

ACUERDO

Reunidos, a 16/03/2017, por una parte, en nombre y representación propia y, por otra en nombre y representación de Masquepet, S.R.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 incidencias en la devolución de un producto adquirido a través del portal www.kiwoko.com, del que es responsable Masquepet, S.R.L. (en adelante Kiwoko), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 100062732 (Artículos mascotas) el pasado 21 de enero, por un importe de 46,20 Euros. La particular alega que la empresa le informó primero sobre un retraso en el envío, y que posteriormente efectuó una entrega parcial, ante lo cual la reclamante contactó con ella y aceptó la oferta que le hicieron de devolución del importe del producto restante (pienso), si bien la cuantía abonada no fue la correspondiente al precio del pienso, sino que fue reducida en 5 Euros, descuento que había sido aplicado a la totalidad de la compra sin especificación de correspondencia a ningún artículo concreto. No conforme, la consumidora solicita el reembolso de la diferencia entre el precio del pienso y el importe percibido (4,18 Euros).

SEGUNDO.- Que la 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 Kiwoko, 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, Kiwoko, habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder al envío del producto al precio correspondiente y a la activación de un cheque descuento por valor de 5 Euros para canjear en próximas compras.

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 Kiwoko 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 16/03/2017.

Masquepet, S.R.L.