

## ACUERDO

Reunidos, a 23/08/2016, por una parte, en nombre y representación propia y, por otra en nombre y representación de Social Valley, 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 cancelación unilateral de un pedido realizado a través del portal [www.smile-box.es](http://www.smile-box.es), del que es responsable Social Valley, S.L. (en adelante SmileBox), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido de una SmileBox con Barritas de cereales Nestlé Fitness Delice el pasado mes de junio. No obstante, la particular afirma que desde la reclamada le informaron de que no podían servirle la totalidad de los productos, sino solamente de algunas unidades, debido a la falta de existencias y que, como compensación le ofrecían un producto extra gratuito que se activaría a partir del mes de agosto. No conforme, la reclamante afirma que dicha compensación le obligaría a mantener la suscripción hasta el mes de septiembre y que en las condiciones generales de la contratación de la reclamada se informa de que, en caso de falta de stock, se comprometen al envío de un producto sustitutivo de valor similar al elegido por el usuarios. Por todo lo anterior, solicita la entrega de un producto sustitutivo, según las condiciones de la propia página web.

**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 SmileBox, 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, SmileBox va a proceder al envío del producto sustitutivo elegido por la PARTICULAR una vez que lo reciban en sus almacenes.

**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 SmileBox 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 23/08/2016.

Social Valley, S.L.