



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: 2024

- Número total de reclamações apresentadas: 408
- Tipos de reclamação:

As reclamações recebidas pela Adeo Marketplace Services (AMS) de Vendedores que comercializam os seus produtos no AMS Marketplace acessível através de www.leroymerlin.pt estavam principalmente relacionadas com o catálogo do comerciante e a gestão do produto 69%.

Foram apresentadas 96 reclamações na subcategoria "suspensão ou rescisão do contrato".

- Tempo médio de tratamento das reclamações apresentadas através do sistema de tratamento de reclamações P2B: o tempo de resolução total é de 2.3 dias de calendário.
- Informações agregadas sobre o resultado das reclamações: 100% das reclamações recebidas de Vendedores que vendem no AMS marketplace acessível através de www.leroymerlin.pt foram resolvidas através da colaboração entre os Vendedores e os seus gestores de conta.

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.