



## Relatório anual sobre o sistema interno de tratamento de reclamações

No âmbito do artigo 11.º do Regulamento (UE) 2019/1150 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de junho de 2019, relativo à promoção da equidade e da transparência para os utilizadores profissionais de serviços de intermediação em linha ("Regulamento P2B").

**Período de referência: De 23 de setembro de 2023 a 16 de fevereiro de 2024**

### Informações genéricas relacionadas ao sistema interno de tratamento de reclamações :

- Número total de reclamações apresentadas: 71
- Tipos de reclamação: As solicitações recebidas pela Adeo Marketplace Services (AMS) de Vendedores que comercializam os seus produtos no AMS Marketplace acessível através de [www.leroymerlin.pt](http://www.leroymerlin.pt) estavam principalmente relacionadas com Performance Operacional [88%] e gestão de catálogo [7%] . 63 reclamações foram relacionadas à subcategoria suspensão/encerramento de contrato.
- Tempo médio de gestão das solicitações apresentadas através do sistema de tratamento P2B: o tempo médio para uma primeira resposta é 18h e o tempo de resolução total é de 4.4 dias.
- Taxa de resolução de reclamações : 71% das solicitações apresentadas pelos vendedores que operam no mercado alojado no sítio Web [leroymerlin.pt](http://leroymerlin.pt) foram resolvidas em cooperação com os seus gestores de conta.

### Informações específicas sobre o tratamento de reclamações relacionadas a medidas de suspensão/encerramento de contrato decididas pela AMS devido ao não cumprimento dos indicadores-chave de desempenho (KPI) definidos nos termos gerais de serviço :

- Taxa de tratamento de reclamações: 100%.
- Taxa de resolução das medidas de restrição/suspensão decididas pelo AMS devido a uma falha nos indicadores chave de desempenho (KPI) : 71%.

### Melhorias e actualizações

Comprometemo-nos a ser transparentes, a tratar os Vendedores de forma justa e a resolver as suas preocupações da forma mais eficiente e eficaz possível. Para além de tratarmos as reclamações P2B através de um canal dedicado disponível para todos os nossos Vendedores

na Adeo Marketplace University, fornecemos muitas informações adicionais e páginas de ajuda aos Vendedores.

Valorizamos o feedback, levamos as reclamações a sério e procuramos continuamente melhorar e proporcionar uma grande oportunidade para que os Vendedores sejam bem sucedidos.

A AMS está constantemente a trabalhar para tornar o processo de apresentação e tratamento de reclamações, que está disponível para os Vendedores na Adeo Marketplace University (ASU), mais detalhado e eficiente.