

ACUERDO

Reunidos, a 16/02/2018, 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 la entrega parcial de un pedido realizado 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 1000100466 (12 x artículos veterinarios) el pasado 9 de enero, por un importe de 51,80 Euros. Según alega la particular, tras recibir el pedido comprobó que faltaban varios artículos (5 x Vetplus Cystaid Plus 30 comprimidos para gato), por lo que contactó con la reclamada en numerosas ocasiones, sin que a fecha de la interposición de la reclamación le hayan ofrecido una solución satisfactoria. No conforme, solicita la entrega de los productos restantes a la mayor brevedad posible.

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 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, ha procedido a la entrega del pedido y a la activación de un cheque de descuento por un valor de 10 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 el presente documento, para que sea firmado manuscritamente por las partes intervinientes.

En Barcelona, a 16/02/2018.

Masquepet, S.R.L.