



## **Propiedad intelectual, gobierno y legalidad: los nuevos desafíos de transparencia del e-commerce**

- La transparencia y el cumplimiento de los derechos de los usuarios, se han convertido en componentes clave en la integridad corporativa de las plataformas de e-commerce.
- Mercado Libre brindó 96% de respuestas en el requerimiento de información por parte de autoridades, y 86% de efectividad en el tratamiento de infracciones a la propiedad intelectual en su Reporte de Transparencia 2022.

**Ciudad de México a 15 de mayo de 2023.-** De acuerdo con la Asociación Mexicana de Ventas Online (AMVO), el comercio electrónico en México incrementó sus ganancias en 23% durante 2022 en comparación con el año anterior. Esto sólo refleja la tendencia de crecimiento que había despuntado desde años atrás, y lo colocó como un motor económico para compañías, emprendedores, pymes y grandes corporativos.

Sin embargo, en la medida en que el e-commerce crece como industria, también lo hacen los desafíos. Algunos de ellos son la ciberseguridad, infraestructura tecnológica digital, logística y otro reto importante: **la transparencia en términos de buenas prácticas para la protección de derechos de usuarios, propiedad intelectual y calidad de productos.**

Ser transparentes ayuda a que los usuarios estén más satisfechos con sus compras y genera confianza, uno de los factores más importantes para establecer relaciones a largo plazo con clientes. La misma AMVO informa en el [Estudio sobre Venta Online en México 2023](#) que los principales motivadores que impulsan las compras en línea se centran en indicadores de confianza como lo son más información sobre los vendedores y productos.

En este caso, la transparencia se ha convertido en una constante para que los *marketplaces* forjen un vínculo con clientes, la sociedad civil y las autoridades. Las plataformas que transmiten honestidad y apertura atraen a más usuarios, favorecen a la inversión y a que las marcas establezcan cadenas de suministro más éticas.

### **¿Qué avances de transparencia ha tenido el comercio electrónico en México?**

[Mercado Libre](#), el *marketplace* más popular en nuestro país de acuerdo con la AMVO, recientemente liberó su [Reporte de Transparencia](#) correspondiente al segundo semestre del 2022. En el documento se explica que tienen objetivos tales como desarrollar confianza en todos los actores de su ecosistema, y construir un espacio transaccional seguro al garantizar la mejor experiencia de sus compradores.

Por tal motivo, Mercado Libre colabora en investigaciones judiciales y administrativas orientadas a velar por los derechos de los ciudadanos. También gestiona rápida y eficazmente las notificaciones judiciales y sancionan las publicaciones que atentan contra una buena experiencia de compra. De la misma forma brinda herramientas ágiles, seguras y gratuitas a los titulares de



derechos de propiedad intelectual, lo que les permite proteger la autenticidad, integridad y calidad de los artículos en su catálogo.

En México, durante ese período, el *marketplace* amarillo detectó y dio seguimiento a 514,259 de publicaciones que violaron sus términos y condiciones con la finalidad de dar una mejor experiencia a los usuarios. La categoría que presenta un mayor número de infracciones es la de los libros digitales.

Entre los resultados que Mercado Libre logró, se destacó la respuesta del 96% de efectividad al requerimiento de información de usuarios o transacciones por parte de autoridades; una disminución del 0.56% en la cantidad de publicaciones removidas por infracción; 96.44% de contenidos irregulares eliminados y detectados por sus propios equipos y sistemas; y el 86% de las infracciones a Derechos de Propiedad Intelectual (DPI) fueron tratadas con herramientas de detección automática.

Además, Mercado Libre tiene un compromiso permanente con los usuarios y vendedores al darles el control sobre sus datos personales y atiende cada pedido en el marco de un concepto conocido como derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición). La plataforma reveló que de julio a diciembre del 2022 se ejercieron 149,875 derechos ARCO, del cual el 91% de ellos fueron realizados de forma automatizada gracias a su tecnología, lo que representó un 5% más que el reporte anterior.

En definitiva, el modelo de Mercado Libre muestra que la transparencia en el comercio electrónico se ha convertido en un componente clave de la integridad corporativa. Gracias a medidas de transparencia, las compañías de *e-commerce* pueden mejorar sus estrategias en respuesta a las necesidades de negocio y consumidores, así como adaptarse a las nuevas condiciones normativas e inspirar credibilidad.

#### **Sobre Mercado Libre**

Fundada en 1999, Mercado Libre es la compañía de tecnología líder en comercio electrónico de América Latina. A través de sus plataformas Mercado Libre, Mercado Pago y Mercado Envios, ofrece soluciones para que individuos y empresas puedan comprar, vender, anunciar, enviar y pagar por bienes y servicios por internet.

Mercado Libre brinda servicio a millones de usuarios y crea un mercado online para la negociación de una amplia variedad de bienes y servicios de una forma fácil, segura y eficiente. El sitio está entre los 50 sitios con mayores visitas del mundo en términos de páginas vistas y es la plataforma de consumo masivo con mayor cantidad de visitantes únicos en los países más importantes en donde opera, según se desprende de métricas provistas por comScore Networks. La Compañía cotiza sus acciones en el Nasdaq (NASDAQ: MELI) desde su oferta pública inicial en el año 2007 y es una de los mejores lugares para trabajar en el mundo según ranking GPTW.