

# Éves jelentés a belső panaszkezelési rendszer működéséről



A 2025.01.01. - 2025.12.31. közötti időszakra vonatkozóan

## Bevezetés

---

A DECATHLON MARKETPLACE elkészítette jelen jelentését belső panaszkezelési rendszerének működéséről és hatékonyságáról, az online közvetítő szolgáltatások üzleti felhasználói tekintetében alkalmazandó tisztességes és átlátható feltételek előmozdításáról szóló (EU) 2019/1150 rendelet („P2B rendelet”) 11. cikkének (4) bekezdésével összhangban.

A DECATHLON-nál olyan belső panaszkezelési rendszert vezetünk be, amely egy tudásbázisból – ahol az eladók a piactér használatát segítő útmutatókat találhatnak –, valamint egy bejelentőrendszerből áll, amelyen keresztül az eladók kérdéseket tehetnek fel, vagy panaszt nyújthatnak be a piactér szolgáltatásaival kapcsolatban.

Ez a rendszer a következő EU-tagállamokra nézve központosított: Belgium, Franciaország, Hollandia, Németország, Olaszország, Portugália, Spanyolország, Lengyelország, Írország, Magyarország, Románia és Cseh Köztársaság. Következésképpen a jelen dokumentumban szereplő összes információ erre a 12 országra vonatkozik.

## 1) A benyújtott panaszok teljes száma

---

→ 2025-ben ezen 12 ország tekintetében 5 412 panaszt kaptunk az eladóktól. Ez a bejelentőrendszerünkbe érkezett összes megkeresés 31,42%-át teszi ki.

## 2) A panaszok fő típusai

---

→ A panaszok többsége az alábbi területek egyikét érintette (csökkenő sorrendben): termékmegjelenítés, fiókbeállítások/integráció, számlázás, adatok és ügyfélkapcsolatok. Bár a legtöbb panasz a termékmegjelenítéssel volt kapcsolatos, ezek elsősorban

technikai problémákra vezethetők vissza, nem pedig a Decathlon tartalommoderálási döntéseire.

### 3) A panaszok feldolgozásához szükséges átlagos időtartam

---

→ Ezen panaszok megválaszolásának átlagos első válaszüzeje 2025-ben 25,53 óra volt (beleszámítva a munkaidőt és a munkaidőn kívüli órákat is). Szintén 2025-ben a panaszok teljes feldolgozásához szükséges átlagos idő – az eredeti panasz benyújtásától az érintett bejelentés végső lezárásáig számítva – 449,48 óra volt (munkaidőt és munkaidőn kívüli órákat is beleértve).

### 4) A panaszok kimenetele

---

→ A panaszok többsége technológiai jellegű problémákon, vagy a DECATHLON Marketplace intézkedéseinek/magatartásán alapul. Ebből adódóan a panaszok kimenetele az érintett probléma megoldásából, vagy a korábbi döntés fenntartásából, illetve annak megváltoztatásából áll.

A kimenetel típusa	A panaszok teljes számához viszonyított arány
<b>Megoldott panasz</b>	92,29%
<b>Intézkedés vagy magatartás helybenhagyva</b>	4,36%
<b>Intézkedés vagy magatartás megváltoztatva</b>	0,20%
<b>Egyéb</b>	3,14%

### Vállalások

---

A DECATHLON MARKETPLACE kiemelt figyelmet fordít az európai uniós digitális szabályozásokból eredő kötelezettségeire.

A 2025-ös év lehetővé tette számunkra a legfőbb tanulságok levonását, így jelenleg folyamataink finomításán dolgozunk, folyamatosan törekedve a nagyobb hatékonyságra, átláthatóságra és méltányosságra.