Rapport annuel concernant le système interne de traitement des plaintes des vendeurs européens partenaires de Cdiscount

Période de référence : du 1er janvier 2025 au 31 décembre 2025

Ce rapport est publié conformément aux dispositions de l'article 11.4 du Règlement (UE) 2019/1150 du Parlement Européen et du Conseil du 20 juin 2019 promouvant l'équité et la transparence pour les entreprises utilisatrices de services d'intermédiation en ligne (« **Règlement P2B** »).

- **Informations relatives au système interne de traitement des plaintes :**

Depuis 2019, Cdiscount fait partie des plateformes signataires de la « Charte des acteurs du e-commerce » dont l'objectif est d'instituer des relations équilibrées, loyales et transparentes entre les opérateurs de plateformes en ligne et les entreprises utilisatrices de ces plateformes.

Les vendeurs partenaires de Cdiscount peuvent à tout moment 24h/24 et 7j/7 rejoindre le centre de support de Cdiscount, depuis la page d'accueil du centre d'aide, afin d'adresser leurs questions ou leurs réclamations aux équipes du support vendeur.

Nombre total de réclamations reçues : 5 958.

Principaux types de réclamations : Les réclamations reçues par Cdiscount de la part de vendeurs européens partenaires concernaient principalement le statut relatif aux comptes vendeur, les remboursements opérés dans le cadre des réclamations des consommateurs (notamment l'application de la garantie légale de conformité et le droit de rétractation), la performance technique de la marketplace et les mesures de restriction ou de suspension d'annonces.

Délai moyen de résolution des réclamations : 2,4 jours.

Informations agrégées sur le résultat des plaintes : Le taux de traitement des réclamations est de 100%.

La note moyenne générale donnée par les vendeurs quant au traitement des réclamations est de 13,8/20.

- **Médiation :**

En plus de son système interne de traitement des réclamations des vendeurs, Cdiscount propose également le recours à la médiation externe conformément au Règlement P2B.

2 médiations ont été initiées auprès de médiateurs externes pendant la période de référence. Ces médiations ont été clôturées.