

ACUERDO

Reunidos, a 08/06/2016, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Mamuky Outlet, 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 las incidencias relativas a un pedido realizado a través del portal www.mamuky.com, del que es responsable Mamuky Outlet, S.L. (en adelante Mamuky), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 100187581 (artículos textil) el pasado 9 de mayo, por un importe de 93,66 Euros. Según alega la particular, al igual que le ocurrió con un pedido anterior 100179415, pocos días antes de la fecha de entrega, desde la reclamada le informaron que no podían servirle un artículo, alegando diversos motivos. Por ello, afirma que, tras pedir una solución al efecto, no obtuvo una respuesta satisfactoria. No conforme, la reclamante solicita una mejora del servicio postventa, así como la entrega del artículo faltante.

SEGUNDO.- Que la 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 Mamuky, 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, Mamuky habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido a la activación de un cupón descuento del 30% y gastos de envío gratuitos sin caducidad para su próximo pedido.

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 la PARTICULAR reconoce quedar satisfecha con el cumplimiento, por parte de Mamuky 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 08/06/2016.

Mamuky Outlet, S.L.