Reclamación legal - falta de conformidad del bien con el contrato

Los derechos legales frente al vendedor son independientes de la garantía comercial y del programa SureFit 365™.

1. Vendedor y contacto

Para una compra a YIVO, el vendedor y destinatario de la reclamación es YIVO Sebastian Zając, ul. Zofii Nałkowskiej 16E, 41-700 Ruda Śląska, Polonia. NIP: 642-315-75-74; REGON: 383257067. Correo: reklamacje@yivo.pl. Esta dirección sirve también para la correspondencia y la devolución del bien reclamado. Si compró a otro vendedor, dirija la reclamación legal a ese vendedor.

2. A quién se aplica

Describimos la protección del consumidor en contratos celebrados desde el 1 de enero de 2023. El capítulo 5a de la ley polaca de derechos de los consumidores también cubre a la persona física que compra en relación con su actividad empresarial si la compra no tiene carácter profesional para ella, valorado especialmente según el CEIDG (art. 7aa). Una factura por sí sola no excluye esta protección; una declaración al comprar no es condición para ella. Los contratos anteriores y otras compras empresariales se rigen por sus disposiciones aplicables; no excluimos esos derechos.

3. Cómo comunicar el problema

Puede comunicarlo por correo electrónico, por correo postal a la dirección indicada o por el canal adecuado del marketplace; también se admiten otras formas legales. Indique el bien, el problema, cuándo apareció, la solución solicitada y los datos para responder e identificar la compra. El número de pedido, las fotos y el justificante ayudan, pero ni un formulario, ni fotos, ni el embalaje original, ni un recibo en papel son condiciones para admitir la reclamación. La compra puede acreditarse con otras pruebas.

4. Alcance y duración

Respondemos de la falta de conformidad existente al entregar el bien y manifestada en 2 años; una vida útil declarada más larga se tiene en cuenta conforme a la ley. Durante esos 2 años se presume que la falta existía en la entrega, salvo prueba contraria o incompatibilidad con la naturaleza del bien o de la falta. La ocultación fraudulenta impide invocar el vencimiento de ese período. Para bienes con elementos digitales se mantienen también las obligaciones legales de actualización y la protección de suministros continuos. Este período no es el plazo de prescripción de la reclamación.

5. Reparación o sustitución

El comprador puede elegir reparación o sustitución. El vendedor puede aplicar la otra solución si la elegida es imposible o desproporcionadamente costosa; si ambas lo son, puede rechazar la puesta en conformidad, sin suprimir los demás derechos del comprador. La reparación o sustitución se realiza en un plazo razonable desde la comunicación, sin inconvenientes excesivos, atendiendo al bien y a la finalidad de la compra.

6. Reducción del precio o resolución

Puede solicitarse una reducción proporcional del precio o la resolución del contrato si el vendedor rechazó o no logró la conformidad, la falta persiste tras un intento, es suficientemente grave para justificar inmediatamente estas soluciones, o resulta claro que no se restablecerá la conformidad en un plazo razonable o sin inconvenientes excesivos. No cabe resolución por una falta insignificante; se presume que la falta es significativa. Para parte de un pedido, el art. 43e, apartado 5, determina el alcance de la resolución.

7. Respuesta a la reclamación

El consumidor recibe una respuesta en papel u otro soporte duradero, por ejemplo correo electrónico, en 14 días desde la recepción de la reclamación, según las reglas legales de cómputo. La falta de respuesta equivale a aceptar la reclamación (art. 7a). El plazo empieza al recibirse la comunicación, no solo al devolverse el bien; no es un plazo automático para terminar la reparación. Al empresario cubierto por el art. 7aa respondemos sin demora indebida; ese artículo por sí solo no le extiende el efecto del silencio del art. 7a. Motivamos las denegaciones.

8. Recogida y costes

El comprador pone el bien a disposición y el vendedor lo recoge a su cargo. El vendedor asume reparación o sustitución, incluidos correo, transporte, mano de obra y materiales, y el desmontaje y la reinstalación necesarios de bienes ya instalados. La devolución tras resolver por falta de conformidad es a cargo del vendedor. Rogamos acordar una recogida segura, pero no es condición de los derechos legales. El mero rechazo no justifica cobrar automáticamente al comprador el transporte o un peritaje. No se cobra el uso normal de un bien que después se sustituye.

9. Reembolsos y otras reclamaciones

En caso de reducción del precio reembolsamos lo debido sin demora, a más tardar 14 días después de recibir la declaración. En caso de resolución reembolsamos el precio sin demora, a más tardar 14 días después de recibir el bien o la prueba de su devolución. Se usa el mismo medio de pago, salvo acuerdo expreso del comprador para otro medio gratuito. El consumidor puede retener el pago hasta que se cumplan las obligaciones de los art. 43d y 43e. Se mantienen los derechos de indemnización previstos por la ley.

10. Garantía comercial y SureFit 365™

El comprador elige el fundamento de su reclamación. No debe usar primero la garantía; una denegación por una vía no elimina los derechos por la otra. La garantía comercial y SureFit 365™ tienen documentos separados y no cambian. Sus restricciones, plazos y excepciones a las devoluciones no limitan la protección legal obligatoria.

11. Compras internacionales y ejercicio de derechos

El documento no impone elección de ley ni tribunal. No limita la protección imperativa del derecho aplicable, en especial la del lugar de residencia habitual del consumidor en los casos del art. 6 del Reglamento Roma I. También se aplican los períodos de protección más largos que correspondan, incluidos los posteriores a una reparación. Todas las versiones lingüísticas expresan las mismas condiciones. Pueden aportarse aclaraciones adicionales; no es condición para acudir a los tribunales. El consumidor puede recurrir a un defensor del consumidor, al Centro Europeo del Consumidor competente o a un procedimiento extrajudicial disponible conforme a la ley.

Base jurídica: ley polaca de 30 de mayo de 2014 sobre derechos de los consumidores, en particular art. 7, 7a, 7aa y 43a-43g (texto refundido: Dz.U. 2026, posición 1244), disposiciones aplicables del Código Civil y art. 6 del Reglamento (CE) n.º 593/2008 (Roma I). Fecha de redacción: 15.10.2026.