

EU Platform-to-Business (P2B) Report 2023

Para el período comprendido entre el 1 de enero de 2023 y el 31 de diciembre de 2023

El 5,3%

de todas las interacciones con
colaboradores comerciales de la UE
fueron reclamaciones

Principales reclamaciones de los colaboradores comerciales por tema:



Resolución y mediación

- Recibimos **265.978 reclamaciones** en la UE en 2023
- Y, de media, resolvimos sus reclamaciones en **4 días**
- **El 75 %** de las reclamaciones recibidas se resolvieron satisfactoriamente
- En la UE, Amazon recibió 484 solicitudes de mediación de colaboradores comerciales y solo 5 pasaron a la mediación final. De esas 5 solicitudes, el mediador emitió una resolución a favor de Amazon en 4 de ellas y parcialmente a favor del colaborador comercial en 1.