



CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 27/07/2017, por una parte, en nombre y representación propia y, por otra en nombre y representación de Pastor Toys Internacional, 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 falta de entrega de un pedido realizado a través del portal www.juguetilandia.com, del que es responsable Pastor Toys Internacional, S.L. (en adelante Juguetilandia), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 517963 (Depuradora filtro arena) el pasado 17 de julio, por un importe de 139,95 Euros. La particular alega que, no obstante el plazo de entrega acordado, a fecha de interposición de la reclamación y una vez vencido éste, no había recibido el pedido. Asimismo, la reclamante expone que la empresa no facilita un email de contacto, y que el único teléfono disponible es de tarificación adicional. No conforme, solicita la anulación del pedido y la devolución íntegra del importe, sin ningún coste adicional.

SEGUNDO.- Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 17 (Plazos de entrega) del Código Ético de Confianza Online.

TERCERO.- Que habiéndose dado traslado de la reclamación a Juguetilandia, 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, Juguetilandia ha procedido al abono del importe del pedido en la cuenta bancaria de la PARTICULAR.

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 Juguetilandia 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 27/07/2017.

Pastor Toys Internacional, S.L.