



CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 31/07/2017, por una parte, en nombre y representación propia y, por otra en nombre y representación de Mayoral Moda Infantil, S.A.U. 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 pedido realizado a través del portal www.mayoral.com, del que es responsable Mayoral Moda Infantil, S.A.U. (en adelante Mayoral), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 2.534.957 (Mono de niña) el pasado 4 de julio, por un importe de 27 Euros. La particular alega que, el día siguiente de realizar la compra, el mismo producto experimentó una bajada de precio, motivo por el cual procedió a efectuar un nuevo pedido (nº 2.548.678) y a devolver el primero realizado, si bien, el reembolso se correspondió con la cuantía del artículo sin rebajar, dado que la empresa manifestó que fue la prenda del segundo pedido la que se entregó. La reclamante expone que llevó a cabo la devolución en un centro físico, que se desplazó con los dos productos y que fue la persona que le atendió la responsable de seleccionar uno de ellos para el abono. No conforme, la consumidora solicita la devolución del dinero del primero de los pedidos, correspondiente a la compra sin descuento.

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 Mayoral, 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, Mayoral va a proceder al abono del importe de la diferencia entre la primera prenda y la segunda ya abonada en su día.

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 Mayoral 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 31/07/2017.

Mayoral Moda Infantil, S.A.U.