



ACUERDO

Reunidos, a 09/05/2014, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Mascota Planet S.L ante el Secretario Técnico del Comité de Mediación de adigital, _____, con el fin de realizar un acto voluntario de mediación,

ACUERDAN

PRIMERO.- Que el presente acto se refiere a la reclamación presentada por _____ (en adelante PARTICULAR), por la devolución de dos pedidos realizados a través del portal www.mascotaplanet.com, del que es responsable Mascota Planet S.L (en adelante Mascota Planet), empresa adherida a CONFIANZA ONLINE. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó los pedidos nº 350312 y nº 351839 (productos para mascotas) el pasado 28 y 30 de abril de 2014. Según afirma el particular, el día 22 de abril recibió el primer pedido, e intentó devolverlo pero al ser festivos los días 24, 25 y 28 de abril no pudo contactar con la reclamada, por lo que lo volvió a contactar sin éxito el martes 30 de abril. Finalmente el reclamante alega que envió un correo electrónico manifestando su deseo de devolución, a lo que la reclamada le contestó con una respuesta automática en la que se le comunicaba que el pedido ya había finalizado. Por este motivo, contactó de nuevo con la empresa que le indicó que ya no podía devolver el producto al haber transcurrido más de 7 días. Respecto al segundo pedido, el consumidor manifiesta que no salió de las instalaciones de la empresa hasta el 30 de abril por problemas con el stock de algunos productos y cuando solicitó ejercitar también su derecho de desistimiento, le indicaron igualmente que habían pasado más de 7 días. No conforme, el reclamante solicita que le permitan efectuar la devolución así como obtener el correspondiente abono de los productos comprados.

SEGUNDO.- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 18 (Desistimiento y devolución) del Código Ético de Confianza Online.

TERCERO.- Que habiéndose dado traslado de la reclamación a Mascota Planet, como muestra de su buena fe, solicita la celebración de un acto de mediación, conforme al artículo 34.6 del Código Ético, para poder alcanzar un acuerdo amistoso entre ambas partes.

CUARTO.- Que en este acto de mediación, Mascota Planet habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder al abono del importe de los pedidos previa recepción y comprobación del estado de los mismos, corriendo el PARTICULAR con los gastos de devolución.

QUINTO.- Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 42.6 del Código Ético, se considera que la reclamación queda resuelta por mediación siendo, por tanto, innecesario su traslado a las autoridades competentes.

SEXTO.- Que el PARTICULAR reconoce quedar satisfecho con el cumplimiento, por parte de Mascota Planet del compromiso aceptado en el punto 4º de este acuerdo de mediación y, en consecuencia, se compromete a desistir de emprender cualquier acción legal referida a este asunto.

SÉPTIMO.- Que las partes presentes acuerdan hacer público este texto, a través de la página web de CONFIANZA ONLINE.

Y, para que quede constancia de todo lo anterior, se extiende, en triplicado ejemplar, el presente documento, para que sea firmado manuscritamente por las partes intervinientes.

En Barcelona, a 09/05/2014

Comité de Mediación de adigital

Mascota Planet S.L