

Raport anual privind Solutionarea Reclamațiilor în cadrul Sistemului Intern

Perioada vizată de raport: 01/01/2025 - 31/12/2025



Introducere

DECATHLON MARKETPLACE a întocmit acest raport privind funcționarea și eficacitatea sistemului său intern de soluționare a reclamațiilor, în conformitate cu Articolul 11 alineatul (4) din Regulamentul (UE) 2019/1150 privind promovarea echității și a transparenței pentru întreprinderile utilizatoare de servicii de intermediere online („Regulamentul P2B”).

La DECATHLON, am implementat un sistem intern de soluționare a reclamațiilor care constă într-un **centru de ajutor**, unde vânzătorii pot găsi manuale de asistență concepute pentru a-i sprijini în utilizarea Marketplace-ului, precum și într-un sistem de tichete prin care vânzătorii pot trimite solicitări sau depune reclamații în legătură cu serviciile Marketplace.

Acest sistem este centralizat pentru următoarele state membre ale UE: Belgia, Franța, Țările de Jos, Germania, Italia, Portugalia, Spania, Polonia, Irlanda, Ungaria, România și Republica Cehă. Prin urmare, toate informațiile prezentate în acest document vizează aceste 12 țări.

1) Număr total de reclamații depuse

→ În 2025, pentru cele 12 țări, am primit 5.412 reclamații de la vânzători. Aceasta reprezintă 31,42% din volumul total de tichete recepționate prin sistemul nostru de asistență.

2) Principalele tipuri de reclamații

→ Majoritatea reclamațiilor au vizat unul dintre următoarele aspecte (în ordine descrescătoare): afișarea produselor, setările/integrarea contului, facturarea, datele și relațiile cu clienții. Deși cele mai multe reclamații s-au referit la afișarea produselor, acestea au fost cauzate în principal de probleme tehnice, și nu de deciziile Decathlon privind moderarea conținutului.

3) Durata medie de procesare a reclamațiilor

→ Timpul mediu pentru oferirea unui prim răspuns la aceste reclamații a fost de 25,53 ore în 2025 (incluzând orele lucrătoare și nelucrătoare). Tot în 2025, timpul mediu pentru procesarea completă a reclamațiilor — calculat din momentul reclamației inițiale până la închiderea definitivă a tichetului respectiv — a fost de 449,48 ore (incluzând orele lucrătoare și nelucrătoare).

4) Rezultatul soluționării reclamațiilor

→ Reclamațiile se bazează în principal pe probleme tehnice sau pe măsuri/comportamente ale DECATHLON Marketplace. Prin urmare, rezultatul reclamațiilor constă fie în soluționarea problemei vizate, fie în menținerea sau anularea deciziei luate inițial.

Tipul rezultatului	Procent din numărul total de reclamații
Problemă soluționată	92,29%
Măsură sau comportament menținut	4,36%
Măsură sau comportament revocat	0,20%
Altele	3,14%

Angajamente

DECATHLON MARKETPLACE își asumă cu seriozitate obligațiile ce îi revin în temeiul reglementărilor digitale ale UE.

Anul 2025 ne-a permis să identificăm lecții valoroase, astfel că, în prezent, lucrăm la ajustarea proceselor noastre, urmărind constant creșterea eficienței, a transparenței și a echității.