo sua proposta de valor para oferecer mais opções ecossistêmicas.

Em 2024, lançamos a versão escalonada do MELI+ no Brasil e no México, com os planos **MELI+ Essencial**, uma versão mais econômica que oferece, entre outros benefícios, até 5% de cashback em compras com o Mercado Pago, e o **MELI+ Total**, que abrange todas as vantagens do **MELI+ Essencial**, incluindo benefícios especiais em streaming. Assim, chegamos ao final do ano com um crescimento notável.

Mercado Play

Grande parte da população da América Latina não consome conteúdos pagos de plataformas digitais, embora hoje o entretenimento seja parte fundamental do dia a dia das pessoas da região.

O Mercado Play é o nosso agregador de conteúdo que permite aos usuários acesso gratuito a um catálogo cada vez mais completo de filmes, séries, documentários, reality shows e conteúdo infantil de qualidade. O acesso é feito por meio de nossa plataforma, via desktop ou aplicativo, e está disponível em oito países da América Latina: Argentina, Chile, Brasil, Colômbia, México, Peru, Uruguai e, desde 2024, Equador.

Além de engajar e atrair novos visitantes para o marketplace, o Mercado Play oferece entretenimento suportado por anúncios, o que o torna uma oportunidade para marcas e anunciantes que buscam se conectar com uma grande audiência de forma relevante. Por meio do Mercado Ads, aproveitamos os dados capturados em todo o ecossistema para otimizar a segmentação e garantir que as mensagens cheguem ao público certo, maximizando o impacto e melhorando a experiência do usuário.

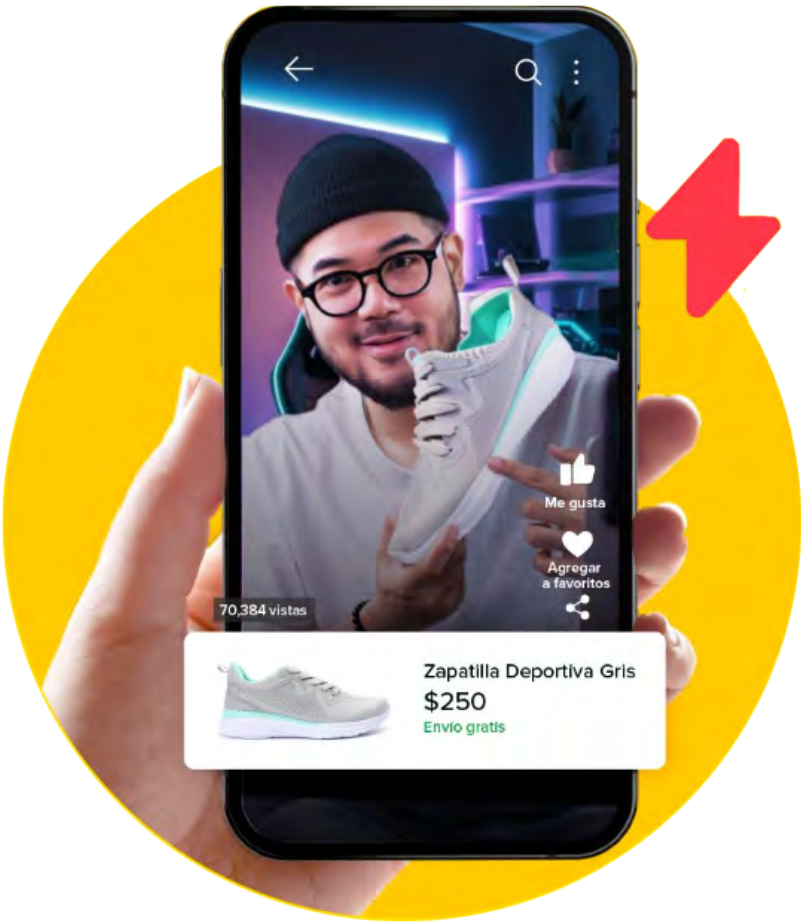
 **+4 milhões** de usuários

 **+2.500** títulos

 **+13.000** horas de conteúdo

Mercado Libre Clips

Com lançamento em 2023 na Argentina, Brasil e México, e no Chile e na Colômbia em 2024, o Mercado Livre Clips é a nossa plataforma de vídeos curtos que permite aos vendedores ampliar a divulgação de seus produtos de forma simples, ágil e divertida. Disponível no aplicativo do Mercado Livre, essa solução é uma maneira criativa de melhorar a experiência de compra, seguindo as últimas tendências em content commerce e redes sociais, além de ser uma maneira eficaz de aumentar as vendas: uma publicação recebe, em média, quatro vezes mais visitas após o upload de um clipe.



Uso de nossas plataformas



11.355 M
transações no Mercado Pago



1.787 M
produtos vendidos



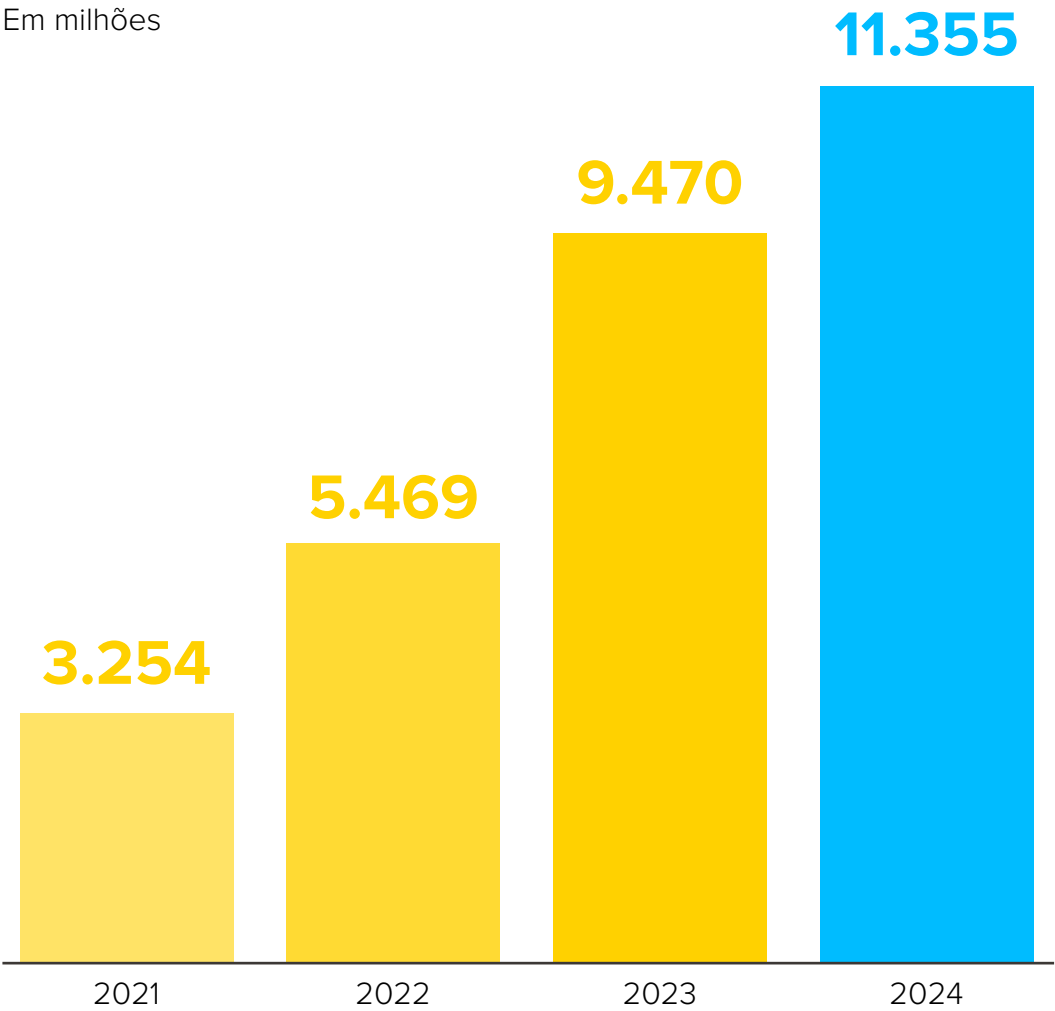
100,2 M
compradores únicos no Mercado Livre
(+18,4 milhões vs. 2023)



61,2 M
de usuários ativos mensais no Mercado Pago
(+15,4 milhões vs. 2023)

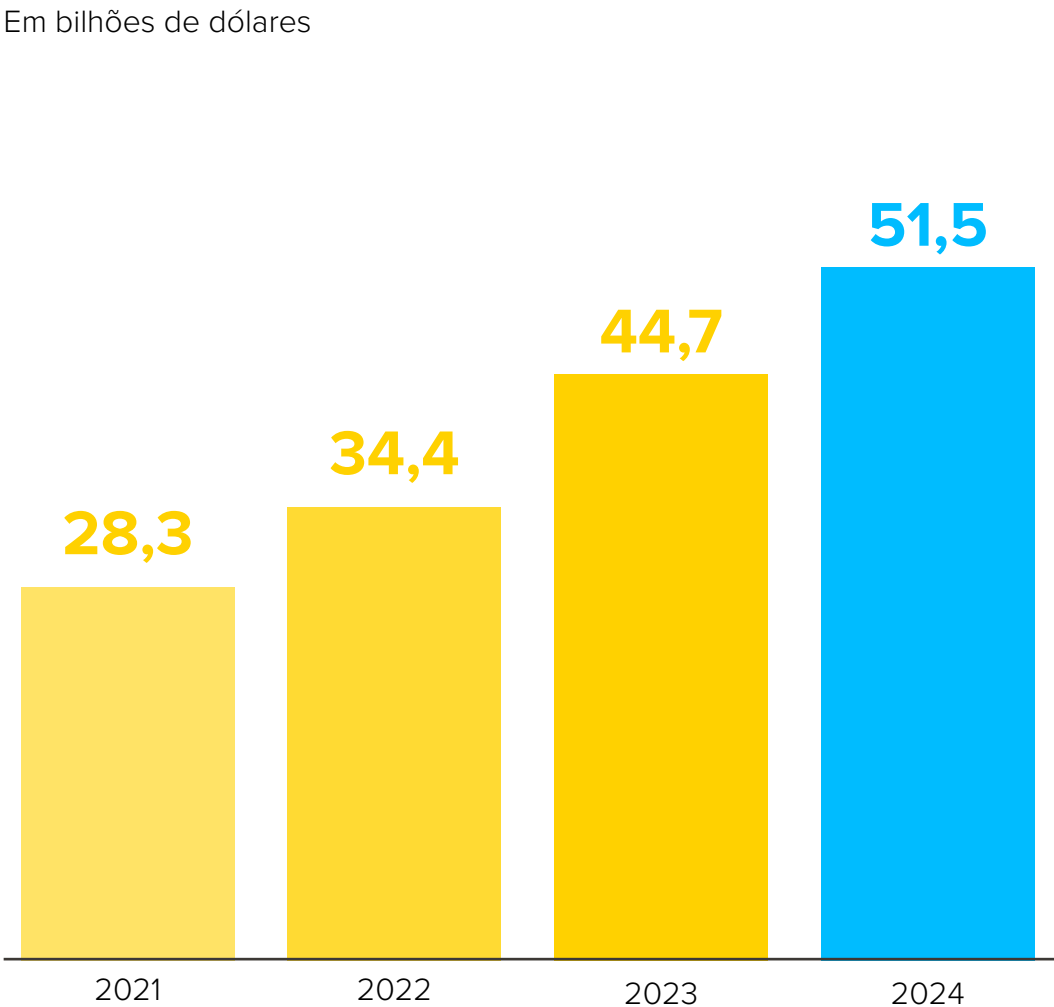
Transações no Mercado Pago

Em milhões



Volume total de produtos vendidos

Em bilhões de dólares



Proteção da propriedade intelectual

GRI 3-3

Atuamos para garantir a experiência de compra mais confiável da América Latina.

Com o objetivo de colaborar com a proteção da propriedade intelectual e industrial e combater as infrações que os usuários possam cometer em nossa plataforma, o Mercado Livre coloca à disposição dos titulares de tais direitos e de seus representantes o Brand Protection Program (BPP), um canal exclusivo para que denunciem publicações que estejam em suposta infração de suas marcas, direitos autorais, direitos conexos, patentes, modelos e desenhos industriais, entre outros. O Mercado Livre também conta com uma política voltada a infrações à propriedade intelectual e industrial que informa os usuários sobre o que são esses direitos, quais as possíveis infrações que podem ser cometidas contra eles e como evitar cometê-las ao publicar. O BPP oferece a possibilidade de denunciar infrações em todos os nossos 18 sites a partir de uma única conta em toda a região.

Além desse programa, contamos com ferramentas automatizadas com base em inteligência artificial e machine learning para aprender com as denúncias recebidas por meio do BPP e identificar tendências ou padrões gerais de violação que nos ajudam a

remover publicações de forma proativa. Em 2024, 91% das publicações removidas por violação de direitos de propriedade intelectual foram detecções proativas.

Também celebramos Acordos de Colaboração com atores relevantes do setor público e privado, autoridades, associações de gestão coletiva, câmaras, etc., para trabalhar de forma colaborativa na busca de violações de propriedade intelectual online. Por meio desses acordos, disponibilizamos a ferramenta BPP para que esses atores possam utilizá-la em nome do coletivo de titulares de direitos que reúnem ou representam, promovendo um intercâmbio de informações que também permita ao Mercado Livre detectar violações de forma proativa. Atualmente, mantemos 14 Acordos de Colaboração em vigor no campo da propriedade intelectual, sendo o mais recente assinado no México com a Associação de Proteção de Cultivos, Ciência e Tecnologia (PROCCYT).



14.900
membros registrados no programa



+1 milhão
de denúncias recebidas por meio do BPP, que representam



0,09%
do total de publicações no site



+78.000
direitos preservados

91% dos conteúdos removidos por violação de direitos de propriedade intelectual foram detecções proativas.



Brand Protection Program



Política de Propiedad Intelectual

Combate à falsificação e à pirataria

Combater o comércio eletrônico de produtos falsificados e pirateados exige um esforço conjunto entre os detentores dos direitos de propriedade intelectual, as autoridades e a nossa plataforma. Por isso, desde 2021, mantemos a iniciativa regional Mercado Livre Anti-Counterfeiting Alliance (MACA), mediante a qual atuamos em conjunto com marcas globais para combater essas ofertas. Atualmente, trabalhamos com 26 marcas Top of Mind.

Por meio dessa iniciativa, removemos proativamente postagens com base em algoritmos semânticos e detecção de logotipo, que aprendem não apenas com as denúncias que nossos parceiros fazem por meio do BPP, mas também com as informações que eles compartilham conosco para que possamos desenvolver regras de detecção automática. Como resultado, em 2024, para cada publicação removida por denúncias feitas por nossos parceiros por meio do BPP, o Mercado Livre removeu 25 publicações adicionais por suspeita de oferecer um produto falsificado ou pirateado dessas marcas. Além disso, 96,4% das publicações removidas por suspeita de oferecer um produto falsificado ou pirateado em violação dos direitos de nossos parceiros foram eliminadas proativamente.

Também promovemos, junto com nossos parceiros, ações penais contra usuários do Mercado Livre que, após investigações, foram identificados como organizações criminosas que abusavam do site para realizar atividades ilícitas. Desde o lançamento da iniciativa, registramos um total de 29 ações penais. Adicionalmente, colaboramos com as autoridades locais nas investigações em andamento. Como resultado dessas denúncias e colaborações, foram realizadas capturas que resultaram na apreensão de 22 toneladas de produtos falsificados.

 **Anti-Counterfeiting Alliance**

Promovemos o respeito à propriedade intelectual

Desenvolvemos um curso para reforçar a proteção dos ativos de propriedade intelectual do Mercado Livre, bem como a conformidade com licenças de software de terceiros. Entre janeiro e outubro de 2024, capacitamos 132 pessoas de TI em propriedade intelectual. Além disso, promovemos capacitações regulares para as equipes de Marketing sobre temas relacionados com direitos autorais e marcas. Durante o ano, realizamos sessões especiais para 110 pessoas que participaram no desenvolvimento de campanhas publicitárias.

Legal Brandbook

Em 2024, lançamos o primeiro Legal Brandbook do Mercado Livre para aumentar a conscientização sobre o uso e a importância de nossas marcas entre parceiros, desenvolvedores, vendedores e outros terceiros. Esse manual nos ajuda a continuar protegendo nossa propriedade intelectual, bem como a nossos vendedores a fazer uso correto de nossas marcas ao informar que vendem em nosso ecossistema, reduzindo assim as infrações. O Legal Brandbook está disponível em nossos Termos e Condições. Promovemos capacitações, com base neste manual, para aumentar a conscientização entre os usuários.

Unreal Campaign 2024

Como parte de nossa participação e patrocínio da iniciativa global Unreal Campaign, da International Trademark Association (INTA), capacitamos 226 estudantes do ensino médio e de graduação, na Argentina e na Colômbia, sobre a importância das marcas e os perigos associados ao consumo de produtos falsificados. A campanha é realizada por meio de apresentações presenciais e virtuais em escolas e universidades, além de conteúdos em redes sociais.



Atendimento rápido e eficiente

GRI 3-3

Nossa prioridade é oferecer aos usuários um contato rápido, fácil e eficiente com a Central de Atendimento ao Cliente, composta por mais de 8.550 especialistas distribuídos em quatro centros de soluções na Argentina, Brasil, Colômbia e Uruguai. Todas as reclamações são abordadas e tratadas para garantir respostas e soluções imediatas.

Fomentamos o autogerenciamento com ferramentas baseadas em machine learning para agilizar, fornecer soluções ideais e evitar processos demorados que frustram as pessoas. Porém, sempre garantimos uma opção de contato humano.

Monitoramos e avaliamos regularmente os canais de suporte e reclamações para verificar a eficácia e a necessidade de aprimoramento. As duas principais métricas são:

- Nível de Serviço Online: de 100% das vezes em que alguém quis entrar em contato com nosso atendimento quantas vezes os canais online estavam disponíveis.
- NPS de Costumer Service: é a pesquisa que nossos usuários respondem após serem atendidos pela nossa Central de Atendimento ao Cliente.

Em 2024, a Central de Atendimento ao Cliente passou a executar alguns processos para simplificar e agilizar o dia a dia dos usuários: automatizamos a geração e o envio regular de relatórios de gestão de vendas aos vendedores e permitimos o uso da central para solicitar a desvinculação de dispositivos associados à conta do Mercado Pago, oferecendo uma solução ágil para questões de segurança, em que a rapidez é essencial.



98,75%

das reclamações resolvidas de forma satisfatória

Como entrar em contato



ONLINE

Chat web
WhatsApp
Telefone



OFFLINE

E-mail
Redes sociais



PORTAL DE AJUDA

Perguntas frequentes
+ Opção “Chamamos você por telefone”



ASSISTENTE VIRTUAL

Ferramenta de conversação que oferece soluções de forma autogerenciada ou por meio de um agente especializado.



Compras e vendas seguras

GRI 3-3GRI 417-1

Projetamos processos que garantem vendas seguras para marcas e vendedores e uma experiência de compra confiável, ágil e eficiente para quem consome em nossa plataforma de comércio eletrônico.

Quem vende produtos em nosso marketplace deve cumprir as Políticas de Publicação do Mercado Livre. Não permitimos a comercialização de produtos proibidos por lei, bem como aqueles que não cumpram nossos Termos e Condições: em menos de um segundo, nossos sistemas podem analisar mais de 5 mil variáveis para pausar ou remover publicações que os violem.

Todas as publicações contam com o botão Denunciar para relatar produtos que violam as regras aplicáveis ou nossas políticas de publicação. Aquelas que não respeitam nossas condições são removidas. As penalidades por descumprimento podem variar de cancelamento da publicação, suspensão ou encerramento da conta, ou ainda denúncia das atividades ilegais às autoridades.

Compras protegidas

Com o Compra Protegida, garantimos a devolução do dinheiro em caso de qualquer contingência ao receber um produto comprado em nossa plataforma. O programa abrange todos os compradores que não tenham recebido uma encomenda, que tenham recebido um produto diferente do anunciado, com algum defeito ou que requeira devolução.

Para compras online com o Mercado Pago, temos um programa de compra protegida que garante a devolução do dinheiro ao usuário caso ele não tenha recebido o produto dentro de 14 dias a partir da data da compra. Essa política foi lançada em 2023 no México e no Brasil, e estendida à Argentina em 2024. Além disso, temos uma política de cobertura para o acesso à conta do Mercado de Pago após o roubo de um celular, cobrindo a perda econômica causada ao usuário.



87%

das reclamações de produtos solucionadas de maneira satisfatória



80%

dos casos resolvidos com cobertura ao comprador

Uso seguro de nossos meios de pagamento

Em virtude do aumento dos casos de golpes telefônicos, desenvolvemos várias iniciativas para educar os usuários, ajudando-os a evitar esse tipo de delito. Uma das principais ações implementadas é a possibilidade de relatar uma transferência suspeita diretamente pela seção "Atividade" da conta do usuário afetado.

Anteriormente, essa denúncia só podia ser feita por meio do Serviço de Atendimento ao Cliente. Essa mudança nos permite identificar de modo mais rápido a conta de destino envolvida, aumentando as chances de recuperação do dinheiro e, ao mesmo tempo, evitando futuras transferências a essa mesma conta.

Além disso, introduzimos um sistema de alertas preventivos, que é ativado antes de o usuário fazer uma transferência, avisando sobre possíveis riscos associados à transação. Esses alertas são gerados somente quando nossos modelos de inteligência artificial detectam um nível significativo de risco.

Proteção de dados pessoais

GRI 3-3

SASB CG-EC-220a.2

| Os direitos dos usuários em primeiro lugar.

Desenvolvemos um rigoroso programa de compliance em proteção de dados pessoais que abrange todo o Mercado Livre e se baseia nos mais altos padrões regionais de privacidade. O objetivo é garantir o uso transparente dos dados, promover uma forte cultura de proteção de dados e implementar processos de compliance baseados em risco. Para isso, realizamos um monitoramento constante e disponibilizamos canais eficazes, ágeis e simples para o exercício dos direitos dos titulares dos dados.

Com o Programa de Privacidade, buscamos:

- Supervisionar a conformidade com a nossa Política Corporativa de Proteção de Dados e com as políticas locais.
- Facilitar a conformidade com os regulamentos.
- Capacitar as pessoas e reforçar a cultura de proteção de dados.
- Oferecer assistência e assessoria especializadas.
- Identificar, gerenciar e mitigar riscos de privacidade.

Temos um alto padrão de proteção de dados pessoais, que está em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) do Brasil, além de certas obrigações e particularidades decorrentes de normas de outros países onde operamos.

Todas as pessoas que se registram e utilizam nossas plataformas aceitam o tratamento de suas informações de acordo com o estabelecido em nossa [Declaração de Privacidade](#), disponível na página inicial de cada site local. Ali se informa de maneira clara e explícita sobre o uso que se faz dos dados pessoais e as finalidades para as quais são processados.

Em janeiro de 2024, o antigo site de privacidade foi substituído pelo novo [Centro de Privacidade](#), uma plataforma focada em empoderar os usuários na gestão de sua privacidade. Diferentemente da versão anterior, que tinha uma função essencialmente informativa, o Centro de Privacidade permite que os usuários tenham controle total sobre o tratamento de seus dados pessoais. Seus principais objetivos são fornecer informações detalhadas sobre as condições gerais aplicáveis ao processamento de informações pessoais e oferecer ferramentas que permitam aos usuários personalizar suas preferências de privacidade de forma clara e simples, garantindo, assim, seus direitos à privacidade, à proteção de dados e à autodeterminação informativa.

Avaliamos todos os incidentes de privacidade que ocorrem na organização, mesmo aqueles que não afetam a confidencialidade, mas sim a disponibilidade ou a integridade, que também são pilares fundamentais da proteção de dados pessoais.

Os indicadores e métricas são obtidos de diferentes dashboards:

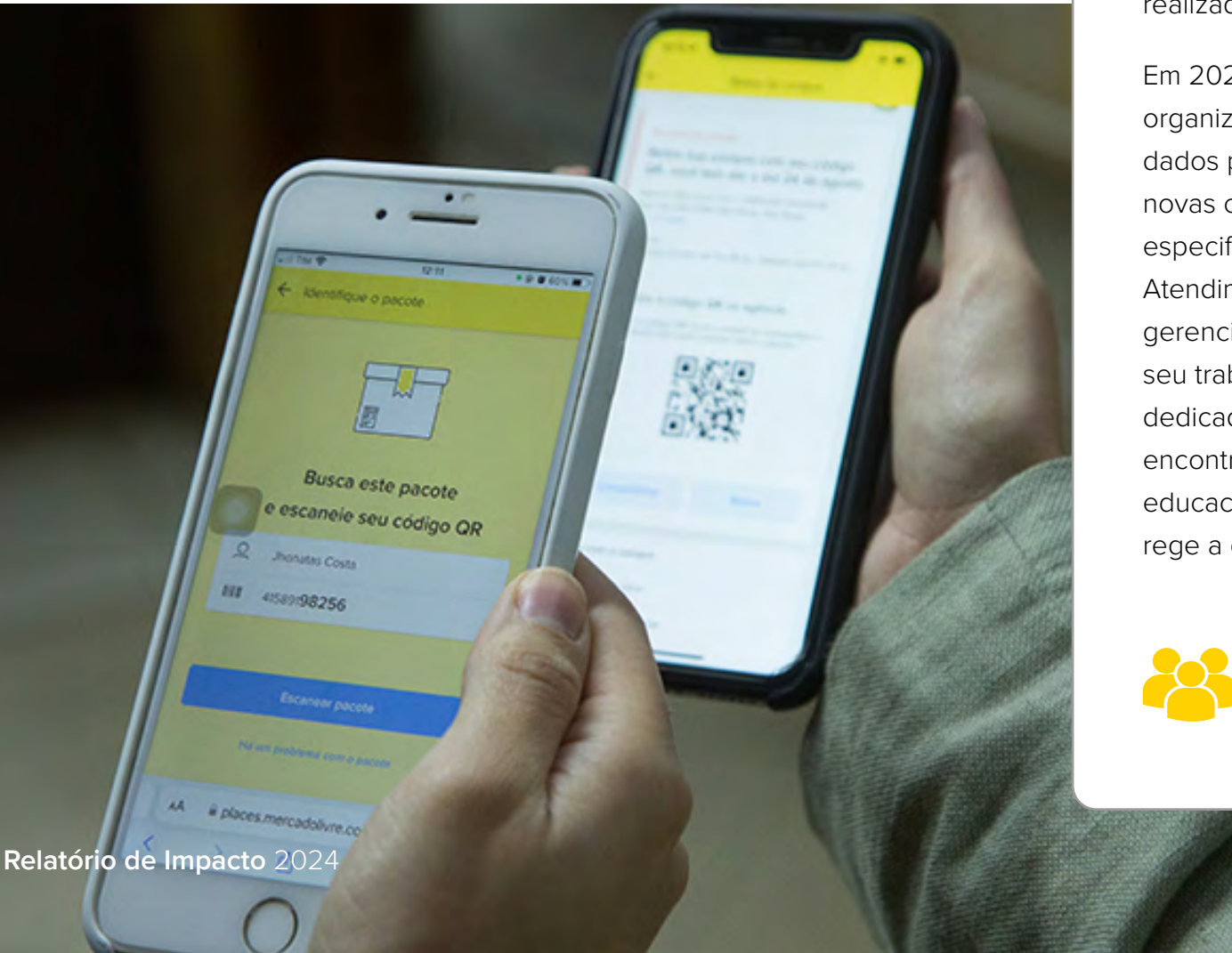
- **One Trust:** número de registros de atividades de tratamento/avaliações de impacto/risco.
- **Metric Stream:** quantidade de terceiros avaliados.
- **Castor/One Trust:** quantidade de incidentes de privacidade.
- **Direitos de Acesso, Retificação, Cancelamento e Oposição, conhecidos como ARCO:** quantidade de direitos exercidos por nossos usuários.

Saiba mais sobre requerimentos de informação, moderação de conteúdos, propriedade intelectual e privacidade em nosso [Relatório de Transparência](#).

Uso responsável da IA

Sabemos que as ferramentas de inteligência artificial generativa têm grande potencial em nosso ecossistema para continuar criando valor para os usuários. Por isso, desenvolvemos os Princípios de IA do MELI e a Política de Governança de IA para garantir o uso interno responsável e seguro dessas ferramentas, de acordo com os mais altos padrões éticos e legais.

Uma das diretrizes determina, por exemplo, que as ferramentas externas de IA sejam cuidadosamente avaliadas antes da adoção. Fazemos uma triagem dos fornecedores para confirmar que seus sistemas não utilizam dados pessoais em algoritmos de treinamento nem compartilham informações com terceiros, além de determinar cláusulas contratuais para evitar tais práticas. Para reforçar essa proteção, implementamos medidas de segurança, como o uso de um proxy que filtra e analisa todas as informações inseridas como input para essas ferramentas.



Programa de aprendizagem

Um dos objetivos do Programa de Privacidade é o desenvolvimento de iniciativas de capacitação e conscientização para todas as pessoas do Mercado Livre, com o propósito de aumentar o conhecimento sobre a importância da proteção de dados pessoais. Dessa forma, buscamos promover uma cultura organizacional focada na privacidade.

Anualmente, é elaborado um plano de capacitação para facilitar a articulação entre as diferentes áreas de Data Privacy e outras áreas do Mercado Livre, garantir a articulação e o alinhamento com a estratégia de comunicação interna e externa, e permitir o monitoramento, a medição de impacto e o registro de evidências das ações realizadas.

Em 2024, nos concentramos em fortalecer nossa cultura organizacional em torno do manuseio responsável de dados pessoais. Como parte desse esforço, implementamos novas capacitações na plataforma Learning Hub, projetadas especificamente para fornecer às equipes de Envios e Atendimento ao Cliente as habilidades necessárias para gerenciar essas informações de forma segura e eficaz em seu trabalho diário. Além disso, criamos um site interno dedicado à proteção de dados pessoais, em que as pessoas encontram diretrizes, práticas recomendadas e recursos educacionais para ajudá-las a entender o marco legal que rege a gestão de informações.



9.520

pessoas capacitadas em privacidade de dados.

Segurança cibernética

SASB CG-EC-230a.1

Os ataques cibernéticos e cibercrimes podem levar a roubo de identidade, extorsão pessoal e corporativa, perda de informações confidenciais e dados críticos para a empresa, interrupções temporárias da atividade, perda de negócios e clientes e, em alguns casos, fechamento de empresas. Para evitar esses riscos, os controles internos foram reforçados durante 2024, principalmente na área de detecção de eventos anômalos.

Utilizamos diferentes padrões como diretrizes básicas para medir a maturidade de nossos processos de segurança. Seguimos os princípios de Zero Trust (Descentralização, Resposta Automática e Análise Comportamental) e fazemos parte do Padrão de Segurança de Dados da Indústria de Cartões de Pagamento, com as **certificações PCI-DSS e PCI-PIN**. E como sinal de nosso compromisso contínuo com a segurança da informação, em 2024 comemoramos um marco importante com a **certificação ISO 27001** para o Mercado Livre e o Mercado Pago. Durante o processo, foi realizada uma análise detalhada de cada controle de segurança e procedimentos associados, permitindo ao auditor obter uma visão completa das práticas de segurança em vigor. Isso consolidou uma abordagem robusta de segurança cibernética alinhada com as melhores práticas do setor.

A área responsável por gerenciar a confidencialidade, disponibilidade e integridade das plataformas é a de Segurança Informática. 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. Essa dinâmica de trabalho nos permite dimensionar um modelo proativo de prevenção e detecção de ameaças e riscos.

Programa de gestão de riscos cibernéticos

Esse programa tem como objetivo identificar, analisar e atenuar ameaças e vulnerabilidades que possam comprometer a confidencialidade, a integridade e a disponibilidade de nossos sistemas e dados. A metodologia, baseada nas etapas que constituem o marco NIST 800.39 Special Publication: Guide for Applying the Risk Management Framework, compreende os seguintes estágios:

- **Categorização:** identificamos os riscos e determinamos sua criticidade, impacto e probabilidade de ocorrência.
- **Seleção:** para cada risco identificado, escolhemos os controles mais adequados com base em um inventário de controles de segurança.
- **Implementação:** aplicamos os controles selecionados, verificamos sua eficácia e identificamos iniciativas adicionais para reduzir os riscos residuais.
- **Avaliação:** realizamos uma avaliação completa e detalhada de cada risco antes de integrá-lo ao nosso ecossistema de gestão, garantindo uma compreensão completa de seus impactos.
- **Autorização:** realizamos uma revisão exaustiva do risco identificado para atingir os mais altos padrões de qualidade em segurança da informação.
- **Monitoramento:** supervisionamos continuamente a eficácia dos controles, garantindo que eles permaneçam adequados diante de possíveis mudanças no contexto de riscos.

O programa também inclui a avaliação de terceiros críticos de acordo com o marco de gestão de riscos de terceiros (TPRM). Isso engloba ações como o registro detalhado de seu impacto no negócio, avaliações de segurança, certificações e monitoramento preventivo para detectar incidentes potenciais.

Por meio do monitoramento automatizado dos principais indicadores, temos uma visão em tempo real da gestão desses processos, o que nos permite priorizar as ações com base na análise de riscos.

Capacitações internas

Direcionado tanto para equipe internas quanto para terceiros envolvidos nessa operação, nosso programa anual de segurança cibernética está em constante evolução. Dividido em quatro módulos, aborda temas como segurança da conta do usuário; proteção contra ataques de engenharia social (malware e phishing); métodos seguros para compartilhar e proteger informações; e segurança na estação de trabalho.

Adicionalmente, são realizadas simulações mensais de phishing/malware, que nos permitem medir a eficácia de nossa capacitação e identificar oportunidades de melhoria.



43.367 pessoas capacitadas em cibersegurança.



3.017 casos de phishing bloqueados.



941 tentativas de ataque de negação de serviço bloqueadas automaticamente.



4.169 potenciais incidentes de segurança mitigados e remediados em tempo hábil.



0 casos de não conformidade identificados por entidades regionais e internacionais.

CAPITAL HUMANO

CULTURA
E EQUIPE

Geração de empregos de qualidade	39
Cultura como vantagem competitiva	41
Como competimos para ganhar	44
Proposta de valor baseada em desafios	45
Desenvolvimento de nossas equipes	47
Saúde, bem-estar e segurança no trabalho	51

Geração de empregos de qualidade GRI 3-3

Em 2024, geramos 25.879 empregos, finalizando o ano com uma equipe de mais de 84 mil pessoas. Na última década, nossa equipe cresceu mais de 30 vezes. Conduzimos esse crescimento exponencial de forma consciente e responsável, com base em uma análise muito cuidadosa dos desafios atuais e futuros. Isso nos permitiu manter os planos de expansão e aproveitar as oportunidades regionais e de mercado com um crescimento constante da equipe.

Também alcançamos os mais elevados níveis de engajamento e execução com excelência da história, bem como mantivemos baixa taxa de desligamentos voluntários para funções não operacionais.



Nosso crescimento na América Latina GRI 2-7

 **+84.000**
pessoas na equipe do Mercado Livre em 2024.
(+44% vs. 2023)

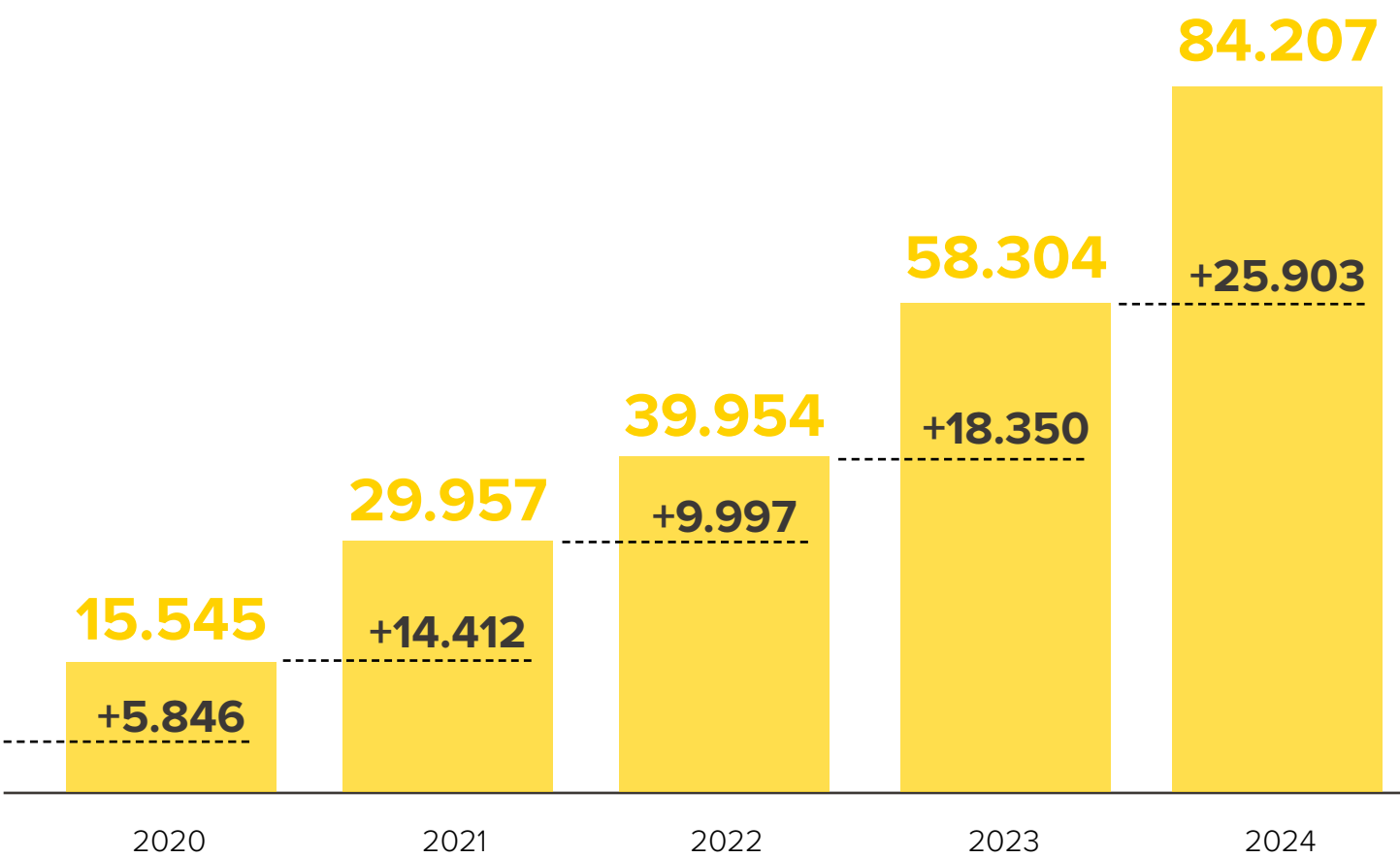
EMPREGOS CRIADOS E TOTAL POR FUNÇÃO

Por unidade de negócio	Total em dez/2023	Total em dez/2024	Crescimento
Envios	32.878	54.804	67%
Tecnologia & Produto	15.638	18.284	17%
Negócio & Staff	9.788	11.119	14%

EMPREGOS CRIADOS E TOTAL POR PAÍS

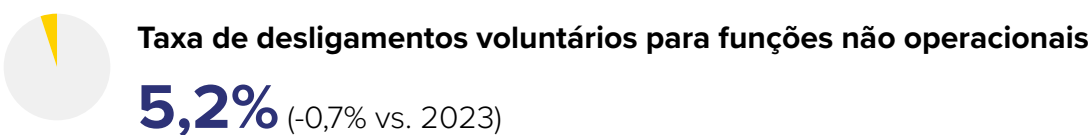
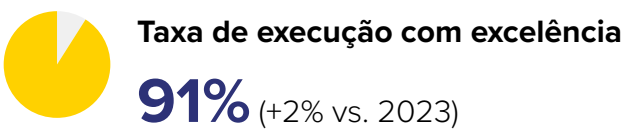
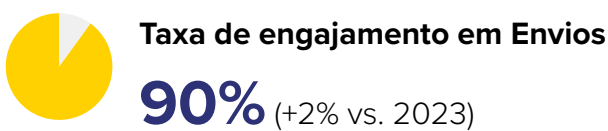
	Total em dez/2023	Total em dez/2024	Crescimento
Brasil	22.791	36.548	60%
México	16.195	25.699	59%
Argentina	10.663	12.043	13%
Colômbia	4.419	5.286	20%
Chile	2.371	2.639	11%
Uruguai	1.780	1.863	5%
Outros países	85	129	41%

Crescimento por ano na região



Crescemos cocriando o melhor lugar para trabalhar

SASB-GC-EC-330a.1



Cultura como vantagem competitiva

DNA MELI

Nesses 25 anos de crescimento, a cultura tem sido nossa principal vantagem competitiva. Nós a vivemos e a colocamos em prática todos os dias porque estamos convencidos de que é um fator essencial para continuar gerando impacto positivo na vida de milhões de pessoas na América Latina.



Nossa cultura, na prática

Os sistemas de gestão de capital humano não estão apenas alinhados com a cultura que queremos reforçar, mas também a potencializam.

Como contratamos

Quando vamos incluir alguém, não nos importa só o conhecimento técnico ou especializado, pois isso pode ser aprendido. O mais importante é a agilidade da pessoa para aprender (incluindo seus erros) e o desejo de vibrar com nossa cultura. Tudo o mais nós ensinamos.

Como decidimos

Usamos um esquema chamado "90-10", ou seja, em 90% dos casos o funcionário está plenamente empoderado para tomar suas próprias decisões. Isso proporciona grande agilidade e velocidade de execução. E nos 10% restantes, que são decisões cujo custo de reversibilidade é significativo, atuamos de forma colegiada.

Como reconhecemos e simbolizamos nossa cultura

Uma das maneiras que escolhemos para transmitir mensagens culturais e contar histórias é por meio de ações de reconhecimento. Promovemos os Prêmios DNA, evento em que destacamos pessoas que fazem contribuições extraordinárias e são as referências máximas de nossa cultura. Todos os anos, os líderes fazem indicações. Em seguida, é feita uma análise profunda, incluindo um feedback 360°, e a equipe de líderes seniores, os líderes de cultura e a equipe executiva definem os finalistas e o vencedor. Ao final, todos são reconhecidos pelo CEO em um evento ao vivo para todas as pessoas do Mercado Livre.

Como escutamos nossas pessoas

Escutamos com frequência e sistematicamente a voz de nossas pessoas por meio de pulsos anuais e disponibilizamos informações para que cada líder potencialize a eficácia e a experiência de suas equipes e melhore continuamente.

Também criamos espaços abertos para perguntas e respostas com a liderança, de forma virtual e/ou presencialmente, onde as pessoas podem expressar suas dúvidas e comentários. Antes disso, antecipamos com uma pesquisa aberta na qual a equipe pode enviar suas perguntas e, em seguida, o líder responde às mais votadas. Nosso CEO realiza essa prática com toda a organização com frequência.



25 anos de cultura em ação

Para comemorar nosso 25º aniversário, decidimos potencializar a preservação e a multiplicação dos princípios culturais, fator que reflete nossa essência e tem sido fundamental para o nosso sucesso. Isso foi feito junto com nossos fundadores, grande parte deles ainda na liderança do nosso negócio.

Shaping Our Next 25

Durante todo o ano, trabalhamos com o conceito de Shaping Our Next 25 (Moldando nossos próximos 25 anos), buscando reforçar que, nesses primeiros anos, construímos as bases de uma grande empresa e alcançamos resultados extraordinários, mas o que mais nos entusiasma é pensar em como capturar as grandes oportunidades que estão por vir nas próximas décadas. A equipe executiva compartilhou histórias sobre nossas origens e as conectou ao impacto causado no presente e às oportunidades do futuro, utilizando nosso DNA empreendedor como fio condutor. Isso ocorreu em reuniões da liderança, eventos de equipes, sessões de onboarding e de Q&A em nosso Workshop DNA, entre outras instâncias de reconhecimento.

Nosso legado

No Brasil, inauguramos o Museu MELI na sede de São Paulo, onde se pode conhecer nossa história, aprender sobre o nosso impacto e as inovações que estão por vir. Na Argentina, renovamos o Museo Garage, localizado no mesmo espaço onde nossa história começou. Também realizamos o concurso de fotos "Transformando milhões de vidas", no qual os funcionários compartilharam imagens que mostravam nosso propósito em ação, ou seja, como democratizamos o comércio e os serviços financeiros na América Latina. As fotos vencedoras, selecionadas pela equipe executiva, fazem parte de uma exposição que pode ser vista em cada filial da região. Também lançamos a MELI Store, uma loja dentro do nosso marketplace, onde as pessoas podem comprar merchandising com nossa marca.

Principais reconhecimentos de nossa marca empregadora

Também medimos nossa reputação como empregador em rankings de participação aberta para entender o impacto de nossa cultura empreendedora fora do MELI. Esse tipo de classificação, em sua maioria espontânea, permite a comparação com as melhores empresas do mercado, além de identificar oportunidades para aprimorar nossa marca empregadora.



1 em nosso setor
para atrair e reter talentos
na Argentina, Brasil, Chile,
Colômbia e México, de
acordo com Merco Talento.

ARGENTINA

#Hall of fame -
Randstad
#1 Merco Talento
1 Apertura

BRASIL

#2 Merco Talento

URUGUAY

#1 Randstad

CHILE

#6 Merco Talento

MÉXICO

#7 Merco Talento

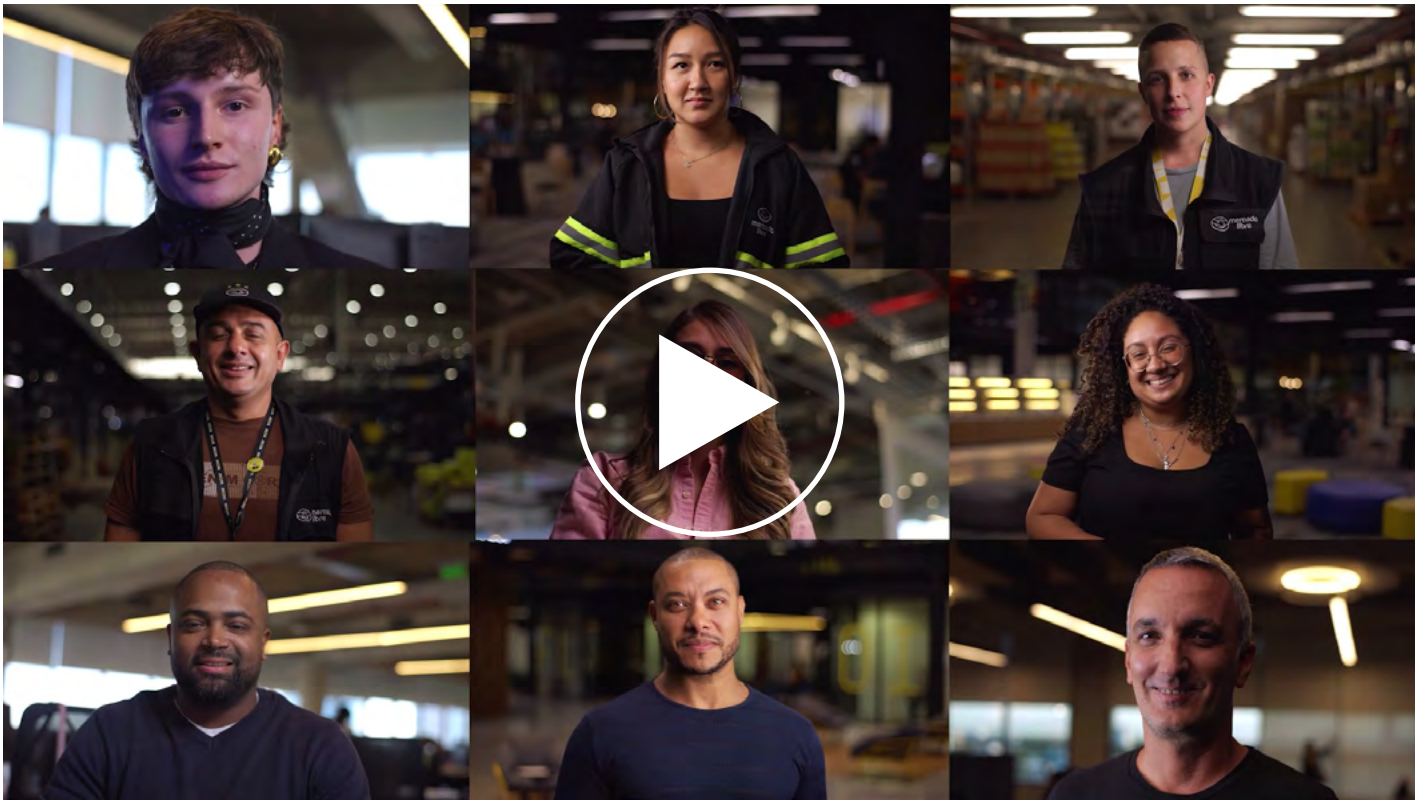
COLOMBIA

#15 Merco Talento
Equipo de Clase
Mundial – La Nota



Como competimos para ganhar

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



POTENCIALIZAR A INCLUSÃO

Por meio de processos e ações que garantam a igualdade de oportunidades, em uma cultura que tem a meritocracia como valor fundamental.

GARANTIR A REPRESENTATIVIDADE

Promovendo a inclusão de diferentes perfis e experiências, refletindo a diversidade de nossos usuários.



MÚLTIPLAS PERSPECTIVAS

Hoje, 93% das nossas pessoas percebem seus líderes como inclusivos e não há diferença nessa percepção entre os grupos de diversidade. Também garantimos a equidade salarial, e não há lacuna representativa em nenhum processo de gestão de talentos, como avaliação de desempenho, promoções e rotatividade interna.

Nossa prioridade é garantir um ambiente inclusivo e respeitoso. Em 2024, criamos a Inclusion Insights Team, uma equipe interseccional cuja missão é garantir que nossas iniciativas e processos sejam inclusivos e integrem uma multiplicidade de perspectivas e experiências, criando um ambiente de trabalho cada vez melhor para todas as pessoas. Liderado pela equipe de Inclusão, o grupo é composto por 13 pessoas, que representam diferentes coletivos (mulheres, +40, PCD, étnicos e LGBTQI+), garantindo um equilíbrio de países, tempo de casa, senioridade, e considerando o desempenho e o alinhamento cultural.

Não toleramos nenhum tipo de discriminação. Qualquer violação ao MELI Code deve ser denunciada. Para isso, contamos com uma [Linha de Denúncias](#) confidencial, disponível 24 horas por dia, que permite realizar denúncias anônimas.

Proposta de valor baseada em desafios

Nossa proposta de valor se baseia, principalmente, em desafios, aprendizagens e em criar experiências significativas alinhadas ao nosso propósito, o que vai muito além do aspecto econômico.

Política de remuneração GRI 2-19

Temos uma política de remuneração que se baseia na meritocracia, que reconhece as pessoas com desempenho consistente e agilidade de aprendizagem. Monitoramos o mercado com parceiros externos para manter as escalas salariais competitivas.

Para cargos de liderança e postos críticos, contamos com um programa de remuneração de longo prazo (Long-Term Program), em dólares (US\$), vinculado à evolução da ação do Mercado Livre. Esse programa está disponível para nossas pessoas a partir do nível de gerência. Nas áreas de TI, a elegibilidade começa nos primeiros níveis de liderança, incluindo Project Leaders (PL) e Team Leaders (TL). Atualmente, mais de 6.500 pessoas fazem parte deste programa na região.



Flexibilidade com responsabilidade

Continuamos aprimorando as dinâmicas de trabalho. Hoje, 60% da equipe trabalha presencialmente nas operações de Envios e 40% em um esquema híbrido. Em 2024, seguimos avaliando essa modalidade de trabalho, buscando garantir flexibilidade para as equipes – atributo altamente valorizado internamente e um grande diferencial na atração de talentos – e as melhores condições para a transmissão de nossa cultura.

A jornada híbrida contempla o trabalho presencial nas seguintes condições:

- Pelo menos 40% do tempo por trimestre. Isso se aplica somente aos líderes seniores e, quando o líder convoca, as equipes se reúnem.
- 40% do tempo durante os primeiros 100 dias de trabalho, no caso de recém-contratados.
- No caso das pessoas que não ocupam cargos de liderança, ainda que não haja um percentual mínimo, a presença não pode ser nula.

Dentro desses parâmetros, os funcionários podem organizar seu tempo com flexibilidade, autonomia e, acima de tudo, com um alto nível de responsabilidade. Para garantir o cumprimento de resultados e os padrões de excelência, medimos a produtividade e a conectividade, e temos processos periódicos de avaliação de desempenho. Tanto os indicadores de produtividade quanto os resultados de negócio e de capital humano acompanham esse esquema.

Considerando o impacto que as reuniões têm sobre a produtividade e o bem-estar, temos trabalhado em sua eficácia há vários anos. Nesse sentido, implementamos uma série de recursos nas ferramentas de agendamento e condução de reuniões remotas para facilitar a organização de conversas efetivas. As informações são coletadas e disponibilizadas em um dashboard para que os líderes orientem suas equipes.

Programa Work from Anywhere

Com essa iniciativa, os funcionários têm a oportunidade de trabalhar até 90 dias por ano de qualquer lugar do mundo (corridos por ano-calendário, podendo ser divididos). Para poder participar do programa, é obrigatório um tempo de casa mínimo de 6 meses e a aprovação do líder.



Programa Reload your Batteries

Lançado em 2024, este programa permite que os líderes seniores (diretores e acima) com mais de dez anos de tempo de trabalho na empresa tenham a possibilidade de tirar um período livre para se renovar e recarregar as energias para enfrentar um novo ciclo de desafios ou para atingir uma meta pessoal que tenha sido adiada. Cada funcionário tem dois períodos livres ao longo de sua carreira na empresa: o primeiro é concedido ao cumprir dez anos na empresa, com duração de, no máximo, oito semanas, e o segundo se habilita a partir dos 20 anos e pode durar até 12 semanas.

Desenvolvimento de nossas equipes

GRI 404-1

GRI 404-2

Nosso foco é aprimorar o desempenho e o desenvolvimento contínuo de nossas equipes. Quando alguém entra no Mercado Livre, damos as boas-vindas à "fabulosa adrenalina de empreender". A partir daí, convidamos cada um a se tornar protagonista de seu próprio desenvolvimento.

OWNBoarding

Seu objetivo é transmitir nossa cultura a cada pessoa que se une à equipe. Esse processo, que chamamos de OWNBoarding, dura 100 dias e busca acelerar o aprendizado e empoderar as pessoas desde o primeiro dia a liderar sua própria jornada na organização. O foco da experiência é potencializar a integração das pessoas ao nosso DNA empreendedor.

OWNBoarding Dia 1

Queremos que todas as pessoas se conectem com nossa cultura desde o primeiro dia. Essa experiência foi projetada para ser compartilhada por todos os funcionários, independentemente da área ou hierarquia. Trata-se de uma jornada presencial que reforça a conexão com o DNA MELI e incentiva a criação de redes para acelerar o aprendizado. No caso dos representantes de Envios, adaptamos o processo para que ele seja integrado à capacitação operacional.

Buddy Program

Processo de boas-vindas no qual um membro da equipe orienta e acompanha o recém-chegado em todos os momentos, enriquecendo sua experiência e ajudando-o a uma melhor e mais rápida integração durante seu primeiro mês na organização.

Boarding funcionais

Experiências de aprendizagem desenvolvidas em cada unidade de negócio com o objetivo de acelerar a preparação e o alinhamento dos novos contratados. Eles recebem o conhecimento e as habilidades técnicas necessárias para entender em profundidade sua função, a equipe com a qual trabalham, a unidade de negócio à qual pertencem e seu impacto em todo o ecossistema do Mercado Livre.

Equipes de alto desempenho GRI 404-3

Na Gestão de Performance, procuramos definir desafios e objetivos para impactar as prioridades do negócio, elevando o nível para formar equipes melhores. Ao fazer isso, diferenciamos e reconhecemos as pessoas com base em seu impacto e contribuição à cultura, tendo a meritocracia como um valor fundamental.

Isso significa que, ao analisarmos a contribuição de cada pessoa, consideramos duas dimensões: o QUE (conquistas e resultados alcançados) e o COMO (princípios culturais colocados em ação). Não toleramos resultados, mesmo extraordinários, que não sejam alcançados com um comportamento alinhado à nossa cultura. Por esse motivo, ambas as avaliações têm escalas diferentes e não são calculadas por média. Dessa forma, elevamos permanentemente o nível dos talentos, garantindo que as decisões que tomamos gerem resultados para o negócio, preservando nossa cultura enquanto formamos equipes de alto desempenho. Em 2024, 100% das pessoas que trabalham no Mercado Livre participaram de uma avaliação periódica de desempenho e desenvolvimento profissional.

O feedback de cada líder para sua equipe é complementado e enriquecido por avaliações 360°, o que inclui o feedback das pessoas para seus líderes. Incentivamos ativamente essas conversas ao longo do ano e as reforçamos uma vez por trimestre. As avaliações se baseiam tanto nas conquistas e resultados alcançados, bem como em nossos princípios culturais colocados em ação.



Protagonistas de seu aprendizado GRI 404-2

Promovemos um aprendizado colaborativo no qual cada um é protagonista de sua trajetória. Colocamos foco no desenvolvimento de capacidades de liderança, interdisciplinares e técnicas que geram impacto real na estratégia de negócio, alinhadas ao nosso DNA cultural.

Contamos com agendas de aprendizagens técnicas com equipes dedicadas a identificar, priorizar e desenvolver capacidades críticas de negócio: Marketplace, Envios, IT & Product, Customer Experience, Ads e Fintech. Alguns programas realizados em 2024 são:

IT Bootcamp

Programa de formação intensiva para aqueles que ingressam em nossa equipe de tecnologia em cargos de nível básico. É composto por oito semanas de nivelamento de conhecimentos técnicos e imersão em nossa forma de trabalhar para que possam agregar valor às suas equipes de forma mais eficaz desde o primeiro dia.

 **895** pessoas participaram do IT Bootcamp em 2024

Minha primeira experiência

Programa de aprendizagem no qual pessoas entre 16 e 20 anos, familiares de nossa equipe, que estejam no último ano ou tenham concluído o ensino médio, possam realizar uma experiência de trabalho durante um mês das férias de verão. É um estágio remunerado que tem como maior benefício uma primeira aproximação com o mundo do trabalho em um ambiente de aprendizado dinâmico. Em 2024, mais de 120 jovens participaram do programa.

Meu primeiro código

Programa que visa introduzir no mundo da programação os filhos e irmãos dos funcionários, com idades entre 5 e 17 anos, para potencializar o interesse, despertar a vocação para as tecnologias digitais e ampliar as oportunidades. Isso é feito por meio de cursos projetados com parceiros como o Crack The Code. Na edição de 2024, alcançamos mais de 260 jovens.



Desenvolvimento de líderes GRI 404-2

Para orientar o aprendizado e a formação de nossas equipes, acreditamos muito mais na abordagem prática de treinamentos on-the-job, com foco em habilidades de liderança e cultura.

Mais de 3.500 líderes já alinharam suas práticas de liderança por meio de workshops focados no desenvolvimento de equipes, na excelência operacional e na melhoria de processos por meio da tecnologia. Esses treinamentos são ministrados por líderes de negócio, com índices de excelência e aplicabilidade de 100% e 99%, respectivamente. Também lançamos agendas de requalificação para fortalecer as alavancas de liderança identificadas nas pesquisas de engajamento e excelência. Isso impactou diretamente 80% dos líderes requalificados, com melhorias já identificadas na medição posterior.

Em 2024, os programas de destaque foram os seguintes:

OWNBoarding de Líderes

Este programa é voltado para os funcionários que assumem um papel de liderança na organização. Seu objetivo é aprofundar nossos princípios de liderança, aumentando as capacidades de liderar com excelência, formar as melhores equipes e multiplicar o DNA MELI.

Workshop de DNA

Faz parte do onboarding de líderes recém-contratados ou daqueles que assumem uma função de liderança pela primeira vez. Nessa experiência de aprendizagem se desenvolvem o mindset e as habilidades para colocar nossa cultura em ação no dia a dia e multiplicá-la com suas equipes. É uma atividade de dois dias em formato presencial que realizamos em toda a região, ministrada por equipes internas.

Leading Ops

Parte do OWNBoarding, esta experiência de aprendizagem potencializa as lideranças em cada etapa de sua jornada dentro da empresa. Desde a preparação dos primeiros líderes, mais de 1.000 representantes já foram formados, resultando em 70% de promoções para cargos de liderança em equipes operacionais.

Medição e monitoramento

Outro aspecto fundamental para garantir a eficácia da liderança é a medição. Medimos e monitoramos sistematicamente a eficácia de cada líder por meio de um Objetivo de Eficácia da Liderança que avalia, por exemplo, como está promovendo o engajamento e a aplicação da nossa cultura com sua equipe, entre outras variáveis. Para isso, cada líder acessa um dashboard em tempo real que integra todas as informações, KPIs e impacto de sua gestão, permitindo que tome decisões assertivas com base em dados.

MELI Retreat

Ritual anual de lideranças no qual se compartilham as prioridades estratégicas da empresa, os objetivos associados e as capacidades transversais para alcançá-los. Promovemos a transparência e a integridade por meio do compartilhamento dos resultados de negócio, fomentando o direito à informação de valor e à confiança.



Saúde, bem-estar e segurança no trabalho

GRI 3-3

GRI 401-2

GRI 403-1

GRI 403-2

GRI 403-3

GRI 403-4

GRI 403-5

GRI 403-6

GRI 403-7

Colocamos a saúde e a segurança das pessoas no centro de nossas operações. Muito além de cumprir a legislação em vigor nos países em que operamos, nos dedicamos a elevar continuamente o nível de segurança em nossas operações, a fim de promover ambientes de trabalho seguros e saudáveis. Fazemos isso por meio da implementação de um sistema de gestão no qual cada pessoa pode ser protagonista, promotora da correção de ações ou atos inseguros e criadora de um ambiente no qual todos somos responsáveis. Para isso, nos concentramos em estabelecer um alto padrão de gestão de saúde e segurança que combina inovação com capacitação contínua de equipes e lideranças, com base em três pilares estratégicos:

1. **Desenvolvimento de liderança:** capacitamos os líderes promovendo a segurança como um valor fundamental de nossa cultura.
2. **Percepção de riscos:** capacitamos as equipes para que identifiquem e mitiguem os riscos de forma proativa.
3. **Excelência operacional:** capacitamos especialistas em saúde, segurança e higiene em nossas próprias equipes operacionais, garantindo consistência e conhecimento técnico local.

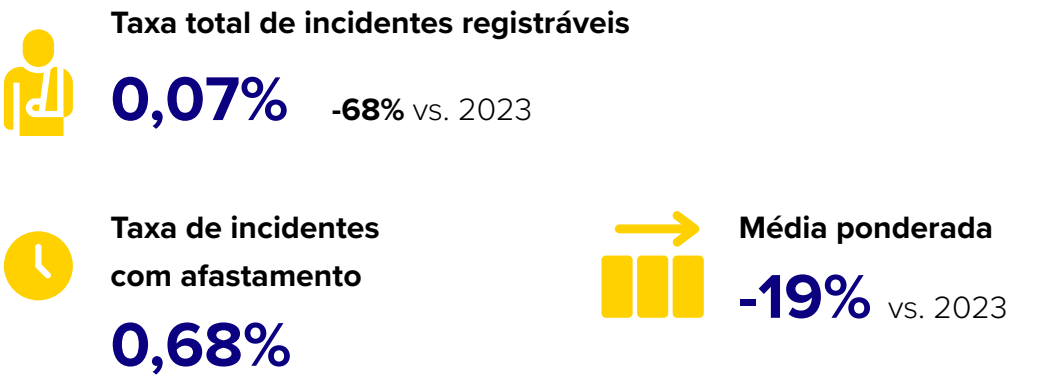
Diferenciais de nossa gestão em saúde e segurança

Utilizamos ferramentas inovadoras e práticas consolidadas que garantem, principalmente, a segurança e o bem-estar de nossas equipes:

- **Gestão de riscos:** Ferramentas acessíveis em todos os níveis para identificação de perigos e avaliação sistemática de riscos por meio de uma matriz de riscos robusta, adotando tratativas adequadas apropriadas.
- **Informes e investigação de incidentes:** Procedimentos claros para registrar, analisar, relatar e lidar com incidentes, garantindo a melhoria contínua.
- **Gestão de contratados:** Requisitos rigorosos para o acesso e a operação de pessoal externo em nossas instalações, alinhados com as legislações locais.
- **Assistência médica:** Serviços de atendimento de emergência, apoio assistencial e ocupacional para funcionários.
- **Bem-estar:** Iniciativas que promovem o cuidado e o bem-estar emocional, físico, social e financeiro, criando grupos sobre o tema em nossas ferramentas de comunicação e disponibilizando às equipes nossa “Biblioteca do Conhecimento” em formato digital.

Esse conjunto de ações nos permitiu alcançar avanços significativos, tanto nos resultados dos indicadores de taxa de acidentes quanto na promoção da saúde e segurança em toda a operação. Em 2024, investimos 5.985 horas de formação para capacitar 364 membros da equipe de Saúde, Segurança e Higiene, além de mais de 60 mil horas para formar líderes e equipes sobre esses temas, atingindo mais de 189 mil participantes.

As ações tomadas reforçam nosso compromisso com a segurança das pessoas. Não só cumprem as normas exigidas, mas buscam ser um modelo de referência em nível global, que nos permite manter um crescimento sustentável e saudável.



CAPITAL SOCIAL

IMPACTO SOCIAL

O impacto socioeconômico do nosso ecossistema	53
Tecnologia para fomentar a inclusão financeira	56
Cultura de doação	60

Foto: Chiapas - Mexico

O impacto socioeconômico do nosso ecossistema

GRI 3-3

GRI 203-1

GRI 203-2

Continuamos inovando para reduzir as lacunas, construir pontes e multiplicar oportunidades.

Por meio da democratização do comércio, do compromisso com a inclusão financeira e do estímulo permanente às economias da América Latina, há 25 anos contribuímos para a geração de impacto positivo na região. Mediante o poder transformador intrínseco ao nosso ecossistema, facilitamos a vida de milhões de empreendedores e PMEs que precisam comprar, vender, desenvolver negócios e acessar os recursos e as soluções de que necessitam para prosperar.

Sabemos que as PMEs constituem parte fundamental do cenário empreendedor da região, contribuindo significativamente para o desenvolvimento e a geração de empregos: na América Latina e no Caribe, elas constituem 99,5% das empresas e geram aproximadamente 60% dos empregos produtivos (OCDE, 2024). Por isso, trabalhamos todos os dias para garantir que esses negócios tenham as mesmas oportunidades que as grandes empresas, para que possam estimular as economias locais.

Quando um empreendedor ou uma PME começa a vender em nosso marketplace, sua transformação digital se acelera e aumentam as oportunidades para atuar em novos mercados, atrair clientes e gerar receita. Uma vez dentro do nosso ecossistema, podem acessar facilmente os serviços financeiros e as ferramentas de monitoramento e planejamento de que precisam para crescer e prosperar, operando na economia formal.

Cientes do poder de escala de nossas plataformas, também buscamos ampliar as oportunidades econômicas e a inclusão financeira de empreendedores e MPMEs com impacto socioambiental, as quais, devido às lacunas geográficas, econômicas, sociais ou digitais, enfrentam maiores barreiras para acessar nosso ecossistema ou as oportunidades oferecidas pelo mundo da tecnologia.

Para dimensionar essa geração de valor, elaboramos, em 2023, o [Estudo Impactos que Importam](#), em parceria com a Euromonitor International, que reflete como nosso impacto é canalizado por meio do empreendedorismo, da transformação digital, da criação de empregos e da inclusão financeira.

Impactos que importam



mercado
livre



+1,8 milhão de famílias latino-americanas têm o Mercado Livre como sua principal fonte de renda.



Mais de **73%** das PMEs que vendem na plataforma são empresas familiares.



1 de cada 5 PMEs é liderada por uma mulher.



9 de cada 10 PMEs conseguiram se expandir para fora de sua cidade de origem, graças ao comércio eletrônico, somando clientes e aumentando o nível de vendas.



mercado
pago



35% do financiamento solicitado pelos vendedores foi utilizado para comprar estoque e 18% para manter a liquidez dos negócios.



Para **54,4%**, o Mercado Pago foi seu primeiro método de pagamento digital.



1 de cada 2 PMEs recebeu sua primeira oferta de crédito por meio do Mercado Pago.



O Mercado Pago é a ferramenta de **+ 95 mil** PMEs no ecossistema de canais físicos.

Produtos sustentáveis

Como líderes do comércio eletrônico na América Latina, acreditamos que facilitar o consumo de produtos com impactos socioambientais positivos é uma das maneiras de promover a sustentabilidade em nosso ecossistema. Quando criamos a seção Produtos Sustentáveis, em 2019, queríamos apoiar as mudanças no comportamento do consumidor, desenvolvendo uma oferta de produtos com curadoria baseada em critérios de impacto socioambiental, que são continuamente aprimorados e podem ser consultados na própria [seção](#) de cada país.

Também oferecemos suporte e visibilidade a empreendedores e marcas sustentáveis da região, para que possam acessar mercados e multiplicar seus impactos positivos. Hoje, trabalhamos para ser a primeira opção de compra de produtos sustentáveis na América Latina, oferecendo a mais ampla variedade em mais de 30 categorias.

A seção é permanente e está ativa em seis países: Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, México e Uruguai. Em 2024, nosso foco foi fortalecer a oferta em determinadas categorias, como beleza, supermercado e moda, em nossas operações na Argentina, Brasil e México, e facilitar a identificação de produtos com impacto positivo por meio da inclusão de um destaque na descrição técnica do produto. Também aumentamos a visibilidade orgânica de itens sustentáveis na plataforma, aprofundando a separação de diferentes grupos de consumidores e adotando estratégias cada vez mais segmentadas.

Para aumentar a oferta, estabelecemos parcerias com empreendedores e organizações de impacto, como Origens Brasil, Movimento Amazônia em Casa, Sistema B e Instituto Akatu. Oferecemos capacitações comerciais para empreendedores de triplo impacto e da sociobiodiversidade e promovemos campanhas de visibilidade para os produtos e de conscientização, como a EcoWeek. Também contamos com um canal aberto para que os consumidores nos enviem sugestões de produtos de impacto que gostariam de encontrar ou vender na plataforma.

Nossas soluções democratizam o acesso a produtos que geram impactos positivos para o planeta e as pessoas.



529.000 produtos de impacto positivo disponíveis



64.000 empreendimentos e marcas com impacto positivo
+13% vs. 2023



8,4 M de pessoas compraram pelo menos um produto com impacto positivo
+45% vs. 2023



+17,1 M produtos de impacto positivo vendidos
+52% vs. 2023



“

A plataforma do Mercado Livre tem sido nossa principal janela para o mundo e uma parceira fundamental em nosso crescimento. Não teríamos alcançado esse sucesso sem seu ecossistema. Ao nos destacarmos na plataforma - oferecendo produtos de alta qualidade, cumprindo pontualmente com a entrega dos pedidos e garantindo a satisfação do cliente - ganhamos maior visibilidade e estabelecemos uma reputação que nos leva a melhorar continuamente. Não há publicidade melhor do que essa.

”

Damián Rojas, CEO e fundador da Kompost, Empresa B certificada, líder em vendas de composteiras na seção de Produtos Sustentáveis da plataforma do Mercado Livre na Argentina.

Estudo Tendências de Consumo com Impacto Positivo

Todos os anos, realizamos um estudo sobre as tendências de consumo online com impacto positivo com base nos dados internos do Mercado Livre e em pesquisas com usuários que compraram, pelo menos, um produto com impacto positivo. Também compartilhamos um informe com dados gerais da América Latina e outro para cada um dos países onde a seção de Produtos Sustentáveis está ativa.

Tendências de consumo online com impacto positivo na América Latina | 5ª edição



Biomass a um Clique

Como parte de nosso compromisso em fortalecer as PMEs, facilitar seu acesso ao mercado e multiplicar o alcance e os impactos positivos de nosso ecossistema, desde 2020 apoiamos empreendedores da sociobiodiversidade a vender seus produtos através de nossa plataforma, contribuindo para a geração de renda, a preservação da sociodiversidade e o fortalecimento do potencial das economias locais.

Fazemos isso por meio de Biomass a um Clique, uma iniciativa pioneira na região que conecta associações, cooperativas e PMEs dos biomas com o mercado consumidor, ofertando e entregando seus produtos aos consumidores por meio de uma página dedicada em nosso marketplace, além de soluções financeiras e uma rede logística que chega até mesmo a áreas remotas. Esses negócios vendem desde alimentação e cosmética até artigos de moda, decoração e design.

As organizações que participam do programa recebem capacitação em vendas online, estratégia comercial, logística e marketing digital. Isso inclui sessões de mentoria personalizada com especialistas. Elas também recebem benefícios por usar nosso ecossistema e recebem maior visibilidade na plataforma. O programa é desenvolvido na Argentina, Brasil e México, em parceria com a Consultoria Tejá Impacto, FIBO Impacto Social e outras organizações relevantes da sociobioeconomia.

IMPACTOS DO PROGRAMA



Conheça os empreendimentos e produtos dos nossos Biomass a um Clique



Tecnologia para fomentar a inclusão financeira

GRI 3-3

A missão de democratizar o acesso ao comércio e aos serviços financeiros, promovendo a inclusão é, em grande parte, a base sobre a qual construímos nosso negócio. Essa abordagem, a partir da qual desenvolvemos produtos e soluções, está no DNA MELI desde a nossa origem.

Em todos os mercados em que operamos, há diferentes níveis de maturidade dos sistemas bancários, mas todos eles oferecem oportunidades para prestar um melhor serviço a pessoas desbancarizadas e sub-bancarizadas que estão conectadas ao nosso ecossistema.

A proposta de valor do Mercado Pago ajuda a potencializar essa transformação, com uma oferta completa baseada em dados e tecnologia próprios. Desde uma conta digital até seguros e processamento de pagamentos, alcançamos compradores e vendedores com soluções seguras, simples e acessíveis que lhes permitem se desenvolver e crescer.

Em 2024, mantivemos o foco em permitir que cada vez mais pessoas tenham acesso às soluções de nosso ecossistema, gerando um impacto direto em sua inclusão financeira e digital. Finalizamos o ano com 61,2 milhões de usuários ativos mensais no Mercado Pago, com um volume total de US\$ 196,7 bilhões de pagamentos processados, alcançando 360 transações por segundo.

Continuamos expandindo significativamente o acesso ao crédito, com um volume total de créditos concedidos superior a US\$ 24 bilhões. E, na Argentina, passamos a oferecer a possibilidade de receber subsídios sociais, incentivando a redução do uso de dinheiro e facilitando o acesso a serviços financeiros: hoje, 85% dos novos usuários geram rendimentos com seu saldo, e 60% afirmam que, por meio do Mercado Pago, obtiveram um empréstimo pela primeira vez.

Como parte da agenda regulatória do Banco Central do Brasil (BACEN) ligada à Educação Financeira, criamos um Comitê de Educação Financeira no país para acompanhar a implementação e reportar as ações recomendadas pela instituição. Entre os avanços implementados em 2024 está a criação da nossa Política de Educação Financeira.

Como promovemos a inclusão financeira



PAGAMENTOS E COBRANÇAS

Transferências financeiras fáceis e acessíveis.

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

Cartões, sem custos de emissão ou manutenção; transferências e pagamentos pelo aplicativo.



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 scoring baseados em inteligência artificial.



POUPANÇA E INVESTIMENTO

Investir e obter rendimentos com baixo risco e a possibilidade de utilizar o 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.

Ferramenta Reservas para separar quantias de dinheiro para uma finalidade predeterminada.



SEGURO

Seguros de vida e acidentes pessoais que oferecem proteção a pessoas que nunca haviam tido acesso a esse tipo de cobertura.

+10 M

usuários com apólices ativas

580 M

pagamentos com QR.

US\$ 196,7 B

volume total de pagamentos processados.

61,2 M

usuários ativos mensais.

24,6%

vendedores ativos com crédito vigente.

US\$ 24.043 M

créditos concedidos em 2024

US\$ 10,6 B

ativos sob gestão

Relatório de Impacto 2024

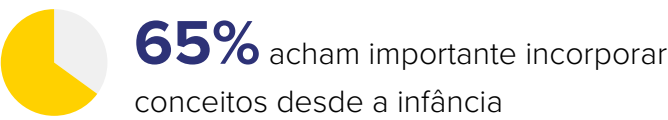
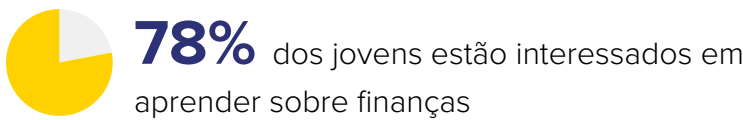
56

Finanças pessoais e educação financeira para jovens

Motivamos os jovens a aprender e a usar de forma responsável os serviços financeiros em sua vida diária.

Na Argentina, mais de 2 milhões de jovens entre 13 e 17 anos têm uma conta digital no Mercado Pago, o que lhes permite depositar dinheiro, pagar com código QR e obter um cartão pré-pago, além de investir em um Fundo Comum de Investimento, administrado e custodiado pelo ecossistema de serviços financeiros BIND. Todos os menores de idade que decidirem criar uma conta na plataforma devem ter a autorização de seus pais ou responsáveis legais.

De acordo com uma pesquisa da consultoria Provokers, 7 de cada 10 jovens que têm uma conta digital no Mercado Pago afirmam que essa é uma ferramenta que lhes permite aprender como administrar o dinheiro, ajudando-os a controlar melhor seus gastos.



Fonte: Provokers

Sabemos que junto com o impacto positivo da inclusão financeira de jovens também há riscos e problemáticas, como a exposição de menores a apostas de jogos de azar online, que nos obrigam a estar permanentemente vigilantes e a aprimorar constantemente nossas medidas de proteção. Por isso, em 2024 adicionamos a alguns produtos funcionalidades de controle parental que permitem aos adultos responsáveis controlar a atividade do menor. Além de receber um relatório mensal com detalhes das transações realizadas, eles podem supervisionar o consumo do adolescente em tempo real, configurar alertas para despesas ou valores e pausar automaticamente a conta do menor, impedindo seu uso até que ela seja reativada.

Por meio de equipes especializadas em segurança e fraude, exigimos que todas as plataformas que oferecem atividades de jogos e processam suas cobranças por meio do gateway de pagamento do Mercado Pago realizem a validação dos documentos de identidade em seus fluxos e ferramentas de controle para impossibilitar que um menor de idade crie uma conta e tenha acesso a ela. Além disso, por meio de filtros automáticos, rejeitamos pagamentos e transferências feitas por menores de idade a plataformas de jogos.



Educação financeira, fundamental para o uso responsável

Continuamos com o desafio de preencher as lacunas educacionais e garantir o uso responsável dos serviços financeiros, oferecendo capacitação gratuita a jovens de 16 a 18 anos para que possam tomar decisões informadas sobre suas finanças pessoais. Por meio do Mercado Pago, em parceria com a Junior Achievement, promovemos um programa que leva conceitos básicos de educação financeira a milhares de estudantes de escolas públicas em cinco países: Argentina, Chile, Colômbia, México e Uruguai.

Os participantes aprendem a importância de poupar para um projeto de vida, conhecem os instrumentos de investimento e crédito e os critérios para utilizá-los. O programa também conta com o apoio personalizado de uma equipe de professores e propõe um encontro com voluntários do Mercado Pago, para compartilhar experiências e depoimentos sobre o impacto da educação financeira em suas vidas.

 **+4.570 jovens** formados em finanças

 **238 escolas** alcançadas

Primeira Olimpíada de Educação Financeira na Argentina

Na Argentina, onde temos nossa maior base de usuários menores no Mercado Pago, promovemos, junto com a Junior Achievement, a primeira Olimpíada de Educação Financeira para jovens entre 16 e 18 anos em todo o país. Por meio dessa iniciativa, que também contou com o apoio da edtech Lufindo, mais de 4 mil estudantes do ensino médio participaram com o objetivo de fortalecer suas habilidades e seus conhecimentos sobre o mundo das finanças.

Durante as Olimpíadas, foram abordadas temáticas relacionadas ao uso responsável do dinheiro, como metas e planejamento financeiro, taxas de juros simples e compostos, e segurança digital, como phishing e golpes. Por meio de atividades lúdicas em sala de aula e desafios online em equipes, os alunos concluíram as diferentes etapas da proposta que lhes permitiu avançar para a grande final.

 **3.695 alunos** graduados

 **187 escolas** e docentes participantes



Incentivamos as capacidades financeiras e digitais de empreendedoras

GRI 3-3

Nas economias emergentes, onde as oportunidades de emprego são limitadas, estima-se que as mulheres latino-americanas lideram 21% dos novos negócios na região (Global Entrepreneurship Monitor). Sabemos que as empresas comandadas por mulheres são motores econômicos fundamentais, pois geram empregos e impacto em suas comunidades. No entanto, a maioria enfrenta lacunas de crescimento: setenta e três por cento das pequenas e médias empresas lideradas por mulheres na América Latina não conseguem obter recursos financeiros suficientes para promover o crescimento de seus negócios ou são completamente excluídas das instituições financeiras (International Finance Corporation, 2017).

Para promover a inclusão social e econômica de empreendedoras e reduzir as lacunas que impedem seu crescimento, fizemos uma parceria com Emprende Pro Mujer, na América Espanhola, e com Aliança Empreendedora e Barkus, no Brasil, para fortalecer a educação financeira de empreendimentos liderados por mulheres na Argentina, Brasil, México, Colômbia, Chile e Uruguai. Por meio dessa aliança, oferecemos capacitação gratuita em habilidades empreendedoras e financeiras, promovemos capacitação contínua, com a possibilidade de que as empreendedoras sigam a formação em níveis mais avançados, e fomentamos uma rede de apoio com especialistas e outras empreendedoras da região.

IMPACTOS DO PROGRAMA



42.969 mulheres
alcançadas em 2024 (+81.000 desde 2022)



5.969 certificadas (11.438 desde 2022)

AMÉRICA ESPANHOLA



13% continuam a trajetória de treinamento em 2024



46% melhoraram suas habilidades financeiras



86% se consideram capacitadas em suas funções

BRASIL



57% se percebem como empreendedoras



55% se sentem preparadas para iniciar e administrar um negócio



61% se sentem preparadas para organizar as finanças de seus negócios



Cultura de doação

GRI 413-1

O Mercado Livre Solidário é o programa que coloca nosso ecossistema a serviço do fortalecimento das organizações sociais, promovendo sua inclusão digital e facilitando o acesso aos doadores e à captação de recursos. Com o uso da tecnologia, conectamos ONGs com milhares de pessoas na Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, México, Peru, Uruguai e Venezuela.

As organizações que aderem ao programa recebem capacitação e benefícios no uso de nossas soluções para arrecadar e gerir recursos, como também para vender produtos e serviços por meio de nosso marketplace. Além disso, promovemos intercâmbios e conexões com outras organizações na América Latina e realizamos campanhas de arrecadação de fundos durante todo o ano por meio do Botão Doar no Mercado Pago.



+4.300

organizações aderiram ao programa



US\$
+30 M

em transações realizadas através do Mercado Livre Solidário

Botão Doar

Facilitamos o processo de doação por meio de uma funcionalidade permanente no aplicativo do Mercado Pago que permite canalizar doações para diferentes ONGs de forma rápida, transparente e segura. Essa funcionalidade está ativa na Argentina, Brasil e México.

IMPACTOS DO PROGRAMA



US\$
+289.000

arrecadados pelas ONGs participantes do Botão Doar



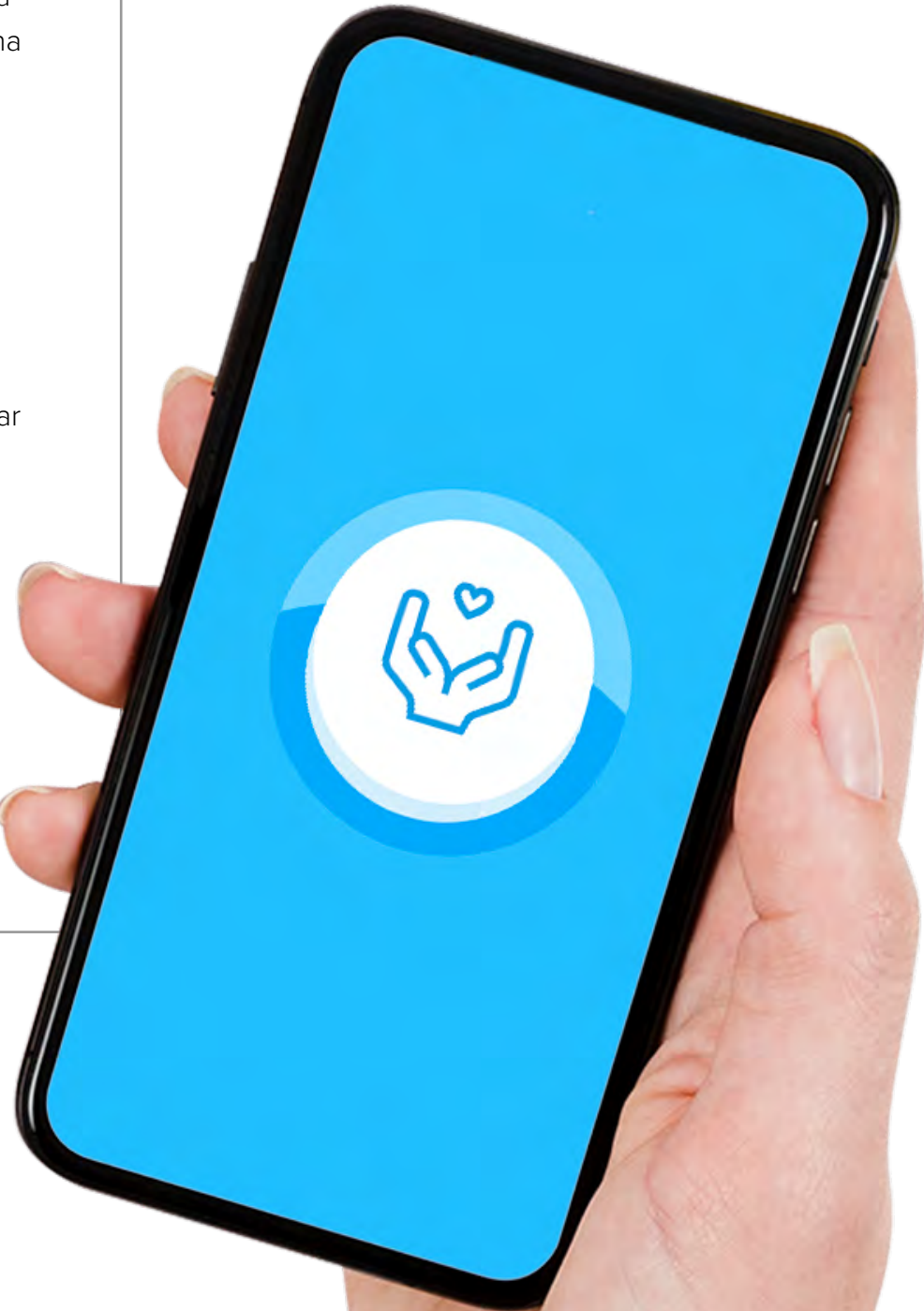
US\$
185.000

mobilizados para emergências via Botão Doar



US\$
3,5 M

em valorização de bens devolvidos e doados na Argentina e Chile



Ajuda humanitária e apoio aos afetados por desastres naturais

Em 2024, reafirmamos nosso compromisso com a geração de impacto social positivo, utilizando a tecnologia como uma ferramenta poderosa para enfrentar desafios urgentes e promover a recuperação de comunidades afetadas por desastres naturais.

Solidariedade no sul do Brasil

Em resposta à crise provocada pelas enchentes no Rio Grande do Sul, no Brasil, o Mercado Livre, por meio do Mercado Pago, doou R\$ 1 milhão para a ONG Ação da Cidadania, que participa do programa Mercado Livre Solidário, a fim de prestar assistência imediata às comunidades mais afetadas em todo o Estado. Além disso, os usuários do Mercado Pago também puderam contribuir com doações a partir de R\$ 5 por meio do Botão Doar.

Os fundos arrecadados foram canalizados para apoiar famílias vulneráveis na região. Durante a tragédia, suspendemos temporariamente nossas operações nas localidades mais afetadas, priorizando a segurança dos funcionários e de nossa rede de fornecedores. Também disponibilizamos dois de nossos armazéns para recebimento e triagem de doações em Santa Maria e Sapucaia do Sul, facilitamos fretes solidários, além de aplicar tarifas reduzidas para empreendedores afetados.

 **US\$ +1 M arrecadados** entre 2022 e 2024 e destinados a 25 emergências climáticas na região por meio do Botão Doar.

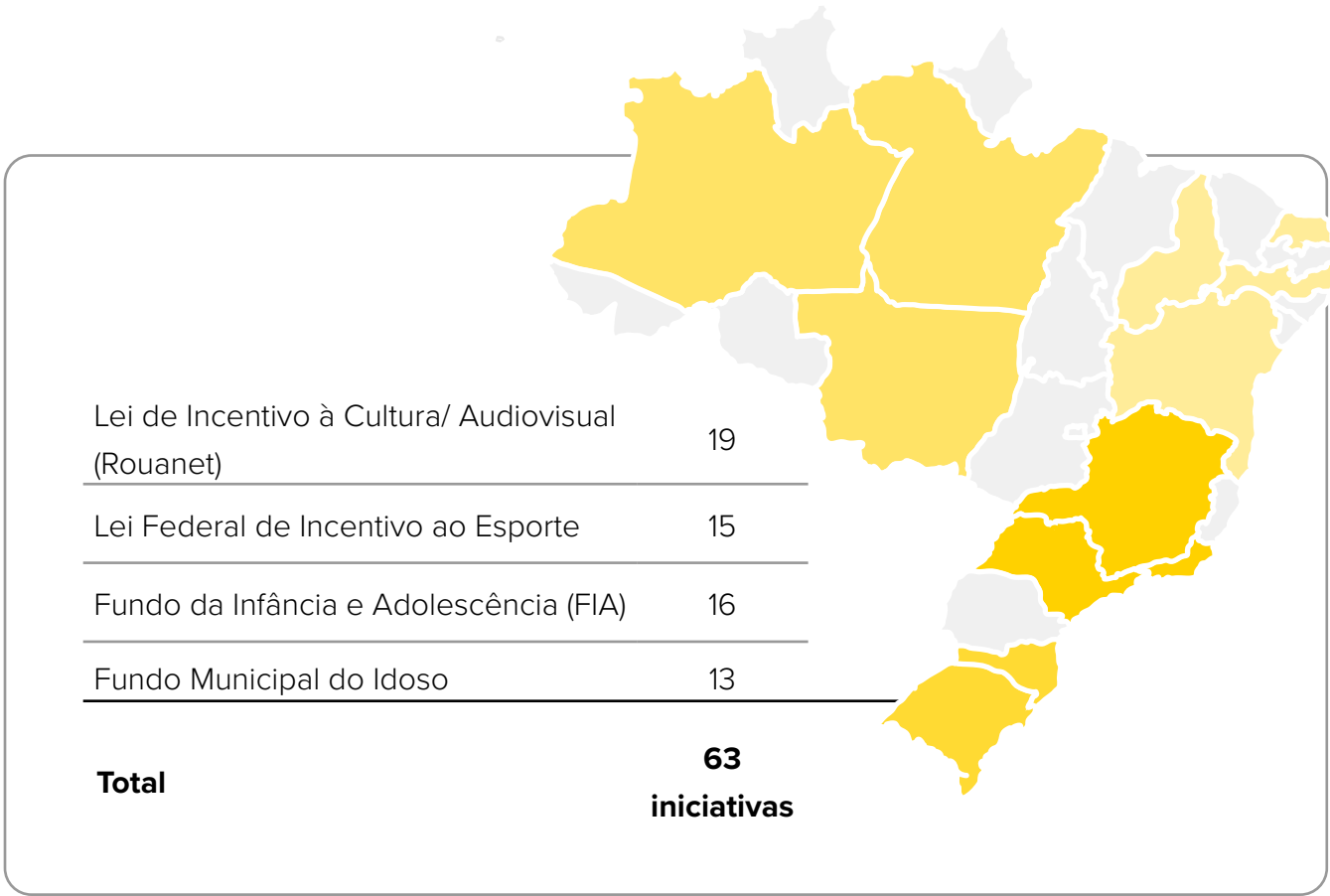


O melhor do Brasil

Incentivos fiscais

Para incentivar e apoiar a criatividade e a inovação, buscando iniciativas que façam a diferença de Norte a Sul do Brasil, lançamos, em setembro de 2024, o Edital **#EntregandoOMelhorDoBrasil**, pelo qual selecionamos 63 projetos que valorizam a cultura popular brasileira, com destaque para a música, moda, cinema, entretenimento, empreendedorismo e outras atividades ligadas à economia criativa. Por meio das leis de incentivo do país, que permitem que pessoas físicas e jurídicas destinem parte de seu imposto de renda a causas e projetos que contribuam para o desenvolvimento socioeconômico, ampliamos nosso impacto nas comunidades onde atuamos.

 **R\$ +42 milhões** destinados a 63 iniciativas em 13 Estados



Confira algumas iniciativas apoiadas pelo Mercado Livre via incentivos fiscais no Brasil:



Rouanet - Festival Psica

O Festival Psica é um evento independente que celebra a música alternativa e a cultura urbana, reunindo artistas de diferentes estilos em uma programação diversa e inovadora em Belém do Pará.

Esporte - Taça das Favelas

A Taça das Favelas é um campeonato de futebol realizado pela Central Única das Favelas (CUFA), que promove a inclusão social das comunidades e fortalece a autoestima da juventude das favelas, por meio de valores educacionais e cidadania.



FIA - Instituto Reciclar

Iniciativa de formação que visa possibilitar o desenvolvimento profissional, social e pessoal de adolescentes em situação de vulnerabilidade e risco social do entorno da sede do Mercado Livre em São Paulo, através do apoio à escolha da profissão, do desenvolvimento de competências socioemocionais, fomento ao empreendedorismo, à inovação e à criatividade.

Idoso - Walking Football Brasil

A Walking Football Brasil atua na promoção de atividades, experiências e projetos socioesportivos, culturais e educativos que tenham como propósito a melhoria do bem-estar e da qualidade de vida dos idosos. Além das atividades esportivas, eles também participam de atividades socioeducativas, de inclusão digital, empoderamento financeiro, conscientização e valorização dos 60+, em sinergia com os pilares do envelhecimento ativo.



CAPITAL NATURAL

AMBIENTE

Crescer reduzindo impactos	64
Nossa pegada de carbono	65
Mobilidade sustentável	67
Circularidade de materiais	70
Gestão de resíduos	71
Gestão da energia	74



Crescer reduzindo impactos

GRI 3-3

GRI 201-2

SASB-GC-EC-410a.2

Para acelerar o desenvolvimento de soluções mais eficientes e reduzir a pegada ambiental em todas as etapas da cadeia de valor, colocamos nosso foco em três pilares intrinsecamente ligados à operação logística e centrados em ações com alto potencial de redução de emissões: mobilidade sustentável, gestão da energia e circularidade de materiais.

Em 2024, enviamos 1,7 bilhão de pacotes para as mãos dos consumidores que nos escolheram para comprar os produtos para seu dia a dia, 33,1% a mais do que no ano anterior. Esse crescimento não teria sido possível sem uma estrutura logística de classe mundial, que permite que cada entrega chegue com segurança, qualidade e rapidez. Sabemos, porém, que esse aumento vem com a responsabilidade de sermos cada vez mais eficientes e inovadores em nossas estratégias de redução do impacto ambiental.

Diante desse desafio, em 2024 conquistamos grandes avanços em nossas iniciativas de mobilidade sustentável. Conseguimos consolidar uma das maiores frotas elétricas da região, com mais de 3.600 veículos, entregando mais de 70 milhões de pacotes com emissões reduzidas. Além disso, continuamos inovando na busca de novas tecnologias de logística de baixa emissão para incorporar à nossa frota.

Gerenciar a energia usada em nossas operações é outro ponto fundamental para reduzir as emissões de CO₂. Nossos esforços estão concentrados em duas frentes de ação – energia renovável e eficiência energética – com a missão de alcançar maior eficiência e abastecer nossas operações com energia renovável em toda a América

Latina. Atualmente, as fontes renováveis representam 43,8% do consumo energético da operação na região.

Outro pilar importante de ação é o desenvolvimento de novas tecnologias e soluções de packaging para reduzirmos nosso impacto ambiental e sermos mais eficientes na gestão dos recursos naturais. Promovemos a circularidade dos materiais reciclando 77% dos resíduos gerados em nossas operações e aumentando o uso de conteúdo reciclado em nossas embalagens. Assim, chegamos ao final de 2024 com até 50% de conteúdo de plástico reciclado na Argentina e no México e uma média de 85% de papelão reciclado nas caixas.

Além disso, em 2024, concluímos o ciclo de investimentos do Regenera América, um programa criado para complementar nossos esforços de redução de emissões, que se tornou um importante pilar entre as ações para mitigar os efeitos das mudanças climáticas, proteger a biodiversidade e promover o bem-estar das comunidades locais. Hoje, já são mais de 15.199 hectares de florestas em processos de restauração e conservação, com uma captura estimada de mais de 500 mil tCO₂e em 30 anos, e mais de 10 mil pessoas beneficiadas por meio dos nove projetos em andamento no Brasil e no México.

Estratégia ambiental

Estratégia ambiental		
Medição da pegada de carbono		
Redução e mitigação de emissões		
MOBILIDADE SUSTENTÁVEL	GESTÃO DA ENERGIA	CIRCULARIDADE DE MATERIAIS
Reduzimos o impacto de nossas operações logísticas, concentrando-nos no aumento da frota de veículos elétricos e de combustível de baixas emissões, com parcerias que nos permitem adotar soluções inovadoras em toda a cadeia de valor.	Aumentamos nossa eficiência energética e substituímos o consumo de energia elétrica convencional por energia oriunda de fontes renováveis em nossas operações em toda a região.	Implementamos processos para a recuperação de materiais e resíduos gerados em nossas operações, buscando soluções inovadoras em packaging para reduzir o impacto do uso de recursos.

Nossa pegada de carbono

Medimos nossa pegada de carbono equivalente em seus três escopos usando metodologias reconhecidas internacionalmente, como o padrão Value Chain (Escopo 3) do GHG Protocol, The GLEC Framework, DEFRA, IEA e IPCC. Todos os anos aprimoramos o cálculo para torná-lo mais preciso e compatível com a realidade do nosso negócio.

Como parte dos esforços para ampliar a medição de nossas emissões, a avaliação das emissões de Escopo 3 é fundamental para identificar os pontos críticos. Estamos melhorando ativamente nossas ferramentas de informação e estimativa. Envolvermos nossa cadeia logística no desafio de alcançar uma mobilidade sustentável com base em transportes com emissões reduzidas em comparação com os combustíveis fósseis tradicionais. Como parte dessa iniciativa, firmamos contratos com fornecedores de transporte para que meçam e informem as emissões de CO₂e relacionadas às nossas operações.

Inventário de Gases de Efeito Estufa (GEE)

GRI 2-4	GRI 305-1	GRI 305-2	GRI 305-3
Em toneladas CO ₂ e ^{7 8}	2022 (AJUSTADO)	2023 (AJUSTADO)	2024
Emissões diretas de GEE - Escopo 1	2.877	7.857	7.112
Combustão a partir de fontes móveis	1.516	1.822	3.252
Combustão de fontes fixas	1.179	5.876	3.831
Emissões fugitivas	183	159	28
Emissões biogênicas de CO ₂ no Escopo 1	-	-	40
Emissões indiretas de GEE - Escopo 2⁹	17.844	18.179	28.865,7
Outras emissões indiretas - Escopo 3	1.406.175	2.081.948	2.315.795
Escopo 3: (01) Compra de produtos e serviços	604.924	798.970	931.932
Escopo 3: (04) Transporte e distribuição upstream	282.193	519.101	583.844
Escopo 3: (05) Resíduos gerados nas operações	17.719	21.790	1.334
Escopo 3: (06) Viagens de negócios	3.738	5.064	7.131
Escopo 3: (07) Deslocamento de funcionários	33.582	40.859	121.785
Escopo 3: (09) Transporte e distribuição a jusante	464.019	696.166	669.770
Emissões biogênicas de CO ₂ no Escopo 3	-	-	197
% da pegada de carbono que representa a geração de resíduos	1,24	1,03	0,06
TOTAL	1.426.896	2.107.984	2.351.772,7

7 Por conta de ajustes na metodologia para maior alinhamento ao GHG Protocol, as emissões da frota logística, antes consideradas no Escopo 1, foram enquadradas no Escopo 3, de emissões indiretas na cadeia de valor. Com isso, a série histórica também foi atualizada para garantir a comparabilidade das informações.

8 As referências utilizadas para os fatores de emissão consideradas foram: IPCC AR5; DEFRA - Greenhouse gas reporting: conversion factors 2023; Programa Brasileiro GHG Protocol; IEA Emission Factors Database; Ecoinvent Database; Published Product Carbon Footprints (ie: Dell, Apple Products); Carnegie Mellon EIO-LCA Database; Supplier reports. Os gases incluídos no cálculo foram CO2, CH4, N2O e R-410. O inventário utilizou os valores de Potencial de Aquecimento Global (GWP), conforme os relatórios do Painel Intergovernamental sobre Mudanças Climáticas (IPCC), considerando as seguintes taxas: CH4: GWP 24; N2O: GWP 265; R-410: GWP 1750.

9 Os valores do Escopo 2 refletem as emissões baseadas na abordagem Location-base.

Governança climática

Identificamos e categorizamos os riscos e as oportunidades relacionados às mudanças climáticas, levando em conta as expectativas dos stakeholders, as preferências dos clientes, as regulamentações ambientais, o desenvolvimento regional de energia renovável e as tendências emergentes, entre outros. Contamos com uma ampla gama de iniciativas para a redução de emissões e utilizamos uma estrutura hierárquica de governança para gerenciar os riscos vinculados às mudanças climáticas em todas as operações comerciais da organização.

Desde 2020, respondemos ao questionário sobre mudanças climáticas do Carbon Disclosure Project (CDP) para melhorar a conscientização corporativa e gerenciar de maneira eficaz os riscos associados às mudanças climáticas.

Intensidade das emissões

GRI 305-4

	2022	2023	2024
Por colaborador	42,4 tCO ₂ e	33,6 tCO ₂ e	27,9 tCO ₂ e
Por comprador	0,022 tCO ₂ e	0,023 tCO ₂ e	0,023 tCO ₂ e
Por US\$ faturado	0,0001 tCO ₂ e	0,00014 tCO ₂ e	0,000113 tCO ₂ e

EVOLUÇÃO DO INVENTÁRIO DE GEE (EM tCO₂e)

GRI 2-4

GRI 305-1

GRI 305-2

GRI 305-3

INVENTÁRIO DE GASES DE EFEITO ESTUFA (GEE) EM TONELADAS CO ₂ e	2022	2022 (AJUSTADO)	2023	2023 (AJUSTADO)	2024
Emissões diretas de GEE - Escopo 1	318.140	2.877	567.279	7.857	7.112
Emissões indiretas de GEE - Escopo 2	17.844	17.844	16.864	18.179	28.865,7
Emissões indiretas de GEE - Escopo 2	1.171.948	1.406.175	1.522.525	2.081.948	2.315.795

Compromisso com a precisão e integridade dos dados

No Mercado Livre, a transparência e a consistência em nossos relatórios são fundamentais para manter a confiança de nossos stakeholders. Como parte de nosso compromisso contínuo com a análise e a evidência dos dados, estamos atualizando a forma como categorizamos certas emissões em alinhamento com o Protocolo de Gases de Efeito Estufa (GHG Protocol) e os padrões de reporte financeiro.

Quando iniciamos formalmente nossas práticas de gestão de carbono, em 2016, embora não estivessem diretamente sob nosso controle operacional, as emissões de nossos parceiros de logística terceirizados foram incluídas no Escopo 1 para garantir o endereçamento do tema de maneira responsável dentro da nossa cadeia de valor. Essa prática nos permitiu impulsionar ações e desenvolver iniciativas estratégicas de redução de emissões em colaboração com nossos fornecedores, como a adoção de veículos elétricos em nossas operações de primeira e última milha e o uso de combustíveis alternativos em nossas operações de transporte de longa distância.

Após oito anos de progresso, decidimos aprimorar nossa abordagem de reporte para alinhá-la com o GHG Protocol e com os padrões predominantes na indústria. Assim, reclassificamos as emissões provenientes das nossas entregas realizadas através de parceiros de logística de Escopo 1 para Escopo 3. Esse ajuste reflete nosso compromisso com a precisão e a integridade nas práticas de relato. Estamos totalmente comprometidos com a redução dessas emissões e vamos apoiar ativamente nossos parceiros de logística no desenvolvimento de suas capacidades para medir, gerenciar e reportar emissões de forma eficaz.

Essa decisão reforça nossa dedicação em alinhar a ação climática com padrões reconhecidos globalmente, ao mesmo tempo que garante transparência e credibilidade para nossos stakeholders.

Mobilidade sustentável

GRI 305-5 SASB-GC-EC-410a.1

A expansão de nosso negócio requer também a expansão da rede logística. Levar os produtos ao destino é uma das principais fontes de emissões diretas de nossas operações. Por isso, a eletrificação da frota é uma das maneiras mais importantes de reduzir as emissões ao longo da cadeia, especialmente na primeira e na última milha. Além de manter a eficiência operacional, a mobilidade sustentável pode reduzir as emissões de CO₂ entre 50% e 85% em comparação com as frotas de combustíveis fósseis.

No entanto, o setor enfrenta desafios significativos que exigem um esforço multissetorial para que a América Latina possa avançar na transição energética. Vivemos em um contexto desafiador, caracterizado pelo descompasso entre oferta e demanda no mercado de eletromobilidade, além da falta de infraestrutura de recarga, entre outros fatores.

Mesmo diante desse cenário, em 2024 conseguimos ultrapassar a barreira de mais de 3.600 veículos elétricos, consolidando uma das maiores frotas da região. Entregamos mais de 70 milhões de pacotes com emissões reduzidas, evitando a emissão de mais de 11.000 tCO₂.

Os projetos que realizamos também abrangem o desenvolvimento e a expansão de instalações de pontos de recarga e a exploração de modelos inovadores para dar suporte e possibilitar o funcionamento da frota. Sabemos que essa transição representa uma grande oportunidade para o setor. Por isso, procuramos trabalhar em parceria com integrantes da cadeia de provedores regionais para encontrar as melhores soluções para os desafios locais.

No Brasil, como parte dos esforços coletivos para enfrentar os desafios do setor, aderimos à [Aliança pela Mobilidade Sustentável](#), uma iniciativa que se dedica a criar soluções que contribuam para o futuro da mobilidade sustentável. Suas ações visam democratizar o acesso a veículos elétricos e fomentar a infraestrutura de recarga, além de promover parcerias estratégicas entre as empresas participantes para transformar a mobilidade urbana.



Inovação para avançar em baixas emissões

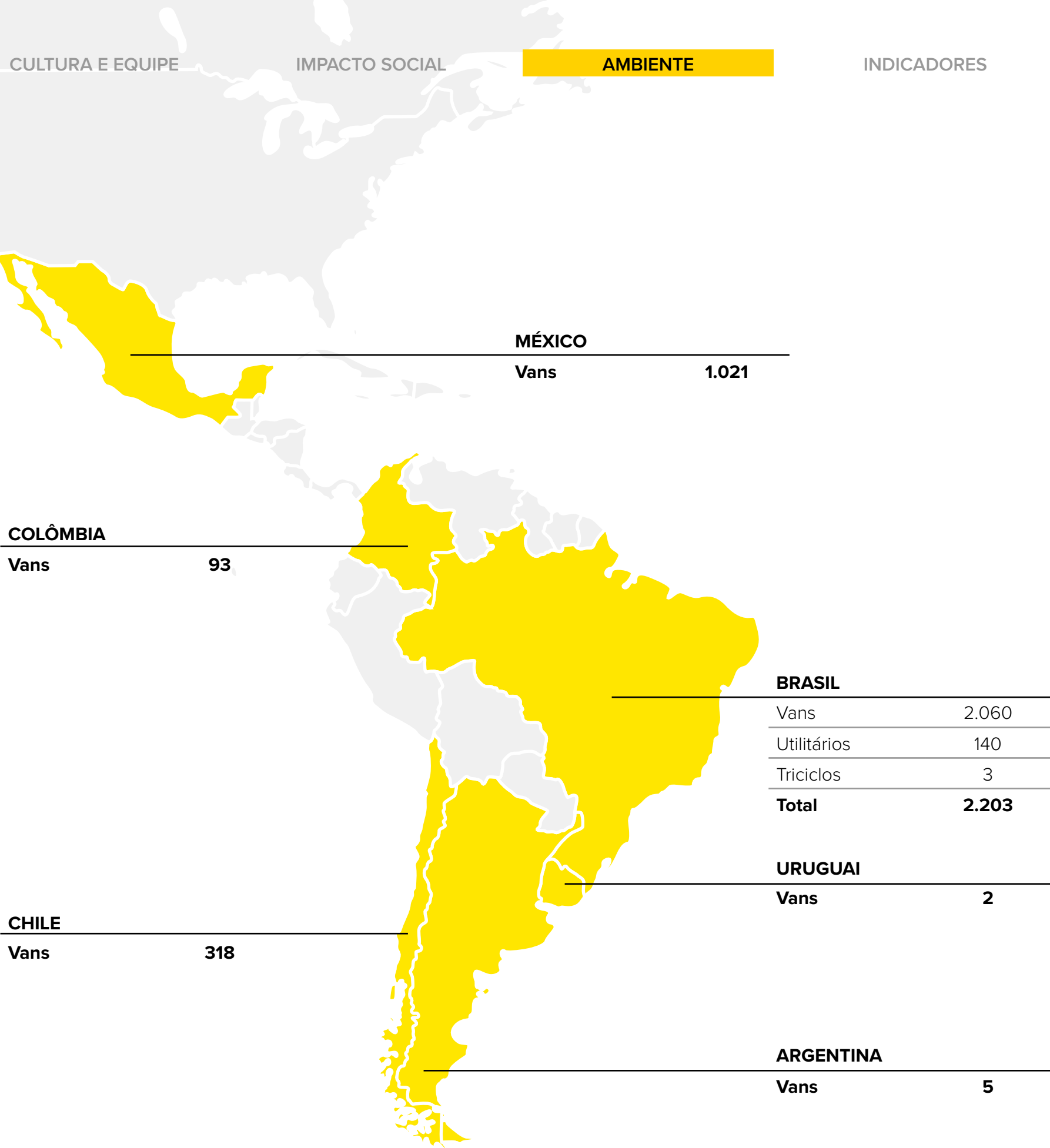
GRI 305-5

Buscando enfrentar os desafios da transição para uma logística de baixo carbono, estabelecemos uma parceria com a Newlab para desenvolver um Estudo de Logística de Baixo Carbono. Abrimos uma chamada na qual participaram 128 empresas e startups de todo o mundo. Como resultado, selecionamos oito empresas de mobilidade de baixas emissões com as quais realizamos pilotos em condições reais de negócios em nossas operações no Brasil, México e Uruguai, para que possamos avaliar a viabilidade e a escalabilidade dessas tecnologias.

Com essa iniciativa, queremos identificar e testar tecnologias inovadoras que tenham o potencial de reduzir significativamente a pegada de carbono de nossas operações logísticas. Mediante uma série de pilotos, estamos avaliando diversas soluções, incluindo modais alternativos de transporte de baixa emissão, otimização de carga de veículos elétricos e conversão de veículos a combustão para veículos elétricos e híbridos.

Distribuição da frota elétrica por país em 2024

TOTAL	
Vans	3.499
Utilitários	140
Triciclos	3
Total	3.642



Eficiência logística

GRI 305-5

SASB-GC-EC-410a.1

Em 2024, 71,8% de nossos envios chegaram ao destino em menos de 48 horas. Para gerenciar esse volume de vendas, é necessária uma operação logística avançada, bem executada e integrada.

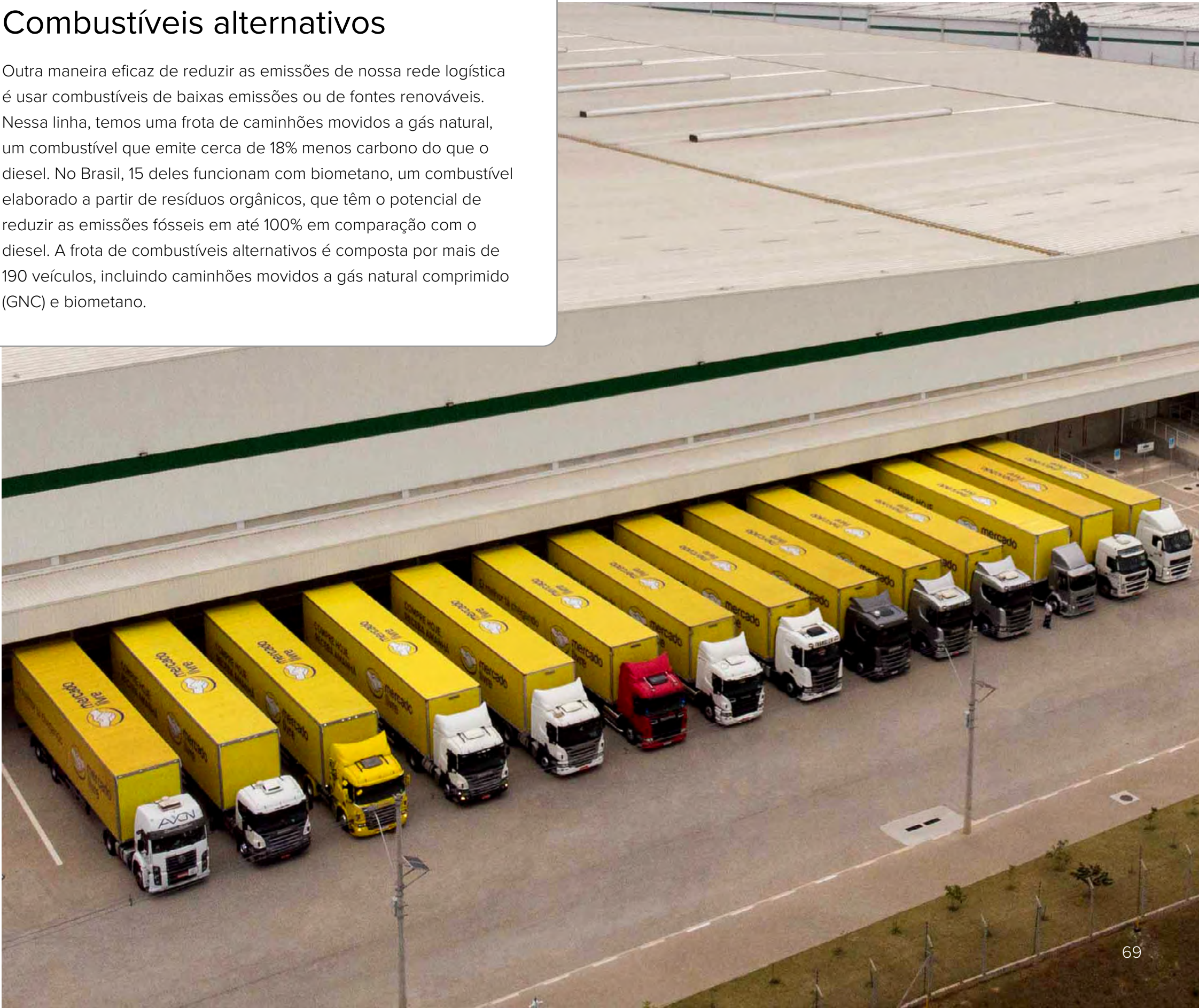
Estamos sempre em busca de inovações destinadas a melhorar a eficiência operacional da rede logística. Além disso, nossos centros de distribuição e armazéns estrategicamente localizados nos permitem aumentar a capacidade de entrega e reduzir tempo e custos.

Avançamos na instalação de sistemas de telemetria em grande parte de nossa frota. Essa iniciativa nos permite monitorar e otimizar vários parâmetros, inclusive os relacionados à segurança viária, consumo de combustível, otimização de rotas, entre outros. Por meio da análise de dados, podemos incentivar práticas de direção mais seguras e eficientes, resultando em benefícios ambientais e econômicos.

Para a milha intermediária, implementamos um projeto de eficiência de carga (mais pacotes na carga, em média, por caminhão) que resultou em uma redução de 20% nas emissões em rotas onde a iniciativa foi implementada, conseguindo evitar 5.385 tCO2 durante o ano. Também expandimos as Agências Mercado Livre, modalidade na qual o comprador vai até uma loja local para retirar seus pacotes ou, então, essa mesma loja realiza a entrega a pé, de bicicleta ou motocicleta. Esse método diminui os custos de envio, melhora a experiência de compra e promove a sustentabilidade ao reduzir as emissões na última milha. O crescimento registrado foi de 19% no volume de pacotes entregues em relação a 2023.

Combustíveis alternativos

Outra maneira eficaz de reduzir as emissões de nossa rede logística é usar combustíveis de baixas emissões ou de fontes renováveis. Nessa linha, temos uma frota de caminhões movidos a gás natural, um combustível que emite cerca de 18% menos carbono do que o diesel. No Brasil, 15 deles funcionam com biometano, um combustível elaborado a partir de resíduos orgânicos, que têm o potencial de reduzir as emissões fósseis em até 100% em comparação com o diesel. A frota de combustíveis alternativos é composta por mais de 190 veículos, incluindo caminhões movidos a gás natural comprimido (GNC) e biometano.



Circularidade de materiais

Buscamos constantemente soluções que nos permitam minimizar o volume de material que vai para aterros sanitários e reinserir os recursos no ciclo de produção, promovendo a circularidade dos materiais. Atuamos em três frentes: reduzir, substituir e reciclar, além de conscientizar os membros de nossa cadeia de valor.



Promovemos um programa de reciclagem que inclui esquemas de separação e coleta seletiva de resíduos na origem. Hoje, 77% dos materiais secos usados em nossos centros de distribuição são recuperados em colaboração com fornecedores locais.

Para reduzir a quantidade de packaging de forma permanente, transportamos alguns produtos em sua embalagem primária, eliminando as embalagens adicionais e reduzindo o uso de materiais e a quantidade de ar transportado na última milha.

Conectando nossas iniciativas ambientais ao dia a dia dos usuários

Estamos buscando aproximar nossas ações ambientais à experiência do usuário, convertendo-o em um aliado na redução dos impactos ambientais e compartilhando nossos esforços nessa área.

Para fechar esse ciclo, precisamos que os consumidores descartem seus resíduos adequadamente. Por isso, em 2024, nos principais países onde operamos, passamos a incluir mensagens de sustentabilidade nas embalagens, com um site associado que descreve os materiais e fornece instruções sobre como separá-los e descartá-los adequadamente para reciclagem.

No Brasil, México e Chile, também incluímos uma nova funcionalidade nas mensagens de rastreamento de entrega que informa aos usuários se o pacote será transportado em um veículo elétrico.



Gestão de resíduos

GRI 306-1

GRI 306-2

Durante 2024, alcançamos uma taxa de recuperação de materiais em nossas operações de 77%. O papelão continua sendo o resíduo valorizável gerado em maior quantidade regionalmente, representando mais de 44%, seguido pela madeira, com mais de 18%. O Brasil e o México, nossos maiores mercados, geram a maior quantidade de resíduos, com uma quota de 48,3% e 41,4%, respectivamente.

A porcentagem de desvios para aterros sanitários é de 21%, uma taxa que quase dobrou em relação a 2023 devido ao aumento do número de instalações que passaram a informar esses dados.

Para garantir uma correta gestão dos resíduos e de todos os processos implicados, contamos com ferramentas legais, como cláusulas contratuais, garantia das autorizações e documentos como certificados de descarte final e licenças para o transporte de resíduos. Além disso, todas as nossas instalações possuem um programa de excelência, por meio do qual acompanhamos a operação e seus resultados, incluindo a gestão dos resíduos.

Redução do uso de pallets no Brasil

No Brasil, reduzimos drasticamente a compra de pallets de madeira por meio de algumas iniciativas. Por um lado, estamos substituindo maciçamente esse material por pallets de plástico, conhecidos como “pallets-manga”, que são mais duráveis que os tradicionais e podem ser reciclados no final de sua vida útil. Por outro lado, temos contratos de manutenção e reparo para que os pallets de madeira que ainda estão em uso possam voltar a operar.

Além disso, as unidades que não podem mais ser reparadas são descartadas adequadamente por esse fornecedor. Com isso, diminuimos em 46% a geração de resíduos de madeira em nossas operações no Brasil.



77%

taxa de recuperação
em 2024

Taxa de recuperação de resíduos por país

MÉXICO



BRASIL



COLÔMBIA



CHILE



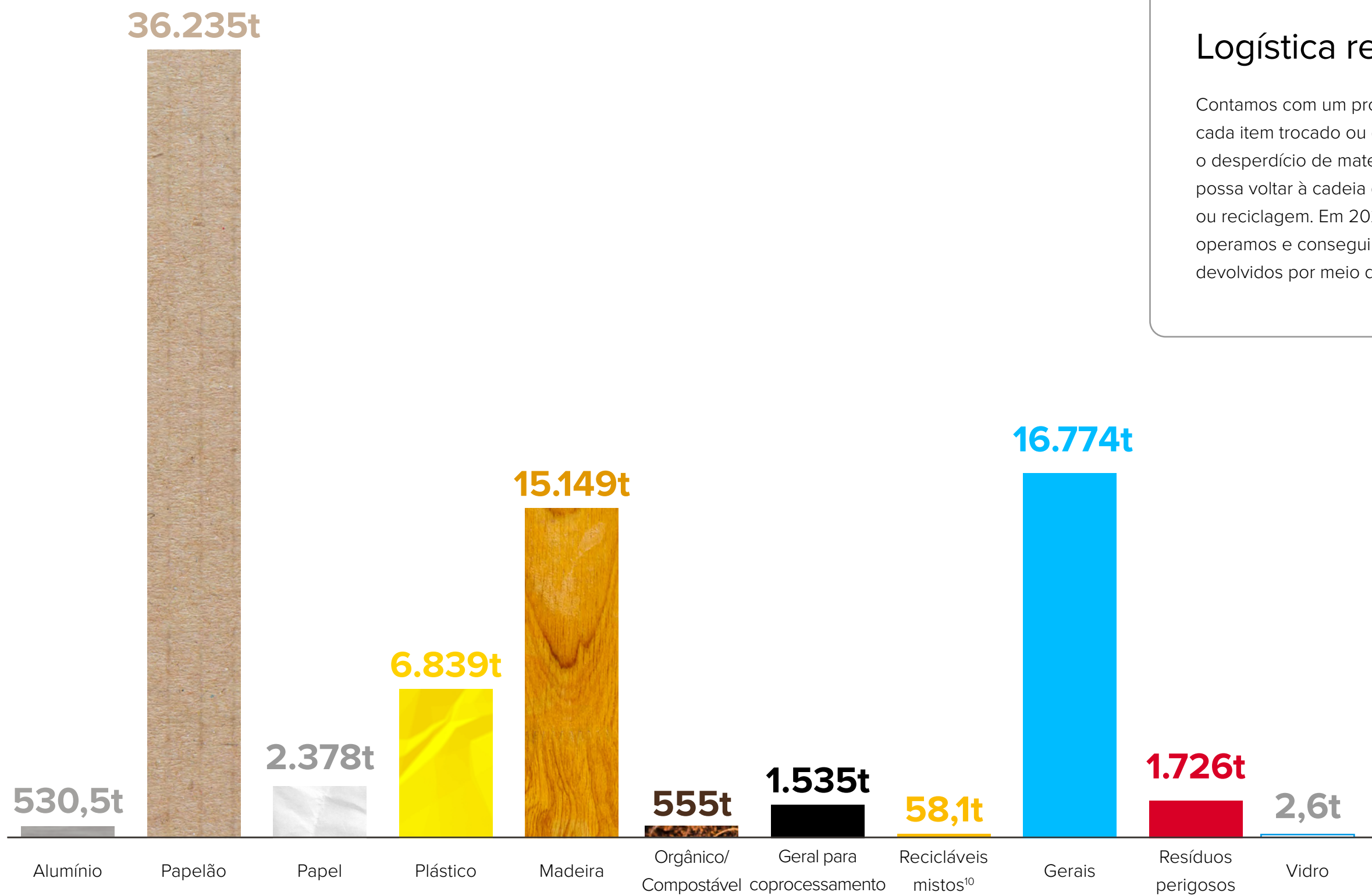
ARGENTINA



URUGUAI



Tipos de resíduos gerados em toneladas métricas (t)



Logística reversa GRI 301-3

Contamos com um programa de logística reversa que avalia rigorosamente cada item trocado ou devolvido, otimizando a gestão de estoque e minimizando o desperdício de materiais. Cada produto é avaliado e categorizado para que possa voltar à cadeia de valor através da doação, revenda a outras empresas ou reciclagem. Em 2024, ampliamos o processo para todos os países onde operamos e conseguimos recuperar mais de 90% de todos os produtos devolvidos por meio dessa iniciativa em nível regional.



¹⁰ Nova categoria que inclui itens com materiais de triagem mais complexa, como cápsulas de café expresso, Tetra Pack, revestimentos e outros recicláveis mistos.

Inovação em embalagens

Incorporamos materiais reciclados na composição de nossas embalagens e garantimos que todas sejam recicláveis, reutilizáveis ou compostáveis. O papelão que utilizamos é rastreável em sua cadeia de valor certificada ou em processo de certificação com o selo FSC (Forest Stewardship Council), que garante que o processo de fabricação inclui práticas responsáveis de manejo florestal. Além disso, em toda a operação, as caixas utilizadas em nossas operações têm pelo menos 36% de papelão reciclado em sua composição.

Desde 2023, incorporamos sacolas produzidas com até 50% de plástico reciclado nas operações da Argentina e do México. Assim, conseguimos atingir 47% de plástico reciclado em nível regional. Também estamos trabalhando em iniciativas de diversificação de tamanho e redução de gramatura de caixas e sacolas para minimizar o volume de material introduzido no mercado. As reduções de gramatura foram alcançadas no Brasil e no México, mantendo a qualidade e o desempenho e reduzindo em 20% a utilização de matéria-prima.

Continuamos promovendo a eliminação de material plástico de enchimento. A substituição é feita por papel certificado em uso florestal responsável e/ou matéria-prima reciclada. Ao mesmo tempo, com o programa SIOC (Ships in Original Container), 18% dos produtos que saem de nossos centros logísticos são enviados em suas embalagens primárias, evitando o uso de embalagens extras.

EMBALAGENS 100% RECICLÁVEIS, REUTILIZÁVEIS E COMPOSTÁVEIS

CAIXAS	SACOLAS	EMBALAGEM PRIMÁRIA (Penetração SIOC)
BRASIL 20% de conteúdo reciclado mínimo 30% de conteúdo reciclado, em média	No Brasil e no Chile (em processo para o México), lançamos uma sacola para nossa categoria de supermercado, normalmente usada para alimentos, que é reutilizável e mais segura para entregas. No Brasil e no México, começamos a usar máquinas automáticas de embalagem para compras de um único item, que não levam etiquetas. Dessa forma, reduzimos o uso de insumos e facilitamos a reciclagem.	ARGENTINA 29% dos envios
ARGENTINA 100% de papelão reciclado	ARGENTINA 50% de plástico reciclado, em média	CHILE 19% dos envios
MEXICO 100% de papelão reciclado	MEXICO 50% de plástico reciclado BRASIL 12% de conteúdo reciclado, em média	BRASIL 18% dos envios
CHILE 38% de papelão reciclado	CHILE 100% compostável	MEXICO 17% dos envios

Gestão da energia

Uma das principais fontes de consumo de eletricidade se concentra em nossos centros de distribuição, devido à energia requerida para automatizar os processos de expedição. Ao avaliar o consumo, encontramos duas áreas de oportunidade para a redução de emissões neste escopo: eficiência energética, através da medição inteligente, e a transição para energia proveniente de fontes renováveis. Atualmente, mais de 125 centros logísticos já contam com sensores de IoT (Internet das Coisas), que fornecem dados em tempo real sobre o nosso consumo, permitindo uma gestão mais eficiente dos recursos.

Contamos com um programa para suprir o aumento das necessidades energéticas por meio de contratos externos de compra de energia renovável, com o objetivo de adotar energia totalmente limpa em nossas instalações. Temos três centros logísticos que operam com um sistema de autogeração de energia usando painéis solares.

11 Os servidores pertencem a terceiros e o volume de consumo não é individualizado.

GRI 302-2

12 Em 2023, eram considerados combustíveis de Transporte por estar no Escopo 1; em 2024, foram removidos e se reporta apenas os GJ de geradores.

13 Devido a um erro no cálculo da conversão de GWh para GJ em 2023, estamos atualizando o dado nesta edição.

CONSUMO ELÉTRICO (EM kWh)

GRI 302-3

SASB-GC-EC-130a.1

	2022	2023	2024
Argentina	13.096.407	13.736.461	13.401.094
Brasil	59.369.393	73.935.216	91.180.607
Chile	4.187.383	6.344.907	7.663.460
Colômbia	2.016.167	1.837.799	2.498.710
México	25.724.048	48.610.917	59.509.188
Perú	-	39.606	73.947
Uruguai	753.475	780.948	754.672
Venezuela	57.335	87.245	66.088
Estados Unidos	-	-	117.600
Total de escritórios e centros de distribuição	105.204.209	145.373.099	175.265.366
Intensidade energética (kWh/m²)	51	55,6	62,3

CONSUMO DE ENERGIA NA ORGANIZAÇÃO¹¹

GRI 302-1

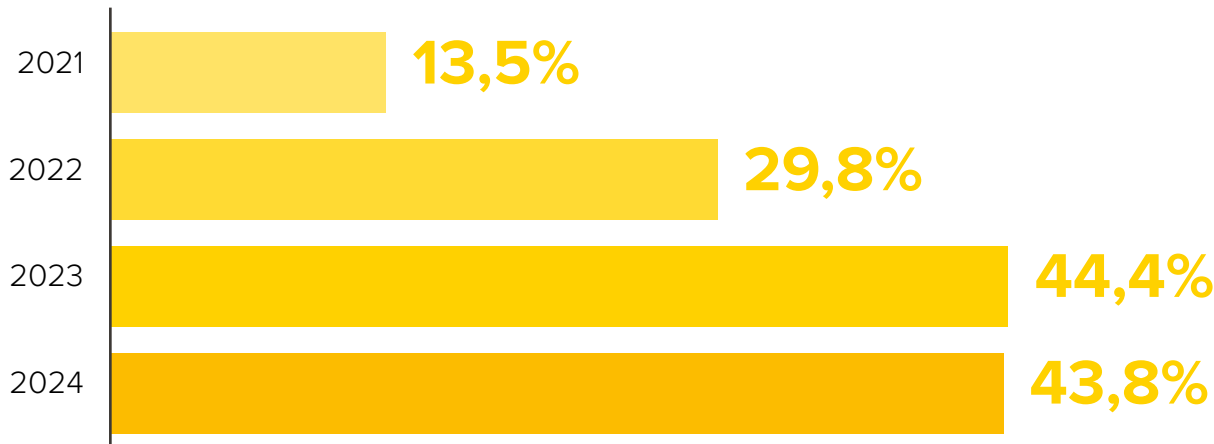
	2022	2023	2024
Consumo total de combustíveis ¹² e fontes não renováveis na organização em gigajoules, incluindo os tipos de combustíveis usados (diesel)	5.786.705 GJ	7.929.037 GJ	52.642 GJ
Consumo total de eletricidade (em GWh)	105,21	145,37	174,85
Consumo total de eletricidade (em gigajoule-hora)	378,76	523,34	626.400
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	6.165.461 GJ	8.452.380 GJ ¹³	679.042 GJ

Transição para energias renováveis

Enfrentamos o desafio de alinhar o crescimento acelerado dos negócios com os esforços para reduzir o consumo de eletricidade. Para isso, estamos investindo no uso de fontes renováveis de energia, que hoje já responde por 43,8% do consumo de energia de toda a operação na região. Em 2024, consumimos mais de 76.000 MWh anuais a partir dessas fontes, conseguindo migrar três centros logísticos para energia renovável.

No Brasil, migramos três operações de centros logísticos para fontes de energia renovável, por meio de contratos de PPA (contratos de compra e venda de energia renovável). Dessa forma, cerca de 64,5% do consumo do país é abastecido por essa fonte. Na Colômbia, consumimos 462 MWh de energia renovável da planta solar instalada em nosso centro de distribuição e armazenamento, cobrindo 30% do consumo anual. No Chile, consumimos 5.997 MWh de energia renovável e, no México, 11.442 MWh.

ENERGIA RENOVÁVEL EM NOSSA OPERAÇÃO



76.739.655 kWh
de energia renovável consumida



12.976 tCO₂e
de emissões evitadas com energias renováveis
vs. energia da rede convencional



30
centros logísticos e escritórios
alimentados total ou
parcialmente por fontes limpas



3
centros logísticos
migrados para energias
renováveis em 2024

CONSUMO DE ENERGIA PROVENIENTE DE FONTES RENOVÁVEIS EM kWh	2022	2023	2024
Argentina ¹⁴	18.404	15.529	0
Brasil	23.163.160	46.719.125	58.838.066
Chile	3.449.430	5.203.798	5.997.800
México	4.764.000	11.623.000	11.442.060
Colômbia	-	144.146	461.730
Total de Energias Renováveis em kWh	31.394.993	63.705.598	76.739.656

14 Fechamento do centro logístico.

INDICADORES

Padrões GRI

DECLARAÇÃO DE USO: O Mercado Livre elaborou o relatório de acordo com as Normas GRI para o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024.

GRI 1 USADO: GRI 1: Fundamentos 2021. **NORMAS SETORIAIS GRI APLICÁVEIS:** Não aplicável aos padrões setoriais disponíveis.

PADRÃO GRI	ÍNDICE	LOCALIZAÇÃO / RESPOSTA
GRI 2: CONTEÚDOS GERAIS 2021		
A organização e suas práticas de relato		
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” sob as leis do estado de Delaware, Estados Unidos. Sua sede está localizada em Dr. Luis Bonavita 1294 unidade 1733, Montevideú, Uruguai, 11300. MercadoLibre S.R.L. DeRemate.com da Argentina S.A. MELI Log S.R.L. First Label S.R.L Tech Pack S.R.L. MercadoPago Processing Services S.R.L. Soluções de interface S.R.L Mercado Pago Inversiones S.R.L. Mercado Pago Asset Management S.A. MercadoLivre.com Internet Activities Ltd. Mercado Pago Instituição de Pagamento Ltda. eBazar.com.br Ltda. Mercado Envios Transport Ltd. 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. MercadoLibre Chile Ltda. Mercado Pago Emisora S.A. Kangu Chile Limited Mercado Pago Corredores de Seguros SpA Mercado Pago Crypto S.A. Rede de pagamentos comerciais limitada Mercado Pago Lending Limited Mercado Pago Operadora S.A.

PADRÃO GRI	ÍNDICE	LOCALIZAÇÃO / RESPOSTA
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-2 Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	MercadoLibre Colômbia Ltda.
		MercadoPago Colombia Ltda.
		Companhia de Financiamento Mercadopago S.A.
		Kangu Tecnologia Logística S.A.S.
		MercadoLibre Costa Rica S.R.L.
		MercadoLibre Ecuador Cia. Ltda.
		MELI Participaciones, S.L.
		Alice Biometrics, S.L.U.
		MercadoLibre. S.A. de C.V.. Institución de Fondos de Pago Electrónico (pending publication of the authorization to act as IFPE)
		(Former name: 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 Operaciones 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.
		MercadoLibre Peru S.R.L.
		MercadoPago Peru S.R.L.
		MELI Uruguay S.R.L.
		Tech Fund S.R.L
		Deremate.com do Uruguay S.R.L.
		Kiserty S.A.
		MercadoPago Uruguay S.R.L.
		Dirpul S.A.
		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
		Classificados LLC
		SFSC, LLC
		MELI Capital LLC

PADRÃO GRI	ÍNDICE	LOCALIZAÇÃO / RESPOSTA												
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-2 Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	MercadoLibre Venezuela, S.R.L.								Venezuela				
		MELI Capital Ventures LLC								Ilhas Cayman				
		MAIJIADUO Business Consulting (Shenzhen) Co., Ltd.								China				
	2-3 Período de relato, frequência e ponto de contato	Pg. 5												
	2-4 Reformulações de informações	Pg. 65, 66												
	2-5 Verificação externa	Não foi realizada nenhuma verificação externa.												
Atividades e trabalhadores														
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	Pg. 13												
		Emprego	ARG	BRA	CHI	COL	MEX	PER	URU	VEN	ECU	USA	CHI	ESP
	POR TIPO DE CONTRATO E GÊNERO													
	Indefinido	12.043	36.548	2.639	5.280	19.022	54	1.858	25	6	20	5	19	77.519
	- Mulher	4.375	18.647	961	1.429	8.793	25	674	15	2	6	5	3	34.935
	- Homem	7.668	17.901	1.678	3.851	10.229	29	1.184	10	4	14	0	16	42.584
	Temporário	0	0	0	6	6.677	0	5	0	0	0	0	0	6.688
	- Mulher	0	0	0	3	3.459	0	1	0	0	0	0		3.463
	- Homem	0	0	0	3	3.218	0	4	0	0	0	0		3.225
	Horas não garantidas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	- Mulher	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	- Homem	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TOTAL GERAL	12.043	36.548	2.639	5.286	25.699	54	1.863	25	6	20	5	19	84.207
	POR TIPO DE JORNADA DE TRABALHO E GÊNERO													
	Full-time	11.236	34.895	2.635	4.888	25.202	54	1.462	25	6	20	5	19	80.447
	- Women	3.940	17.538	961	1.206	11.992	25	417	15	2	6	5	3	36.110
	- Men	7.296	17.357	1.674	3.682	13.210	29	1.045	10	4	14	0	16	44.337
	Part-time	807	1.653	4	398	497	0	401	0	0	0	0	0	3.760
	- Women	435	1.109	0	226	260	0	258	0	0	0	0	0	2.288
	- Men	372	544	4	172	237	0	143	0	0	0	0	0	1.472
	TOTAL	12.043	36.548	2.639	5.286	25.699	54	1.863	25	6	20	5	19	84.207
			Pg. 39											

PADRÃO GRI	ÍNDICE	LOCALIZAÇÃO / RESPOSTA	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-8 Pessoas que trabalham na organização e não são empregados	Pessoas que trabalham na organização e que não são funcionários	2024
		Central de atendimento	12.661
		Serviços de alimentação recorrentes (por exemplo: bufê, cantina no local)	562
		Força de vendas do Mercado Pago*	1.197
		Serviços de limpeza	2.066
		Logística	11.466
		Serviços de manutenção recorrente de espaços, equipamentos, maquinário, etc.	1.307
		Serviços cadastrais recorrentes	1
		Trabalhos	544
		Outros serviços profissionais / Recursos externos: inclui consultorias que fornecem recursos externos.	5.415
		Segurança	2.486
		Transferência de pessoal	243
		Número total	37.948
		*Não inclui revendedores (afiliados do programa de revenda Mercado Pago).	

Governança		
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-9 Estrutura de governança e sua composição	Pg. 19
	2-10 Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	É responsabilidade do Comitê de Nomeação e Governança Corporativa indicar os membros do Conselho de Administração para posterior nomeação pela Assembleia Geral de Acionistas. Estatutos do Comitê
	2-11 Presidente do mais alto órgão de governança	Pg. 19
	2-12 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	O vice-presidente executivo e diretor financeiro (CFO) é a pessoa responsável pelas questões econômicas, ambientais e sociais no nível executivo. A cada trimestre, os responsáveis por cada unidade de negócios apresentam os resultados financeiros, o contexto social das operações e o progresso da estratégia nas reuniões da diretoria. A Diretoria também recebe atualizações sobre riscos e oportunidades ambientais, sociais e de governança em uma base ad hoc. Pg. 18
	2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	Pg. 18
	2-14 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	O vice-presidente executivo e diretor financeiro (CFO) é a pessoa responsável pelas questões econômicas, ambientais e sociais no nível executivo. A diretoria também recebe atualizações sobre riscos e oportunidades ambientais, sociais e de governança, conforme necessário.
	2-15 Conflitos de interesse	Pg. 21
	2-16 Comunicação de preocupações cruciais	Caso o vice-presidente sênior e CFO considere que há uma preocupação crítica, ele comunicará isso aos membros do Conselho de Administração.
	2-17 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	Os membros da diretoria podem participar de fóruns e eventos do setor para ampliar seus conhecimentos sobre questões econômicas, ambientais e sociais. Pg. 21

PADRÃO GRI	ÍNDICE	LOCALIZAÇÃO / RESPOSTA
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-18 Avaliação de desempenho do mais alto órgão de governança	O Conselho e cada Comitê realizam uma autoavaliação anual para analisar a eficácia no cumprimento de suas funções. Como parte dessa autoavaliação, os diretores podem fornecer feedback sobre o desempenho de outros diretores. O diretor independente principal acompanha esse feedback e toma medidas adicionais, conforme apropriado, com os diretores que receberam o feedback. Pg. 20
	2-19 Políticas de remuneração	Pg. 20, 45 Comitê de Remuneração
	2-20 Processo para a determinação da remuneração	Comitê de Remuneração Diretrizes de governança corporativa
	2-21 Proporção da remuneração total anual	As informações estarão disponíveis em abril de 2025 e serão atualizadas neste relatório.
Estratégia, políticas e práticas		
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-22 Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	Pg. 4
	2-23 Compromissos de política	Pg. 22
	2-24 Incorporação de compromissos de política	Pg. 22
	2-25 Processos para reparar impactos negativos	Pg. 22, 24
	2-26 Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	Pg. 22, 24
	2-27 Conformidade com leis e regulamentos	Todos os casos foram registrados no Brasil. A ANVISA sancionou o Mercado Livre com multas totais de R\$ 7.450.277,84 (US\$ 1.229.946,48) como resultado de sanções e processos administrativos iniciados em 2020, 2021 e 2022, que só foram julgados em 2024. Das multas aplicadas, 44,6% estão relacionadas a produtos não registrados na ANVISA, 25% à venda de produtos proibidos e 30,4% a propagandas com alegações irregulares sem aprovação da ANVISA. As multas, distribuídas por categoria, referem-se a: 37,7% a medicamentos, 41,5% a suplementos alimentares, 13,2% a cosméticos e 7,6% a equipamentos médicos. A ANATEL impôs uma medida cautelar administrativa exigindo a remoção de todos os telefones celulares não aprovados da plataforma e impedindo o registro de telefones celulares não aprovados, e o Mercado Livre deve validar a marca e o modelo com o respectivo código de aprovação. O Mercado Livre tomou as medidas necessárias para remover o conteúdo irregular, conseguindo se qualificar como uma “empresa em conformidade” para evitar tais sanções. O Mercado Livre recebeu uma multa no valor de R\$ 7,3 milhões (USD 1,2 milhões) devido a uma suposta publicidade enganosa no bilhete emitido, ao não reembolsar o valor de um produto não entregue por um terceiro, em uma compra feita fora da plataforma. O Mercado Livre foi multado em R\$ 210 mil (US\$ 34 mil) por expor a terceiros a venda de agrotóxicos não permitida pelo IBAMA (Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis).
	2-28 Participação em associações	Pg. 16
Engajamento de stakeholders		
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-29 Abordagem para engajamento de stakeholders	Pg. 5

PADRÃO GRI	ÍNDICE	LOCALIZAÇÃO / RESPOSTA	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-30 Acordos de negociação coletiva	Funcionários cobertos por acordos de negociação coletiva	2024
		Brasil	100%
		Argentina	30%
		Uruguai	100%
		México	82%
		Colômbia / Venezuela / Peru / Chile	0%
GRI 3: Temas materiais			
Temas materiais			
GRI 3: Temas materiais 2021	3-1 Processo para determinar temas materiais	Pg. 6	
	3-2 Lista de temas materiais	Pg. 7	
TEMA MATERIAL: Governança, ética e transparência			
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Pg. 20, 22	
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-4 Apoio financeiro recebido do governo	Na Argentina, o Mercado Libre SRL está registrado na Lei de Economia do Conhecimento (Lei 27.506 e suas atualizações), o que nos permite obter isenções e créditos fiscais. E na Cidade Autônoma de Buenos Aires, onde o Mercado Libre SRL está registrado como uma empresa de tecnologia, dentro do Distrito Tecnológico, por meio do qual temos isenções fiscais. No Brasil, a eBazar.com.br Ltda. conta com um incentivo fiscal vinculado ao Imposto sobre Circulação de Mercadorias, Serviços de Transporte Interestadual, Intermunicipal e de Comunicação, concedido pelo Estado de Minas Gerais com um valor de US\$ 36 milhões em 2023. Além disso, a Meli Developers Brasil Ltda. obteve acesso ao Regime de Contribuição Social sobre a Receita Bruta, que compreende o pagamento de contribuições previdenciárias a uma alíquota de 4,5% sobre o valor bruto da receita, em oposição a 20% sobre a remuneração paga aos empregados. Em 2023, os recursos provenientes da compensação de benefícios fiscais e despesas com desenvolvimento de tecnologia foram de US\$ 12 milhões.	
GRI 205: Anticorrupção 2016	205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	Todas as operações são avaliadas.	
	205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	8.262 funcionários foram treinados em políticas anticorrupção e questões do MELI Code. E 41 comunicações foram feitas sobre políticas e procedimentos anticorrupção e questões do MELI Code.. Além disso, 610 fornecedores foram informados sobre as políticas e os procedimentos anticorrupção. Isso representa 65% do número total de fornecedores dentro do escopo do Programa de Gestão de Riscos Anticorrupção de Terceiros. Mais informações na pág 23	
	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Nenhum caso de corrupção foi confirmado.	
GRI 206: Concorrência desleal 2016	206-1 Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	Há uma ação relacionada a uma suposta concorrência desleal no Chile; e cinco ações relacionadas a livre concorrência, duas na Argentina, duas no Chile e uma no México. Nenhuma delas foi resolvida definitivamente, e os casos ainda estão em andamento.	
GRI 415: Políticas públicas	415-1 Contribuição políticas	Nenhuma contribuição foi feita a partidos políticos ou representantes durante 2024.	
MATERIAL TOPIC: Contribuição para o desenvolvimento socioeconômico			
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Pg. 53	
GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016	203-1 Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	Pg. 53	
	203-2 Impactos econômicos indiretos significativos	Pg. 53	

PADRÃO GRI	ÍNDICE	LOCALIZAÇÃO / RESPOSTA											
TEMA MATERIAL: Desenvolvimento de nossas equipes													
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Pg. 39											
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-3 Obrigações do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria	O Mercado Livre cumpre com os planos de seguridade social exigidos por lei em todos os países onde opera.											
GRI 202: Presença no mercado em 2016	202-1 Proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, com discriminação por gênero	As informações estarão disponíveis em abril de 2025 e serão atualizadas neste relatório.											
	202-2 Proporção de membros da diretoria contratados na comunidade local	100%.											
GRI 401: Emprego 2016	401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados	Novas contratações	ARG	BRA	CHI	COL	ECU	USA	MEX	PER	URU	VEN	TOTAL
			2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024
		Total de novas contratações	2.568	24.571	744	1.407	2	10	44.760	22	259	2	74.345
		Mulher	962	13.225	269	363	1	4	22.539	12	133	1	37.509
		Até 30 anos	645	8.275	149	279	0	3	13.730	6	124	1	23.212
		Entre 31 e 50 anos de idade	310	4.570	113	84	1	1	8.067	6	9	0	13.161
		51 anos ou mais	7	380	7	0	0	0	742	0	0	0	1.136
		Homem	1.606	11.346	475	1.044	1	6	22.221	10	126	1	36.836
		Até 30 anos	1.020	7.644	274	637	1	4	16.077	4	100	1	25.762
		Entre 31 e 50 anos de idade	575	3.400	187	404	0	2	5.547	6	26	0	10.147
		51 anos ou mais	11	302	14	3	0	0	597	0	0	0	927
	401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados	Rotatividade	ARG	BRA	CHI	COL	ECU	USA	MEX	PER	URU	VEN	TOTAL
			2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024	2024
		Rotatividade total	1.064	10.702	441	521	0	1	27.050	13	175	2	39.969
		Mulher	398	5.911	178	154	0	0	13.592	6	95	1	20.335
		Até 30 anos	248	3.705	91	99	0	0	8.315	2	74	0	12.534
		Entre 31 e 50 anos de idade	148	2.054	80	55	0	0	4.877	4	21	1	7.240
		51 anos ou mais	2	152	7	0	0	0	400	0	0	0	561
		Homem	666	4.791	263	367	0	1	13.458	7	80	1	19.634
		Até 30 anos	348	3.095	102	190	0	1	9.816	3	47	0	13.602
		Entre 31 e 50 anos de idade	315	1.597	157	177	0	0	3.322	4	33	1	5.606
		51 anos ou mais	3	99	4	0	0	0	320	0	0	0	426
		Tipo de rotatividade	1.064	10.702	441	521	0	1	27.050	13	175	2	39.969
		Voluntária (demissão)	612	3.817	119	198	0	1	7.203	7	77	2	12.036
		Involuntária (demissão)	452	6.885	322	323	0	0	19.847	6	98	0	27.933

PADRÃO GRI	ÍNDICE	LOCALIZAÇÃO / RESPOSTA					
GRI 401: Emprego 2016	401-2 Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	Pg. 51					
	401-3 Licença parental	Licença parental	2024				
			Mulher	Homem	Total		
		Funcionários que tinham direito a licença parental	38.398	45.809	84.207		
		Funcionários que tiraram licença parental	1.246	1.523	2.769		
		Funcionários que retornaram após o término da licença parental	1.246	1.523	2.769		
		Funcionários que retornaram após o término da licença parental e ainda estão empregados 12 meses após o retorno ao trabalho	980	1.304	2.284		
		Taxa de retorno ao trabalho de funcionários que tiraram licença parental	100%	100%	100%		
		Taxa de retenção de funcionários em licença parental	79%	86%	82%		
GRI 404: Treinamento e educação 2016	404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado	Pg. 47					
	404-2 Programas para aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	Pg. 47, 49, 50					
	404-3 Porcentagem de empregados que recebem avaliações periódicas de desempenho e desenvolvimento profissional	Pg. 48					
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	Diversidade de empregados	Por gênero		Por faixa etária		
			Mulher	Homem	Até 30 anos	Entre 31 e 50 anos de idade	51 anos ou mais
		Reps + Team Leaders	26.940	23.330	31.470	18.262	1.545
		Analista e Assistentes	8.052	15.698	9.669	12.930	144
		Supervisores	2.175	4.326	585	5.837	79
		Gerentes / Executive Assistant	873	1.534	49	2.314	44
		Gerentes sênior	271	592	2	837	24
		Diretor	81	278		342	17
		VP/CEO	6	51		46	11
		Total	38.398	45.809	41.775	40.568	1.864
		Total Geral		84.207		84.207	

PADRÃO GRI	ÍNDICE	LOCALIZAÇÃO / RESPOSTA
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-2 Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	As informações estarão disponíveis em abril de 2025 e serão atualizadas neste relatório.
GRI 406: Não discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Pg. 24
TEMA DO MATERIAL: Saúde, bem-estar e segurança no trabalho		
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Pg. 51
GRI 403: Saúde e segurança no trabalho 2018	403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança no trabalho	Pg. 51
	403-2 Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	Pg. 51
	403-3 Serviços de saúde do trabalho	Pg. 51
	403-4 Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação sobre saúde e segurança no trabalho	Pg. 51
	403-5 Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	Pg. 51
	403-6 Promoção da saúde do trabalhador	Pg. 51
	403-7 Prevenção e mitigação de impactos na saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados a relações de negócios	Pg. 51
	403-8 Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	100% de cobertura

PADRÃO GRI	ÍNDICE	LOCALIZAÇÃO / RESPOSTA		
GRI 403: Saúde e segurança no trabalho 2018	403-9 Acidentes de trabalho	Lesões por acidentes de trabalho para todos os funcionários		2024
				403-10 Doenças profissionaisRate
		Óbitos resultantes de lesões por acidentes de trabalho		00
		Lesões graves por acidente de trabalho (excluindo óbitos)		571%
		Lesões por acidente de trabalho registradas desagregadas por sexo		
		- Mulher		40456%
		- Homem		32344%
		Taxa de lesões		0.07
		O número de horas trabalhadas		106.499.765
		Base horária (200.000 ou 1.000.000)		1.000.000
		Os principais tipos de lesões relacionadas ao trabalho		QUEIMADURA e CONTUSÃO
		Lesões por acidente de trabalho para todos os trabalhadores que não sejam empregados, mas cujos trabalhos ou locais de trabalho sejam controlados pela organização		2024
				NºRate
		Óbitos resultantes de lesões por acidentes de trabalho		00
		Lesões graves por acidente de trabalho (excluindo óbitos)		216%
		Lesões por acidente de trabalho registradas desagregadas por sexo		
		- Mulher		39354%
		- Homem		33846%
		Taxa de lesões		0.17
		O número de horas trabalhadas		69.989.345
		Base horária (200.000 ou 1.000.000)		1.000.000
		Os principais tipos de lesões relacionadas ao trabalho		QUEIMADURA e CONTUSÃO
	403-10 Doenças profissionais	Doenças relacionadas ao trabalho para todos os funcionários.		2024
				NºRate
		Número de óbitos resultantes de uma doença ou enfermidade relacionada ao trabalho		00
		Número de casos de doenças e enfermidades relacionadas ao trabalho registrados, desagregados por sexo		Mulher: 10Homem: 60.02%
		Os principais tipos de doenças e enfermidades relacionadas ao trabalho		Doenças músculo-esqueléticas
	Número de horas de ausência a 31/12		4.210.629	

PADRÃO GRI	ÍNDICE	LOCALIZAÇÃO / RESPOSTA
TEMA DO MATERIAL: Confiança e segurança em nossos produtos e serviços		
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Pg. 31, 33, 34
GRI 416: Saúde e segurança do consumidor 2016	416-1 Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços	100%
	416-2 Casos de não conformidade em relação aos impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços	Veja os casos relatados no indicador 2-27.
GRI 417: Marketing e rotulagem 2016	417-1 Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços	Pg. 34
	417-2 Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços	Não houve casos de não conformidade.
	417-3 Casos de não conformidade em relação a comunicações de marketing	Não houve casos de não conformidade.
TÓPICO DO MATERIAL: Privacidade e segurança da informação		
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Pg. 35
GRI 418: Privacidade do cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	Em 2024, registramos 15 habeas data (ações judiciais) e 1 investigação ex officio. Além disso, no período, tivemos 14 incidentes que afetaram algum pilar da Confidencialidade, Integridade e/ou Disponibilidade (CID) dos dados. Em 2024, recebemos 2.745.913 exercícios de direitos de usuários e terceiros por meio de canais formais (manuais e automatizados). Recebemos um total de 21 reclamações de terceiros registradas junto à autoridade reguladora.
TÓPICO DO MATERIAL: Gestão da cadeia de suprimentos		
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Pg. 25
GRI 204: Práticas de compra 2016	204-1 Proporção de gastos com fornecedores locais	95% dos gastos são feitos com fornecedores locais. O Mercado Livre considera como locais os fornecedores com presença nos países onde opera. Pg
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 nenhum fornecedor com risco significativo de trabalho infantil.
GRI 409: Trabalho forçado ou análogo ao escravo	409-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo	Durante o período do relatório, não identificamos nenhum fornecedor com risco significativo de trabalho forçado ou compulsório.

PADRÃO GRI	ÍNDICE	LOCALIZAÇÃO / RESPOSTA									
TEMA DO MATERIAL: Educação digital para inclusão											
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Pg. 59									
GRI 413: Comunidades locais 2016	413-1 Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	Pg. 60									
	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.									
TEMA DO MATERIAL: Inclusão e educação financeira											
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Pg. 56									
TEMA DO MATERIAL: Empoderamento de empreendedores, PMEs e ONGs											
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Pg. 53									
TEMA DO MATERIAL: Inovação e desenvolvimento de produtos											
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Pg. 10									
TEMA DO MATERIAL: Mudança climática: energia, mobilidade e embalagem											
GRI 3: Temas materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	Pg. 64									
GRI 301: Materiais 2016	301-1 Materiais usados, discriminados por peso ou volume	Consumo de matéria-prima (embalagem) em toneladas									
		Material	MEX 2024	ARG 2024	BRA 2024	CHI 2024	COL 2024	URU 2024	EUA 2024	Total	
		Papelão	13.921	711	13.638	931	78	0	22	29.301	
		Bioplástico	0	0	0	184	0	0	0	184	
		Plástico	57.254	614	15.444	82	38	5	4	73.441	
		Papel	295	97	2.069	92	6	0	4	2.563	
		Madeira	22.492	2.881	4.960	0	90	0	26	30.449	
		Total	93.962	4.303	36.111	1.289	212	5	56	135.938	
	301-2 Matérias-primas ou materiais reciclados utilizados	INSUMOS RECICLADOS UTILIZADOS								2024	
	Porcentagem de insumos reciclados usados para fabricar os principais produtos e serviços da organização						36%				
	301-3 Produtos e suas embalagens reaproveitados	Pg. 72									

PADRÃO GRI	ÍNDICE	LOCALIZAÇÃO / RESPOSTA
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	Pg. 74
	302-2 Consumo de energia fora da organização	Pg. 74
	302-3 Intensidade energética	Pg. 74
	302-4 Redução do consumo de energia	Não houve redução.
	302-5 Reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços	Durante o período do relatório, não houve redução nos requisitos energéticos de produtos e serviços.
GRI 303: Água e efluentes 2018	303-1 Interação com a água como um recurso compartilhado	O consumo de água do Mercado Livre corresponde àquele fornecido pelo serviço local onde estão localizados os escritórios e centros logísticos. Monitoramos e medimos o consumo, embora não identifiquemos impactos negativos relacionados à água. Em todas as decisões de construção, priorizamos instalações e sistemas que contribuam para a economia de recursos hídricos, como a seleção de torneiras com fechamento automático e vasos sanitários com descarga dupla.
	303-2 Gerenciamento de impactos relacionados ao descarte de água	O Mercado Livre não possui processos industriais cujos descartes afetem corpos d'água.
	303-3 Captação de água	A empresa não faz captação de água, mas usa o recurso de empresas de abastecimento locais.
	303-4 Descarte de água	O Mercado Livre não possui processos de produção que envolvam o uso de água.
	303-5 Consumo de água	CONSUMO DE ÁGUA (em litros)*
		2024
		Abastecimento municipal e outros serviços públicos ou privados de água
		Água da chuva coletada e armazenada diretamente pela organização (m3)
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes das mudanças climáticas	Pg. 64
GRI 305: Emissões 2016	305-1 Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	Pg. 65, 66
	305-2 Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	Pg. 65, 66
	305-3 Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	Pg. 65, 66
	305-4 Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	Pg. 66
	305-5 Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	Pg. 67, 68, 69

PADRÃO GRI	ÍNDICE	LOCALIZAÇÃO / RESPOSTA			
GRI 305: Emissões 2016	305-6 Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio (SDO)	As emissões relacionadas 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 atmosféricas significativas	Durante o período do relatório, a medição desses gases não foi incluída na pegada de carbono.			
GRI 306: Resíduos 2020	306-1 Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	Pg. 71			
	306-2 Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	Pg. 71			
	306-3 Resíduos gerados	Total de resíduos por composição em toneladas métricas (t)	Resíduos gerados (recuperados + não recuperados)	Não destinados para descarte (recuperados)	Destinados para descarte (não recuperados)
		Alumínio + Sucata e outros metais	530,5	530,5	0.0
		Papelão	36.234,9	36.234,9	0.0
		Papel	2.378,5	2.378,5	0.0
		Plástico	6.839,3	6.839,3	0.0
		Madeira	15.148,9	15.148,9	0.0
		Vidro	2,6	2,6	0.0
		Orgânico/Compostável	555.0	555,0	0.0
		Geral para coprocessamento	1.534,6	1.534.6	0.0
		Recicláveis mistos	58,1	58,1	0.0
		Geral	16.774,2	0,0	16.774.2
		Resíduos perigosos	1.726,3	0,0	1.726.3
		TOTAL	81.782,8	63.282,3	18.500.5
	306-4 Resíduos não destinados para disposição final	Resíduos não destinados para descarte (recuperados) em toneladas métricas (t)*.		2024	
		Reciclagem		60.659,6	
		Compostagem		554,9	
		Recuperação		533,1	
		Geração de energia por coprocessamento		1.534,6	
		Armazenamento no local		0,0	
		TOTAL		63.282,2	
	*Os resíduos são recuperados fora do local. **Não houve recuperação de resíduos perigosos.				

PADRÃO GRI	ÍNDICE	LOCALIZAÇÃO / RESPOSTA	
GRI 306: Resíduos 2020	306-5 Resíduos para disposição final	Resíduos para descarte (não recuperados) em toneladas métricas (t)	2024
		Resíduos perigosos* não recuperados (principalmente baterias, óleo de cozinha, equipamentos de proteção individual e outros materiais biológicos, oxidantes ou corrosivos).	
		Incineração	0.0
		Injeção em poços profundos	0.0
		Aterro sanitário	0.0
		Célula de segurança	1.726,3
		Geração de energia por coprocessamento	0.0
		Armazenamento no local	0.0
		Resíduos não perigosos destinados para descarte	
		Aterro sanitário	16.774,2

Padrões SASB

TEMAS PARA A INDÚSTRIA DE COMÉRCIO ELETRÔNICO

INDICADOR	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO / RESPOSTA
Meio ambiente: gestão de energia e água em infraestrutura de hardware		
CG-EC-130a.1	Uso de energia	Pg. 74
CG-EC-130a.2	Uso da água	Consulte a pg. 89 - Indicador GRI 303-5.
CG-EC-130a.3	Discussão sobre a integração de considerações ambientais no planejamento estratégico das necessidades de energia dos data centers	O Mercado Livre não tem seu próprio centro de dados.
Capital social: privacidade de dados e padrões de publicidade		
CG-EC-220a.1	Número de usuários cujas informações são usadas para fins secundários	Os dados são usados somente para os fins e propósitos declarados 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. 35
Capital social: segurança de dados		
CG-EC-230a.1	Descrição da abordagem para identificar e tratar os riscos de segurança de dados	Pg. 36
CG-EC-230a.2	Vulnerabilidade dos dados	Em 2024, foram registrados 10 casos envolvendo dados PII (Informações Pessoais Identificáveis) ou PCI (padrão de segurança de dados do setor de cartões de pagamento) de um total de 42 incidentes.
Capital humano: recrutamento, inclusão e desempenho dos funcionários		
CG-EC-330a.1	Taxa de engajamento dos funcionários	Pg. 40
CG-EC-330a.2	Rotatividade de funcionários	Consulte a pág. 84 - GRI 401-1 indicator.
CG-EC-330a.3	Inclusão	Consulte a pág. 85 - GRI 405-1 indicator.
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. 67, 69
CG-EC-410a.2	Discussão de estratégias para reduzir o impacto ambiental das entregas de produtos	Pg. 64

Conteúdos do Reporte Integrado

CONTEÚDOS		ASPECTOS	PÁGINA
Visão geral e ambiente externo	Principais atividades da organização e circunstâncias em que opera	Cultura, ética e valores	Pg. 41
		Propriedade e estrutura operacional	Pg. 10
		Principais atividades e mercados	Pg. 11
		Paisagem competitiva e posicionamento no mercado	Pg. 10
		Posição na cadeia de valor	Pg. 13
		Informação quantitativa chave	Pg. 8, 11-15
		Fatores significativos que afetam o ambiente externo	Pg. 11, 13
Governança	Compromisso da estrutura de governação com a capacidade da organização para criar valor	Estrutura de liderança, incluindo competências e diversidade	Pg. 19-21
		Processos específicos utilizados para a tomada de decisões estratégicas	Pg. 19-21
		Como a cultura, a ética e os valores da organização se refletem na sua utilização do capital e no seu impacto	Pg. 8, 10, 11
		A responsabilidade assumida pelos encarregados da governança para promover e permitir a inovação	Pg. 19-21
		Como a remuneração e os incentivos estão ligados à criação de valor a curto, médio e longo prazo.	Pg. 20
Modelo de negócio	Modelo de negócio da organização	Entradas	Pg. 8
		Atividades comerciais	
		Saídas	
		Resultados	
Riscos e oportunidades	Riscos e oportunidades que afectam a capacidade da organização de criar valor e iniciativas para os enfrentar	Principais riscos e oportunidades	Pg. 6, 7, 13, 17, 28, 37, 41, 53, 56, 64
		A abordagem da organização a quaisquer riscos fundamentais para a capacidade de criar valor.	
Estratégia e atribuição de recursos	Para onde a organização quer ir e como pretende lá chegar	Objetivos estratégicos da organização	Pg. 4, 10
		Estratégias para alcançar esses objetivos estratégicos	Pg. 4, 10
		Planos de atribuição de recursos para implementar a sua estratégia	Pg. 4, 10, 15

CONTEÚDOS		ASPECTOS	PÁGINA
Desempenho	Progressos nos objectivos estratégicos da organização para o período e resultados em termos de impacto de capital	Informação quantitativa	Pg. 8
		Impacto no capital	Pg. 8
		Relações com as partes interessadas	Pg. 5
		Relação entre desempenho atual e passado	Pg. 4, 8, 13
Contexto	Desafios e incertezas que a organização pode enfrentar na execução da sua estratégia, e as possíveis implicações para o seu modelo de negócio e desempenho futuro	Expectativas da organização sobre o ambiente externo	Pg. 6, 7, 13, 17, 28, 37, 41, 53, 56, 64
		Mecanismos para enfrentar desafios e oportunidades	
Base de preparação e apresentação	Como a organização determina as questões a serem incluídas no relatório integrado e como são quantificadas ou avaliadas	Materialidade	Pg. 6, 7
		Limites dos relatórios	Pg. 5
Capitais		Capital Económico	Pg. 9-26
		Capital Intelectual	Pg. 27-37
		Capital Humano	Pg. 38-51
		Capital Social	Pg. 52-62
		Capital Natural	Pg. 63-75



**mercado
libre**