Reclamação legal - falta de conformidade do bem com o contrato

Os direitos legais perante o vendedor são independentes da garantia comercial e do programa SureFit 365™.

1. Vendedor e contacto

Numa compra à YIVO, o vendedor e destinatário da reclamação é YIVO Sebastian Zając, ul. Zofii Nałkowskiej 16E, 41-700 Ruda Śląska, Polónia. NIP: 642-315-75-74; REGON: 383257067. Email: reklamacje@yivo.pl. A mesma morada serve para correspondência e devolução do bem reclamado. Numa compra a outro vendedor, a pretensão legal deve ser dirigida a esse vendedor.

2. A quem se aplica

Descrevemos a proteção do consumidor nos contratos celebrados desde 1 de janeiro de 2023. O capítulo 5a da lei polaca dos direitos dos consumidores abrange também a pessoa singular que compra no âmbito da sua atividade económica quando a compra não tem para ela caráter profissional, avaliado em especial pelo CEIDG (art. 7aa). A fatura, por si só, não exclui esta proteção; uma declaração na compra não é condição para a mesma. Os contratos anteriores e outras compras empresariais regem-se pelas normas aplicáveis; não excluímos esses direitos.

3. Como comunicar o problema

A comunicação pode ser enviada por email, por correio para a morada acima ou pelo canal adequado do marketplace; admitem-se também outras formas legais. Indique o bem, o problema, quando surgiu, a solução pretendida e os dados para responder e identificar a compra. Número de encomenda, fotografias e comprovativo ajudam, mas formulário, fotografias, embalagem original ou recibo em papel não são condições para aceitar a reclamação. A compra pode ser demonstrada por outras provas.

4. Âmbito e duração da proteção

Respondemos pela falta de conformidade existente na entrega e revelada no prazo de 2 anos; uma vida útil declarada mais longa é considerada nos termos da lei. Durante esses 2 anos presume-se que a falta existia na entrega, salvo prova em contrário ou incompatibilidade com a natureza do bem ou da falta. A ocultação dolosa impede invocar o fim desse prazo. Para bens com elementos digitais mantêm-se também os deveres legais de atualização e a proteção dos fornecimentos contínuos. Este período não é o prazo de prescrição da pretensão.

5. Reparação ou substituição

O comprador pode escolher reparação ou substituição. O vendedor pode aplicar a outra solução se a escolhida for impossível ou desproporcionadamente onerosa; se ambas o forem, pode recusar repor a conformidade, sem eliminar os restantes direitos do comprador. A reparação ou substituição é realizada num prazo razoável após a comunicação, sem inconvenientes excessivos, considerando o bem e a finalidade da compra.

6. Redução do preço ou resolução

É possível uma redução proporcional do preço ou a resolução do contrato se o vendedor recusou ou não repôs a conformidade, a falta persiste após uma tentativa, é suficientemente grave para justificar imediatamente estes meios, ou é claro que a conformidade não será reposta num prazo razoável ou sem inconvenientes excessivos. Não há resolução por uma falta insignificante; presume-se o caráter significativo da falta. Para parte de uma encomenda, o art. 43e, n.º 5, determina o âmbito da resolução.

7. Resposta à reclamação

O consumidor recebe uma resposta em papel ou noutro suporte duradouro, por exemplo email, no prazo de 14 dias após a receção da reclamação, segundo as regras legais de contagem dos prazos. A falta de resposta equivale à aceitação da reclamação (art. 7a). O prazo conta da receção da comunicação, não apenas da devolução do bem; não é um prazo automático para concluir a reparação. Ao empresário abrangido pelo art. 7aa respondemos sem demora injustificada; esse artigo, por si só, não lhe estende o efeito do silêncio do art. 7a. Fundamentamos as recusas.

8. Recolha e custos

O comprador disponibiliza o bem e o vendedor recolhe-o a suas expensas. O vendedor suporta os custos de reparação ou substituição, incluindo correio, transporte, mão de obra e materiais, e a necessária remoção e reinstalação de bens anteriormente instalados. A devolução após resolução por falta de conformidade é a cargo do vendedor. Pedimos que combine uma recolha segura, mas isso não condiciona os direitos legais. A simples rejeição não justifica cobrar automaticamente ao comprador transporte ou peritagem. Não se cobra a utilização normal de um bem posteriormente substituído.

9. Reembolsos e outras pretensões

Na redução do preço devolvemos o montante devido sem demora, o mais tardar 14 dias após receber a declaração. Na resolução devolvemos o preço sem demora, o mais tardar 14 dias após receber o bem ou a prova do seu envio de retorno. Usamos o mesmo meio de pagamento, salvo acordo expresso do comprador quanto a outro meio sem custos. O consumidor pode suspender o pagamento até ao cumprimento dos deveres dos art. 43d e 43e. Mantêm-se os direitos legais de indemnização.

10. Garantia comercial e SureFit 365™

O comprador escolhe o fundamento da reclamação. Não tem de recorrer primeiro à garantia; a recusa por uma via não elimina os direitos pela outra. A garantia comercial e o SureFit 365™ têm documentos separados e permanecem inalterados. As suas limitações, prazos e exceções às devoluções não restringem a proteção legal obrigatória.

11. Compras internacionais e exercício de direitos

O documento não impõe escolha de lei nem tribunal. Não limita a proteção imperativa da lei aplicável, especialmente a do país de residência habitual do consumidor nas situações do art. 6 do Regulamento Roma I. Aplicam-se também os períodos de proteção mais longos que sejam devidos, incluindo após reparação. Todas as versões linguísticas transmitem as mesmas condições. Podem ser prestados esclarecimentos adicionais; não são condição de acesso aos tribunais. O consumidor pode recorrer a um defensor do consumidor, ao Centro Europeu do Consumidor competente ou a um procedimento extrajudicial disponível nos termos da lei.

Base jurídica: lei polaca de 30 de maio de 2014 sobre os direitos dos consumidores, nomeadamente art. 7, 7a, 7aa e 43a-43g (texto consolidado: Dz.U. 2026, posição 1244), disposições aplicáveis do Código Civil e art. 6 do Regulamento (CE) n.º 593/2008 (Roma I). Data de redação: 15.10.2026.