

## ACUERDO

Reunidos, a 15/04/2016, por una parte, en nombre y representación propia y, por otra el Centro de Atención al Cliente, en nombre y representación de Almacenes Moyano, 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 entrega defectuosa de un pedido realizado a través del portal [www.disfrazmania.com](http://www.disfrazmania.com) del que es responsable Almacenes Mayono, S.L., empresa no adherida a Confianza Online a través del portal <http://www.disfrazmania.com/>, del que es responsable (en adelante Disfrazmanía), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 100014346 (Artículos de disfraz) el pasado 5 de abril, por un importe de 37,04 Euros. Según alega el particular, tras recibir el pedido, comprobó que varios de los artículos no se correspondían con la descripción de la oferta, por lo que contactó con la reclamada en varias ocasiones sin obtener una respuesta satisfactoria. No conforme, el reclamante solicita la devolución de dichos artículos, así como el reembolso del importe.

**SEGUNDO.-** Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 14 (Principio de legalidad) del Código Ético de Confianza Online, en relación con el artículo 1.278 del Código Civil.

**TERCERO.-** Que habiéndose dado traslado de la reclamación a Disfrazmanía, como muestra de su buena fe, solicita la celebración de un acto de mediación, conforme al artículo 42.6 del Código Ético, para poder alcanzar un acuerdo amistoso entre ambas partes.

**CUARTO.-** Que en este acto de mediación, Disfrazmanía, habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido a la recogida de los productos y abono del importe correspondiente.

**QUINTO.-** Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 41.6 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 Disfrazmanía 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 15/04/2016.

El Centro de Atención al Cliente  
Almacenes Moyano, S.L.