



Informações Regulamentares

A KIABI coloca à sua disposição as seguintes informações, apenas no contexto da utilização do Marketplace.

Assim, isto não diz respeito às vendas realizadas diretamente pela KIABI.

Estas informações são regularmente atualizadas, por isso consulte esta página antes de cada ação.

- **Média dos destinatários ativos:**

Para o período de 1 de agosto de 2025 até a 31 de janeiro de 2026, a média mensal de destinatários ativos do serviço na União Europeia é de 16,3 milhões de visitantes únicos.

O termo "destinatário ativo" designa qualquer consumidor ou profissional que interaja com a plataforma, quer seja ao publicar conteúdo, quer seja ao consultar as informações divulgadas através da sua interface online.

Assim, a média mensal dos destinatários ativos apresentada aqui engloba o total dos visitantes únicos do site www.kiabi.com, quer consultem ofertas de produtos vendidos diretamente pela Kiabi ou por vendedores terceiros no contexto da atividade marketplace.



- **Ponto de contacto único (para os clientes):**

A Kiabi coloca à sua disposição um ponto de contacto único para qualquer pergunta relativa à marketplace. Atenção, as reclamações devem ser efetuadas respeitando o processo que encontrará mais abaixo (rúbrica "Reclamações e litígios"). Qualquer reclamação que não respeite este processo não poderá ser analisada.

Este é acessível através do seguinte endereço eletrónico: kiabi.portugal@kiabi.com

As trocas com este ponto de contacto efetuar-se-ão na língua do utilizador.

- **Ponto de contacto único (para as autoridades):**

A Kiabi coloca à disposição das autoridades dos Estados Membros, da Comissão Europeia, do Comité Europeu dos Serviços Numéricos (as "Autoridades") um ponto de contacto único.

Este é acessível através do seguinte endereço eletrónico: info@kiabi.com

As comunicações com este ponto de contacto podem efetuar-se em francês e inglês.

Qualquer pessoa que utilize este ponto de contacto único compromete-se a fazê-lo na qualidade de Autoridade. Caso contrário, o pedido não será tratado e será considerado como uma utilização abusiva do serviço proposto pela KIABI podendo ocasionar uma suspensão ou rescisão da conta do utilizador em causa.

- **Referenciamento e posicionamento dos produtos:**

Durante uma procura de produto, através da barra de pesquisa ou das categorias, os artigos apresentados são triados por um algoritmo em função da pertinência em relação às necessidades do cliente.

A política de posicionamento e de referenciamento pode ser consultada [aqui](#)

- **Política de Avaliações dos Vendedores:**

A Kiabi verifica a autenticidade e a pertinência das avaliações dos clientes publicadas na plataforma. Uma política de avaliações é aplicada para garantir que são eliminados os conteúdos fraudulentos, ofensivos ou não conformes às suas regras de utilização. Um relatório de moderação é publicado de forma regular para garantir a transparência neste processo.

A política de avaliações de clientes (vendedores e produtos) pode ser consultada [aqui](#).



O relatório de moderação das avaliações pode ser consultado [aqui](#).

- **Relatório de denúncias:**

A Kiabi publica periodicamente um relatório sobre as denúncias recebidas, incluindo as determinações das respetivas autoridades. Este relatório permite seguir as medidas tomadas para respeitar as obrigações regulamentares em matéria de moderação e de proteção dos utilizadores.

O relatório pode ser consultado [aqui](#).

- **Relatório anual do tratamento das reclamações:**

A Kiabi publica um relatório anual sobre a gestão das reclamações provenientes de vendedores terceiros e dos utilizadores do marketplace através do seu sistema interno de tratamento das reclamações. O relatório especifica os tipos de litígios tratados, os pormenores das respostas e as soluções adotadas, garantindo transparência e melhoria constante da experiência do utilizador.

Este relatório regista apenas as reclamações apresentadas em resposta a uma decisão tomada pela KIABI, na sequência de uma denúncia anteriormente efetuada através do formulário específico.

O relatório pode ser consultado [aqui](#).



- **Reclamações e litígios:**

No âmbito da sua utilização do marketplace, se quiser apresentar uma reclamação relativamente a uma decisão tomada pela KIABI, tem à sua disposição várias soluções para resolver o seu diferendo. Estas soluções estão à sua disposição para escolher a que preferir.

Qualquer reclamação não relacionada com a utilização do marketplace não poderá ser tratada.

Todas as soluções abaixo apresentadas estão descritas de forma detalhada, incluindo os seus benefícios, nas Condições Gerais de Utilização (**CGU**) e nas **condições comerciais do Marketplace**.

Sistema interno de tratamento das reclamações

Pode utilizar o nosso sistema interno de tratamento das reclamações. A reclamação deve ser apresentada no prazo de seis meses a contar da comunicação da decisão contestada.

Enquanto o formulário não estiver disponível online, poderá enviar o seu pedido para o seguinte endereço: kiabi.portugal@kiabi.com, indicando que se trata de uma reclamação, e anexando as anteriores trocas de e-mails, bem como a resposta da Kiabi ao litígio inicial.

Regulamento extrajudicial dos litígios

Pode também optar por resolver o seu litígio recorrendo a qualquer entidade extrajudicial certificada na resolução de litígios, incluindo para reclamações que não tenham sido resolvidas pelo nosso sistema interno de tratamento das reclamações.

Atualmente, não há ainda entidades extrajudiciais certificadas na resolução de litígios em Portugal. Pode consultar a lista no seguinte link:

<https://digital-strategy.ec.europa.eu/pt/policies/dsa-out-court-dispute-settlement>

Mediação

Também pode iniciar uma mediação nas condições previstas nas Condições Gerais de Utilização (**CGU**) e nas **Condições Comerciais do Marketplace**.

Por último, tem sempre a possibilidade de intentar uma ação judicial.