

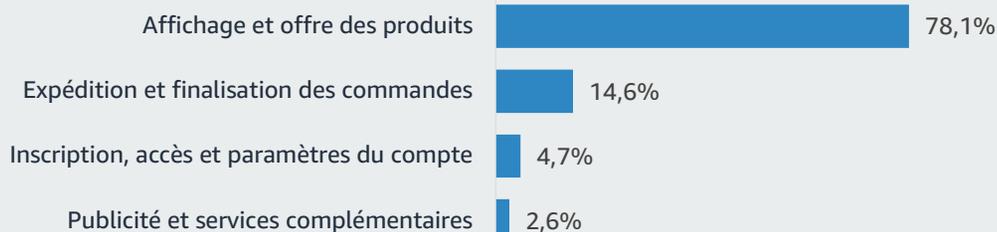
Rapport 2023 relatif aux vendeurs partenaires européens

Pour la période allant du 1^{er} janvier 2023 au 31 décembre 2023

5,3 %

de prises de contacts de vendeurs partenaires dans l'UE concernaient des réclamations

Réclamations des vendeurs partenaires par catégorie



Résolution et médiation

- Nous avons reçu **265 978 réclamations** dans l'UE.
- En moyenne, nous avons résolu ces réclamations en **4 jours**.
- **75 %** des réclamations dans l'UE ont été résolues à la satisfaction du vendeur partenaire.
- Dans l'UE, Amazon a reçu **484** demandes de médiation de la part de vendeurs partenaires, dont **5** seulement ont fait l'objet d'une procédure de médiation. Sur ces **5** demandes, le médiateur a émis une recommandation en faveur d'Amazon dans **4** d'entre elles, et partiellement en faveur du vendeur dans **1** d'entre elles.