

Annual report on the **Internal Complaint-System Handling**

Period concerned by the report: 01/01/2025 - 31/12/2025



Introducción

DECATHLON MARKETPLACE ha elaborado este informe sobre el funcionamiento y la eficacia de su sistema interno de tramitación de reclamaciones, de conformidad con el Artículo 11.4 del Reglamento (UE) 2019/1150 sobre el fomento de la equidad y la transparencia para los usuarios profesionales de servicios de intermediación en línea ("**Reglamento P2B**").

En Decathlon hemos implementado un Sistema Interno de Tramitación de Reclamaciones que consta de una base de conocimientos donde los vendedores externos pueden encontrar manuales de soporte diseñados para ayudarles en el uso del Marketplace, así como de un sistema de tickets donde los vendedores pueden realizar consultas o presentar reclamaciones en relación con los servicios del Marketplace.

Dicho sistema está centralizado para los siguientes Estados Miembros de la UE: Bélgica, Francia, Países Bajos, Alemania, Italia, Portugal, España, Polonia, Irlanda, Hungría, Rumanía y República Checa. Por consiguiente, toda la información contenida en el presente documento concierne a esos 12 países.

1) Número total de reclamaciones presentadas

→ En 2025, para esos 12 países, hemos recibido un total de **5.412 reclamaciones** procedentes de los vendedores externos del Decathlon Marketplace.

Esta cifra representa el **31,42%** del volumen total de tickets recibidos en nuestro sistema.

2) Principales tipos de reclamaciones

→ La mayoría de las reclamaciones versaron sobre las siguientes materias (en orden descendente):

- Visualización de productos,
- Configuración/integración de la cuenta,
- Facturación,
- Datos y relaciones con los clientes.

Aunque la mayoría de las reclamaciones se referían a la visualización de productos, estas se debieron principalmente a problemas técnicos y no a decisiones de moderación de contenidos por parte de Decathlon.

3) Plazo medio necesario para tramitar las reclamaciones

→ El tiempo medio para dar una primera respuesta a dichas reclamaciones fue de **25,53 horas** en 2025.

También en 2025, el tiempo medio para tramitar íntegramente las reclamaciones (contabilizado desde el momento de la reclamación inicial hasta el cierre final del ticket correspondiente) fue de **449,48 horas**.

4) Resultado de las reclamaciones

→ Las reclamaciones se basan mayoritariamente en problemas tecnológicos o en medidas/conductas del Decathlon Marketplace.

Por tanto, el resultado de las reclamaciones consiste en la resolución del problema en cuestión, o bien en el mantenimiento o la revocación de la decisión.

Tipo de resultado	Porcentaje sobre el total de reclamaciones
Incidencia resuelta	92,29%
Medida o conducta ratificada	4,36%
Medida o conducta revocada	0,20%
Otros	3,14%

Compromisos

DECATHLON MARKETPLACE se toma muy en serio sus obligaciones en virtud de la normativa digital de la UE.

El año 2025 nos ha permitido definir aprendizajes clave, por lo que actualmente estamos trabajando en el ajuste de nuestros procesos, buscando siempre una mayor eficiencia, transparencia y equidad.