



Siempre
más
para tu
familia



Información regulatoria

KIABI pone a su disposición la siguiente información, únicamente en el marco del uso del Marketplace.

Por lo tanto, no se refiere a las ventas realizadas directamente por KIABI.

Esta información se actualizará periódicamente, por lo que le recomendamos que consulte esta página antes de realizar cualquier trámite.

- **Media de destinatarios activos:**

Para el periodo comprendido entre el 1 de agosto de 2025 y el 31 de enero de 2026, la media mensual de destinatarios activos del servicio en la Unión Europea es de 16,3 millones de visitantes únicos.

El término «destinatario activo» se refiere a cualquier consumidor o profesional que interactúa con la plataforma, ya sea publicando contenido o consultando la información difundida a través de su interfaz en línea.

Así, la media mensual de destinatarios activos que se presenta aquí incluye a todos los visitantes únicos del sitio web www.kiabi.com, tanto si consultan ofertas de productos vendidos directamente por Kiabi como por terceros vendedores en el marco de su actividad de marketplace.



- **Punto de contacto único (para clientes):**

Kiabi pone a su disposición un punto de contacto único para cualquier pregunta relacionada con el mercado. Atención: las reclamaciones deben realizarse siguiendo el proceso que se describe a continuación (apartado «Reclamaciones y litigios»). No se tramitará ninguna reclamación que no se haya realizado siguiendo este proceso.

Puede acceder a él en la siguiente dirección de correo electrónico: contacto@kiabi.com

Las comunicaciones con este punto de contacto se realizarán en el idioma del usuario.

- **Punto de contacto único (para las autoridades):**

Kiabi pone a disposición de las autoridades de los Estados miembros, de la Comisión Europea y del Comité Europeo de Servicios Digitales (las «Autoridades») un punto de contacto único.

Se puede acceder a él en la siguiente dirección de correo electrónico: contacto@kiabi.com

Las comunicaciones con este punto de contacto pueden realizarse en español y en inglés.

Toda persona que utilice este punto de contacto único se compromete a hacerlo en calidad de Autoridad. De lo contrario, la solicitud no se tramitará y se considerará un uso indebido del servicio ofrecido por KIABI, lo que puede dar lugar a la suspensión o cancelación de la cuenta del usuario en cuestión.

- **Referenciación y clasificación de los productos:**

Cuando se busca un producto, ya sea mediante la barra de búsqueda o las categorías, los artículos que se muestran se ordenan mediante un algoritmo según su relevancia en relación con las necesidades del cliente.

La política de clasificación y referenciación puede consultarse [aquí](#).

- **Política de opiniones de los vendedores:**

Kiabi vela por la autenticidad y la pertinencia de las opiniones de las clientes publicadas en su plataforma. Se aplica una política de opiniones para garantizar la eliminación de contenidos fraudulentos, ofensivos o que no se ajusten a sus normas de uso. Se publica periódicamente un informe de moderación para garantizar la transparencia de este proceso.

La política de opiniones de los clientes (vendedores y productos) puede consultarse [aquí](#).

El informe de moderación de opiniones puede consultarse [aquí](#).



- **Informes de denuncias:**

Kiabi publica un informe periódico sobre las denuncias recibidas, incluidas las órdenes de las autoridades competentes. Este informe permite realizar un seguimiento de las medidas implementadas para cumplir con las obligaciones reglamentarias en materia de moderación y protección de los usuarios.

El informe puede consultarse [aquí](#).

- **Informe anual sobre la tramitación de reclamaciones:**

Kiabi publica un informe anual sobre la gestión de las reclamaciones procedentes de vendedores externos y usuarios del marketplace a través de su sistema interno de tramitación de reclamaciones. El informe detalla los tipos de litigios tratados, los plazos de respuesta y las soluciones aplicadas, lo que garantiza la transparencia y la mejora continua de la experiencia del usuario.

Este informe solo recoge las reclamaciones formuladas en respuesta a una decisión tomada por KIABI, tras una notificación previa realizada a través del formulario específico.

El informe puede consultarse [aquí](#).



- **Reclamaciones y litigios:**

En el marco de su uso del marketplace, si tiene alguna reclamación que presentar contra una decisión tomada por KIABI, dispone de varias soluciones para resolver su litigio. Estas soluciones se aplican según su elección.

No se tramitará ninguna reclamación que no esté relacionada con el uso del marketplace.

Todas las soluciones que se presentan a continuación se detallan más ampliamente, en particular en lo que respecta a sus ventajas, en [las condiciones generales de uso](#) y [las condiciones comerciales del marketplace](#).

Sistema interno de tramitación de reclamaciones

Puede utilizar nuestro sistema interno de tramitación de reclamaciones. La reclamación debe presentarse en un plazo de seis meses a partir de la notificación de la decisión impugnada.

Mientras el formulario en línea esté disponible, puede enviar su solicitud a la siguiente dirección: contacto@kiabi.com, especificando que se trata de una reclamación y adjuntando los correos electrónicos intercambiados anteriormente, así como la respuesta de Kiabi a la disputa inicial.

Resolución extrajudicial de litigios

También puede optar por resolver su litigio acudiendo a cualquier organismo de resolución extrajudicial de litigios certificado, incluso para las reclamaciones que no hayan sido resueltas por nuestro sistema interno de tramitación de reclamaciones.

Para obtener más información sobre los órganos de resolución extrajudicial de litigios, puede consultar la siguiente página web:

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

Mediación

También puede iniciar un proceso de mediación en las condiciones previstas en las [CGU](#) y en las [Condiciones Comerciales del Marketplace](#).

Por último, siempre tiene la posibilidad de emprender acciones legales.