

## ACUERDO

Reunidos, a 22/11/2017, por una parte, en nombre y representación propia y, por otra en nombre y representación de Promociones Anchelvo, 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.artefimo.com](http://www.artefimo.com), del que es responsable Promociones Anchelvo, S.L. (en adelante Artefimo), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 0005431 (Sculpey III + Molde Flexible de Niño + Fimo Professional Doll Art 350 gr.) el pasado 3 de noviembre, por un importe de 26,80 Euros. Según alega la particular, en lugar de recibir el producto Fimo Professional Doll de 350 gramos, recibió uno de 85 gramos, tras lo cual contactó en numerosas ocasiones con la reclamada, sin obtener una respuesta. No conforme, afirma que a fecha de la interposición de la reclamación no se ha resuelto la incidencia, por lo que solicita la entrega del artículo correcto, o en su defecto, el abono de la diferencia entre el producto contratado y el recibido.

**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 Artefimo, 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, Artefimo, habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido al envío del artículo correcto.

**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 Artefimo 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 22/11/2017.

Promociones Anchelvo, S.L.