

Buenos Aires, Julio 29 de 2024.-

Señor Ministro
Desregulación y Transformación del Estado
Doctor Federico STURZENEGGER
S. / D.

Ref. : Informe de consultoría sobre ***Prácticas de Pago en Mercado Libre***. C-PM *Customer and Portfolio Management*, julio 2024. Limitaciones a la provisión soluciones de cobro e impacto en el funcionamiento de los medios de pago.

De nuestra mayor consideración:

Tenemos el agrado de dirigirnos a Uds. en relación al tema de la referencia, en función de la atribuciones asignadas por el decreto 525/24 en particular lo referido a *"Impulsar las acciones necesarias para el dictado de actos administrativos que propicien la simplificación y/o supriman las restricciones a la oferta de bienes y servicios ..."*. Adjuntamos el referido Informe que contó con la financiación de ABA y ADEBA.

Surge el informe que la mayor plataforma de comercio *on-line* del país solo permite usar las soluciones de pagos que ellos mismos ofrecen, excluyendo al resto de los proveedores de servicios de pago, imponiendo restricción a la oferta de servicios de sus competidores. Esto atenta contra la eficiencia y competencia de los medios de pago y la economía en general.

Solicitamos que, en el marco sus atribuciones legales, analicen desde el Ministerio los temas planteados en el mencionado Informe y realicen las verificaciones pertinentes para tomar, en su caso, las medidas correspondientes.

Entendemos sería conveniente asegurar que todos los sitios de *e-commerce* que tengan una escala relevante, sean abierto a todas las soluciones de cobros y pagos.

Atentamente,

ABA

ABAPPRA

ADEBA

Informe de
Consultoría sobre
Prácticas de Pago
en “Mercado Libre”

Julio 2024

C-PM

CUSTOMER AND PORTFOLIO
MANAGEMENT S.A.

1. Objetivo de Estudio y su Conclusión

El presente informe tiene como objetivo mostrar el resultado del análisis sobre si la empresa “Mercado Libre SRL” (en adelante, “Mercado Libre”) impide a los vendedores de productos en su marketplace utilizar medios de pago diferentes a los que ofrece en su calidad de Proveedor de Servicio de Pago¹ (PSP), registrado en el BCRA con el número 33535, servicio que opera, según el registro del BCRA, bajo la denominación o marca comercial “Mercado Pago”.²

La evidencia recopilada y los análisis realizados demuestran que “Mercado Libre” impone el uso exclusivo de sus servicios de PSP “Mercado Pago” para las transacciones en su marketplace. Esta práctica está en contra de las tendencias a nivel internacional e impide que los vendedores puedan acceder a costos más bajos cuando venden sus productos, lo cual también perjudica a los consumidores encareciendo los precios que estos pagan.

A continuación, se presentan los resultados de las distintas acciones realizadas y elementos encontrados para llegar a estas conclusiones:

2. Elementos que avalan la Conclusión

a. Términos y Condiciones de “Mercado Libre”

En la revisión de los Términos y Condiciones de “Mercado Libre” surge que la empresa impone como condición excluyente para el cobro de las ventas que los comercios realizan en la plataforma que se utilicen los medios de pagos que Mercado Libre pone a disposición en la misma, los cuales Mercado Libre ofrece en su condición de Proveedor de Servicios de Pago. Esto está expresado en los Términos y Condiciones, Anexo I punto 1.a, cuarto párrafo, que dice:

»El.Vendedor.acepta.usar.únicamente.los.medios.de.pago.que.Mercado.Libre.pone.a.su.disposición.para.garantizar.la.seguridad.de.las.operaciones.y.el.funcionamiento.de.los.programas.de.protección; .**Ver Anexo 1** “Términos y Condiciones”

De no aceptar esta condición, el vendedor NO es habilitado por “Mercado Libre” para vender sus productos en el Marketplace. Es decir, los comerciantes no tienen posibilidad alguna de cobrar a través otras entidades financieras, aceptadores, agrupadores, adquirentes o PSP. De hecho, el comerciante al darse de alta en Mercado Libre, automáticamente se transforma en usuario de los servicios de PSP de Mercado Pago con una cuenta de pago con su correspondiente CVU

¹ Ver el Registro de Proveedores de Servicios de Pagos en: <https://www.bcra.gob.ar/SistemasFinancierosYdePagos/Proveedores-servicios-de-pago-ofrecen-cuentas-de-pago.asp>

² Además, Mercado Libre SRL, está inscripta ante el BCRA como “Agrupador” y también como “Aceptador”

relacionado, sin que el comerciante lo haya solicitado explícitamente³. Los fondos de sus ventas se le acreditaran en esa cuenta de pago, siendo imposible para el comerciante elegir que los fondos sean acreditados en otra cuenta, ya sea de una entidad financiera o de otro PSP.

Respecto a la exigencia de que "el vendedor acepte usar únicamente los medios de pago que Mercado Libre pone a su disposición para garantizar la seguridad de las operaciones", es importante remarcar que existen otros mecanismos que pueden salvaguardar la seguridad sin imponer cargas excesivas a los comerciantes. Por ejemplo, la autenticación multifactor, la encriptación avanzada y los sistemas de monitoreo de fraudes en tiempo real son algunas de las alternativas efectivas que no requieren limitar las opciones de pasarela de pagos. De hecho, "Mercado Libre" ya cuenta con varios de estos sistemas de control, por lo cual imponer esta condición funciona más como una limitación e imposición de costos al vendedor que como un incremento de la seguridad del sistema.

Con relación al "programa de protección", aunque puede ser útil para algunas transacciones, no debería ser obligatorio para todas. Forzar su uso implica un costo adicional para todas y cada una de las ventas, incrementando los precios que los consumidores deben pagar. Sería más conveniente permitir que los compradores elijan si desean pagar por esta protección según lo consideren necesario, brindándoles mayor flexibilidad y control sobre sus compras.

b. Política de Precios del Marketplace

Es importante destacar que la estrategia seguida por Mercado Libre respecto a los servicios que presta se caracteriza por la integración de sus ofertas en forma de "paquete". Esto implica la combinación de dos o más servicios que, aunque diferentes en su naturaleza, están relacionados y se venden conjuntamente sin posibilidad de ser adquiridos por separado por los comerciantes.

Esta estrategia está claramente reflejada en la política de precios de Mercado Libre para su marketplace, donde la comisión que se cobra al comerciante por sus ventas incluye tanto el uso del marketplace como el servicio de procesamiento de pagos provisto por Mercado Libre en su carácter de PSP. La imposibilidad de separar estos servicios crea una dependencia insalvable de los vendedores respecto al uso de "Mercado Pago" que, junto a la obligación que tienen los compradores de pagar sus compras forzosamente a través de "Mercado Pago"⁴,

³ Luego Mercado Libre incentiva que el comerciante baje la APP de Mercado Pago y haciendo uso de su posición dominante en el mercado digital para ganar una importante participación en el mercado físico.

⁴ De hecho, cuando los usuarios pagan las compras en el marketplace con tarjetas de crédito o débito, las mismas son automáticamente cargadas en la billetera virtual de Mercado Pago, siempre y cuando las tarjetas estén a nombre del poseedor de la billetera.

son fundamentales para consolidar la posición dominante de Mercado Libre en el mercado de medios de pagos.

Este tipo de prácticas están descritas en la literatura técnica como una estrategia de integración vertical típica de las plataformas digitales, donde la compañía trata de controlar múltiples etapas del proceso comercial desde la plataforma de venta hasta el procesamiento de pagos, logrando dificultar la entrada y competencia de otros proveedores de servicios con el objetivo de generar y fortalecer su posición dominante. **Ver Anexo 2.**

c. Consulta Telefónica

Respecto a la comunicación telefónica, si bien Mercado Libre posee el número de contacto 0800 112 2222, se presentan varios problemas relacionados con el mismo. Por un lado, el conocimiento de la existencia de ese número telefónico no es posible para los usuarios por ninguno de los canales normales. No figura en la landing page, ni en la página de ayuda, ni en los Términos y Condiciones, ni en las numerosas páginas web en las que se buscó. Recién se encontró el número telefónico durante el proceso de alta de un comercio. Claramente no es un lugar de acceso habitual de los usuarios. **Ver Anexo 3.**

Respecto a la atención, cuando se llamó a dicho número, más allá de que se debió intentar repetidas veces por “estar todos los operadores ocupados”, ante el requerimiento de cómo hacer para cobrar de otra forma que no sea a través de Mercado Pago, la operadora respondió que eso no se puede hacer ya que los dos servicios están “afiliados” y sí o sí hay que cobrar a través de Mercado Pago. Ante el pedido de con quién poder hablar para ver si se puede modificar la situación, derivó a la página de “Ayuda” de la web.

d. Sección “Ayuda” de la Página Web

La sección de “Ayuda” de la página web de “Mercado Libre” está compuesta por dos grandes secciones: “Compras” y “Ventas”. En la sección de “Ventas” hay un sector de “preguntas frecuentes” el cual se subdivide en diferentes tópicos. Los referidos a “pagos” siempre hablan sobre situaciones relacionadas con “Mercado Pago” y en ningún caso hacen referencia a la posibilidad de cobrar por otras plataformas de pagos. En ningún lugar se brinda la posibilidad de interactuar con un operador humano.

e. Consulta a través del Asistente Virtual en la Página de “Ayuda”

En la página de Ayuda, bajo la denominación de “Contáctanos”, se abre un bot al cual se le pueden hacer preguntas. Se le preguntó de varias formas distintas sobre la posibilidad de cobrar ventas sin utilizar “Mercado Pago” o si se puede operar con otras plataformas de pago y otras preguntas similares. En todos los casos, el bot dijo no entender la pregunta y rápidamente cierra la conversación

agradeciendo al interlocutor. **Ver Anexo 4.** Tampoco hay posibilidad de interactuar con un operador humano.

f. Consulta a través de Email

Ante la consulta enviada vía a la casilla servicioalcliente@mercadolibre.com, la respuesta de Mercado Libre fue: “Todas las publicaciones de productos nuevos y usados cuentan con Mercado Pago, que es la plataforma de pago oficial de Mercado Libre.” Luego, resalta los diferentes medios de pago que operan en esa plataforma y la seguridad de esta. En ningún lugar se menciona la posibilidad de utilizar los servicios de otro PSP u otras pasarelas de pago ni la opción de operar con la adhesión directa con los adquirentes y aceptadores que los comercios habitualmente tienen.

3. Impacto en el Sistema Financiero y el Rol del BCRA

La imposición de “Mercado Libre” de usar exclusivamente los servicios de su PSP denominado Mercado Pago, tiene un impacto negativo significativo en el sistema financiero argentino. Esta práctica restringe la competencia en el mercado de medios de pago, impidiendo que otros proveedores de servicios de pagos puedan competir con Mercado Pago en igualdad de condiciones. Como resultado, se reduce la innovación y la eficiencia en el sector, y los costos adicionales impuestos a los comerciantes se trasladan a los consumidores en forma de precios más altos. Además, limita la diversificación de medios de pago, afectando la inclusión financiera y la capacidad de los comerciantes y los usuarios para elegir la opción de pago que mejor se adapte a sus necesidades.

El Banco Central de la República Argentina (BCRA) tiene un rol crucial como regulador de los medios de pago, según lo establecido en su Carta Orgánica. En este sentido, las comunicaciones y regulaciones emitidas por el BCRA han estado diseñadas para prevenir prácticas monopólicas y asegurar que todas las entidades financieras y proveedores de servicios de pago operen en un mercado justo y competitivo. La práctica de Mercado Libre de restringir los medios de pago va en contra de estos principios. Ver la normativa al respecto compendiada y publicada por el BCRA en el siguiente enlace:

https://www.bcra.gob.ar/MediosPago/Regulacion_de_pagos.asp#marco

4. Otros Elementos Relevantes

a. Situación en la Unión Europea

La Ley de Mercados Digitales de la Unión Europea, en vigencia desde 2022, entre otros aspectos, regula la actividad de los denominados “Guardianes de Acceso” (Gatekeepers). Se denominan Gatekeepers a las plataformas digitales que tengan un fuerte posicionamiento en la intermediación de los agentes económicos, que además posean una posición económica fuerte, tengan un gran número de

clientes y mantengan en el tiempo ese posicionamiento. Entre las empresas que se encuentran alcanzadas están: **Amazon, Apple, Microsoft**, etc. La norma expresamente les prohíbe, entre varias prohibiciones y obligaciones, que esas plataformas exijan a sus “usuarios”, ya sean compradores o vendedores, el uso exclusivo de sus plataformas de pago. Ver Capítulo III, artículo 5, punto 7.

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/HTML/?uri=CELEX:32022R1925#d1e1701-1-1>

También se sugiere ver las principales características de la Ley en:

https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/digital-markets-act-ensuring-fair-and-open-digital-markets_es

b. Plataformas de E-commerce Reconocidas

A fin de analizar cómo se comportan otras empresas similares, se investigó cuáles serían los posibles competidores, pero se encontró que, en el mercado argentino, Mercado Libre prácticamente no tiene competidor alguno en el servicio de marketplace. Numerosas empresas han intentado conseguir un espacio en ese mercado, pero no lo han logrado. En el **Anexo 5** se puede ver el listado de marketplaces que intentaron hacerse un lugar en el mercado argentino, pero por diversas razones ya no están operativas.

5. Síntesis Final

Toda la investigación realizada confirma que “Mercado Libre SRL” impone en su marketplace el uso exclusivo de su servicio de pagos que opera bajo la denominación “Mercado Pago”. La política comercial de venta de los servicios en formato de “paquete”, la forma en que están redactados los Términos y Condiciones, junto a las respuestas obtenidas a través de las diferentes consultas realizadas, confirman que los vendedores del marketplace de “Mercado Libre” no tienen posibilidad alguna de usar en la misma otras pasarelas de pago ni los mecanismos de pago que en forma directa contratan los comerciantes con aceptadores y/o adquirentes. También queda claro que esta estrategia comercial limita la competencia y aumenta los costos para los usuarios al punto que esta situación ha llevado a otras economías, como la Unión Europea, a prohibir expresamente este tipo de abuso.

6. Anexos

a. ANEXO 1: Términos y Condiciones

<https://www.mercadolibre.com.ar/ayuda/23050>

Es la plataforma de comercio electrónico de Mercado Libre donde las Personas Usuarias pueden vender y comprar productos usando distintas soluciones de pago y envío.

ANEXO

Este anexo explica las reglas de uso del Marketplace para todas las Personas Usuarias, sean quienes vendan (en adelante, “Vendedores”) y/o quienes compran (en adelante, “Compradores”).

[Mira las reglas de uso del Marketplace de Vehículos, Inmuebles y Servicios.](#)

1. Vender

a. Obligaciones del Vendedor

Para vender un producto en Marketplace es necesario que el Vendedor cumpla con todos los requisitos y permisos que exige la ley.

La publicación del Vendedor deberá respetar nuestra [Política de publicación](#) y de [Artículos prohibidos](#).

Respecto a cada Comprador, el Vendedor se obliga a:

- Respetar las condiciones de venta publicadas en el Sitio.
- Emitir la factura o ticket correspondiente, salvo que el Vendedor sea una persona física que efectúe ventas ocasionales o esté eximida de la obligación de emisión de facturas.
- Garantizar el derecho de retracto o revocación de la compra dentro del plazo legal.
- Respetar las garantías legales aplicables, según el caso.
- Aceptar devoluciones de los productos a partir del Programa de Compra Protegida y de los beneficios de Mercado Puntos.
- Asumir los costos de la revocación o devolución de los productos.

En caso de la devolución del producto, Mercado Libre podrá poner a disposición del Comprador el método que considere más adecuado para facilitar el envío y debitará su costo de la cuenta de Mercado Pago del Vendedor.

El Vendedor acepta usar únicamente los medios de pago que Mercado Libre pone a su disposición para garantizar la seguridad de las operaciones y el funcionamiento de los programas de protección.

Asimismo, para garantizar la rapidez y calidad de los envíos, y cuando se cumplan las condiciones de precio y reputación aplicables, el Vendedor realizará los mismos usando los medios que Mercado Libre pone a su disposición.

b. Autorizaciones otorgadas a Mercado Libre

El Vendedor otorga a Mercado Libre y sus sociedades relacionadas una licencia gratuita, sin límite de tiempo, internacional y no exclusiva sobre todos los contenidos incluidos en sus publicaciones, tales como, los nombres comerciales, marcas, imágenes, videos, textos y todo otro elemento o signo distintivo que identifique al Vendedor o a los productos o servicios publicados en el Marketplace (“Materiales”).

En particular, Mercado Libre podrá utilizar, publicar, reproducir, poner a disposición, traducir y modificar los Materiales para:

- Usarlos en todos los sitios de Mercado Libre y cualquier medio de comunicación con el fin de clasificar productos, identificar ofertas y realizar acciones publicitarias y de marketing.
- Crear publicaciones de Catálogo.
- Autorizar su uso a terceros.
- Editarlos, incluyendo el uso de inteligencia artificial (ej. para traducción de videos).

Esta autorización no implica la cesión de los derechos de propiedad intelectual que pudieran existir sobre los Materiales.

El Vendedor declara que tiene todos los derechos necesarios para autorizar a Mercado Libre para tal efecto, que es responsable exclusivo de cualquier infracción a derechos de terceros que el uso de los Materiales pueda ocasionar, y que se compromete a liberar a Mercado Libre de cualquier reclamo que pudiera recibir de terceros derivados del uso de ese Material.

c. Tiendas Oficiales y Catálogo

El Vendedor está sujeto a las reglas específicas que Mercado Libre establece para las [Tiendas Oficiales](#) y [Catálogo](#).

d. Tarifas y Facturación

En algunos casos en que así lo elijan, las Personas Usuarias deberán pagar un costo por los servicios informáticos que presta Mercado Libre.

Para conocer estos costos, accedé a nuestras [Política de Tarifas](#).

e. Reputación

Cada Vendedor cuenta con un [Sistema de Reputación](#) que es actualizado periódicamente en base a datos que surgen de su actividad en el Sitio.

Este sistema tendrá además un espacio donde los Compradores podrán opinar sobre el Vendedor y/o el producto adquirido. Dichos comentarios serán incluidos bajo exclusiva responsabilidad de quien lo emita. Mercado Libre

podrá editar y/o eliminar aquellos comentarios que sean considerados inadecuados u ofensivos.

f. Obligaciones adicionales

Para verificar que los Compradores del Marketplace estén recibiendo una excelente experiencia de compra, con una oferta amplia de productos de calidad y a precios competitivos, desde Mercado Libre revisaremos periódicamente la oferta de los Vendedores que tengan una presencia importante en el mercado local y/o sean titulares o licenciarios de marcas reconocidas nacional y/o internacionalmente.

Con el fin de resguardar la experiencia de los Compradores y el éxito del Marketplace en la democratización del comercio, si identificamos que están ofreciendo una experiencia de compra deficiente, una oferta de productos muy acotada y/o precio que no son suficientemente competitivos en relación a otros canales de venta comparables por tipo o categoría de producto (por ejemplo, sitios web propios, redes sociales, locales físicos y otras plataformas en línea), desde Mercado Libre podremos subsanar esa brecha de oferta y precio.

En ese caso, podremos disponer un plazo para que los Vendedores puedan subsanar estas deficiencias en forma directa y, además, ofrecer la posibilidad de convertirse en nuestros Proveedores para que nos ofrezcan directamente la más amplia oferta de productos que permitan su reventa al público a precios competitivos. Si el Vendedor no acepta esta posibilidad y su oferta continúa siendo deficiente, podríamos dar de baja su cuenta y/o dejar sin efecto las funcionalidades que están destinadas a destacar exclusivamente a los vendedores que mejor experiencia de compra ofrecen a las Personas Usuarías (ejemplo, Tiendas Oficiales, Brand Stores).

2. Comprar

El Comprador podrá encontrar en la publicación toda la información que el Vendedor proporcione en relación al producto a ofertar. También podrá hacer uso de la sección de Preguntas y Respuestas para resolver cualquier duda en relación al producto, sus características, modalidades de entrega, etc.

Algunas de las preguntas de los Compradores podrán ser respondidas automáticamente por una herramienta basada en inteligencia artificial (AI) con el objetivo de mejorar la experiencia de las Personas Usuarías y proporcionar rápidamente información disponible a los Compradores. Las respuestas generadas por AI estarán fundadas en contenidos incluidos en las publicaciones de los productos (título, ficha técnica, descripción, entre otros) y respuestas a preguntas que los Vendedores hayan recibido previamente, por lo que las mismas podrán variar en precisión y relevancia.

Siendo que la AI es una tecnología en constante evolución, no es posible garantizar que los resultados proporcionados sean siempre correctos o adecuados. Las Personas Usuarías deberán utilizar su propio juicio y discreción al interpretar y utilizar las respuestas generadas por AI. Mercado Libre recomienda al Comprador la lectura atenta de etiquetas, advertencias,

instrucciones y certificados de garantía antes de utilizar o consumir el producto.

Por otra parte, el Comprador se obliga a pagar el precio del producto y el costo de envío que está sujeto a las reglas de [Descuentos en Envíos](#), [Envíos gratis y Carrito](#). Todo esto será indicado en el flujo de compra que comenzará con el clic en el botón “Comprar” y finalizará con el aviso de confirmación de la compra.

Finalizada la operación, el Comprador deberá recibir el producto, teniendo la posibilidad de dejar su opinión sobre el producto y/o sobre el Vendedor.

Conocé nuestras reglas para dejar [opiniones](#).

Ante cualquier inconveniente, el Comprador podrá iniciar un reclamo en el Sitio contra el Vendedor, dentro del plazo de 60 (sesenta) días corridos posteriores a la compra.

3. Prohibiciones y Sanciones

Las Personas Usuarias no podrán:

- a) Incumplir cualquier disposición de los Términos y Condiciones de Mercado Libre o de la normativa aplicable.
- b) Mantener cualquier tipo de comunicación por otro medio distinto al servicio de mensajería que ofrece Mercado Libre (incluyendo mails, redes sociales, WhatsApp, etc.) ya sea durante la oferta del bien y hasta el vencimiento del plazo aplicable por Compra Protegida.
- c) Usar su reputación, calificaciones o comentarios recibidos en el sitio de Mercado Libre en cualquier ámbito fuera de Mercado Libre.
- d) Cancelar un porcentaje de ventas mayor al permitido.

De detectarse alguna infracción, y sin perjuicio de las sanciones dispuestas en los Términos y Condiciones Generales, Mercado Libre podrá suspender o finalizar las publicaciones en cuestión, suspender o inhabilitar a las Personas Usuarias.

4. Responsabilidad

Mercado Libre pone a disposición de las Personas Usuarias un espacio virtual que les permite ofrecer, vender y/o comprar bienes.

Los Vendedores utilizan Mercado Libre para publicar y definen las condiciones de su oferta.

Por eso, serán responsables por la existencia, calidad, cantidad, regularidad, garantía, integridad y/o legitimidad de los productos que ofrecen, y mantendrán indemnes a Mercado Libre por cualquier acción administrativa o judicial que pudiera generarse con motivo de una oferta o venta.

5. Brand Protection Program

Mercado Libre cuenta con un programa llamado Brand Protection Program (en adelante, "BPP") destinado a ayudar a los titulares de derechos de propiedad intelectual en el ejercicio de sus derechos en el Marketplace.

Los titulares de Propiedad Intelectual y/o sus apoderados pueden adherir al BPP para denunciar contenido en supuesta infracción a sus derechos. [Conocé más sobre el BPP.](#)

El Vendedor además acepta que podrá recibir denuncias de los miembros adheridos al BPP y que esas denuncias pueden tener como consecuencia la remoción de contenido (sea el denunciado o publicaciones similares o relacionadas) y la aplicación de sanciones sobre todas sus cuentas en la plataforma. [Conocé más sobre nuestras políticas.](#) El Vendedor también consiente que sus datos sean brindados a los miembros del BPP.

b. ANEXO 2

Se sugiere consultar el libro "Platform Revolution: How Networked Markets Are Transforming the Economy and How to Make Them Work for You" por Geoffrey G. Parker, Marshall W. Van Alstyne y Sangeet Paul Choudary. En este libro, específicamente en los capítulos relacionados con las estrategias de las plataformas, se analiza cómo las plataformas digitales consolidan su control sobre el mercado mediante la integración de múltiples servicios, creando dependencias significativas para los usuarios y dificultando la competencia. En particular, los capítulos que tratan sobre la economía de las plataformas, los efectos de red y las barreras a la entrada son especialmente relevantes. Estos capítulos explican cómo las plataformas dominantes utilizan su posición para ofrecer servicios empaquetados, limitando las opciones de los vendedores y fortaleciendo su posición en el mercado.

Capítulos Relevantes:

Capítulo 4: "Network Effects": Este capítulo describe cómo las plataformas aprovechan los efectos de red para aumentar su valor a medida que crece el número de usuarios, lo cual refuerza la dependencia de los vendedores en la plataforma.

Capítulo 6: "Platform Strategies": Aquí se discuten las estrategias específicas que las plataformas utilizan para consolidar su posición de mercado, incluida la integración vertical y la oferta de servicios empaquetados.

Capítulo 8: "Governance and Regulation": Este capítulo explora cómo las plataformas gestionan su ecosistema y cómo las regulaciones pueden influir en sus prácticas comerciales. Es especialmente útil para entender cómo las políticas internas de una plataforma pueden crear barreras para la competencia.

c. ANEXO 3: Teléfono de contacto

Completá los datos de los beneficiarios finales con al menos un 10% de participación en *NOMBRE DEL COMERCIO S.A.*

Te pediremos algunos datos de las personas físicas con control directo o indirecto sobre la sociedad, como nombre y apellido, CUIL, nacionalidad, entre otros.

¿Dudas? Contactanos al 0800-112-2222.

Agregar beneficiario final >

Continuar

Atención telefónica de Mercado Créditos

El otro teléfono que fue encontrado, que no tiene relación directa con el Marketplace ni con Mercado Pago es del de Mercado Crédito- Al comunicarse con dicho teléfono, responde un contestador automático que solamente dice que para cualquier consulta o reclamo por los prestamos el usuario tiene que hacerlo vía la pagina web o la aplicación de celular y corta la comunicación sin dar opción a hablar con persona alguna y corta.

Contás con nuestra ayuda para consultas o reclamos en relación a tu préstamo personal y/o tu cuenta de pago. Tenemos el compromiso de responderte y de resolver tu consulta o reclamo en un plazo máximo de 10 días hábiles a partir de tu contacto.

Canales:

Teléfono: +54 11 39872100

E-mail: usuarios_financieros@mercadopago.com

Portal de Ayuda:

[Mercado Pago](#)

[Mercado Crédito](#)

Responsables del área:

Responsable Titular: Erica Schuld

Responsable Suplente: Mariano Silveyra

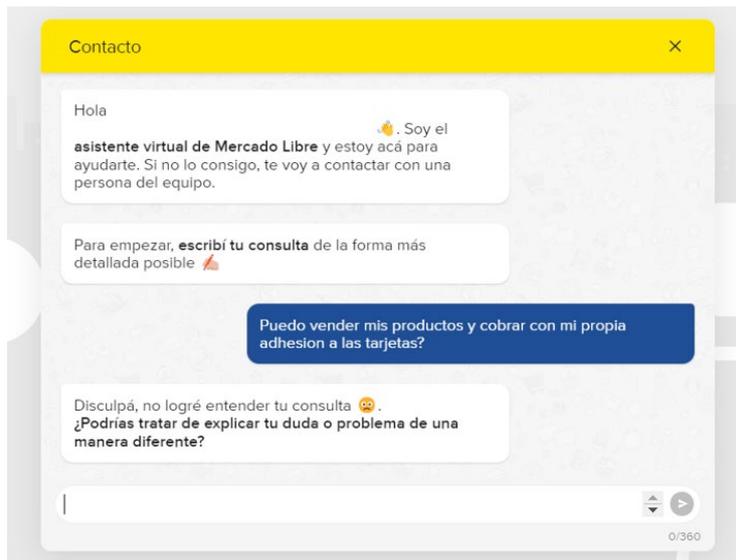
Dirección: Posta 4789, piso 6 - C1430EJRG - Ciudad Autónoma de Buenos Aires

E-mail: usuarios_financieros@mercadopago.com

Teléfono: +54 11 39872100

Es el mismo

En caso de no estar de acuerdo con nuestra respuesta o si tardamos más de 10 días hábiles en hacerlo, podés comunicarte con la Gerencia Principal de Protección a Usuarios Financieros a través de su sitio web.

d. ANEXO 4: Asistente Virtual (bot)

e. Anexo 5: Algunos Marketplace competidores de Mercado Libre que dejaron de operar

- Deremate.com ya no existe. Si bien fue un Marketplace que llegó a tener relevancia en el mercado fue adquirida por “Mercado Libre”
- OLX, fundada por un argentino dejó de operar en Argentina en junio de 2023
- Alamaula, empresa nacida en la provincia de Córdoba y que llegó a tener participación de eBay, cerró en junio de 2019
- Linio, marketplace del grupo Falabella, dejó de operar en el país cuando ese grupo se retiró de Argentina en el 2019.
- Shopee: empresa con fuerte presencia en Asia, presente en Chile, Brasil, México y Colombia. Estuvo en Argentina durante 9 meses en 2022 con una agresiva estrategia de comisión cero para comercios y usuarios. A pesar de ello, no pudo ganar espacio en el mercado argentino.