

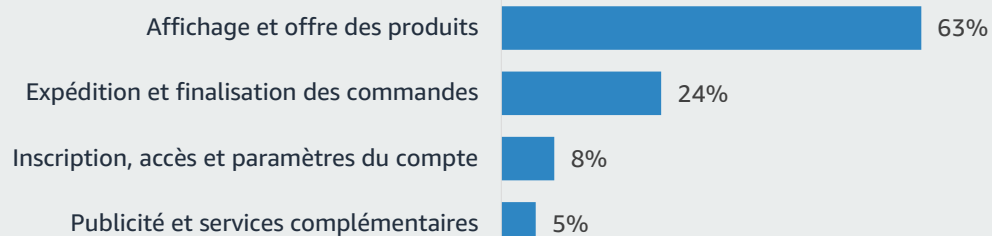
# Rapport 2022 relatif aux vendeurs partenaires européens

Pour la période allant du 1er janvier 2022 au 31 décembre 2022

## 1,6 %

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

## Réclamations des vendeurs partenaires par catégorie



## Résolution et médiation

- Nous avons reçu **181 287 réclamations** dans l'UE.
- En moyenne, nous avons résolu ces réclamations en **6,2 jours**.
- **74 %** des réclamations dans l'UE ont été résolues à la satisfaction du vendeur partenaire.
- Dans l'UE, Amazon a reçu **276** demandes de médiation de la part de vendeurs partenaires. Parmi elles, seulement **4** demandes fait l'objet d'une procédure de médiation. Le médiateur a donné raison au vendeur dans **2** de ces cas, soit **0,001 %** de l'ensemble des réclamations.