

## ACUERDO

Reunidos, a 26/03/2018, por una parte, en nombre y representación propia y, por otra en nombre y representación de B. Senior Expert, 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.calledelregalo.es](http://www.calledelregalo.es), del que es responsable B. Senior Expert, S.L. (en adelante Calle del Regalo), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 15202562131114069 (Llavero con foto grabada) el pasado 5 de marzo, por un importe de 19,99 Euros. Según alega la particular, tras recibir el pedido comprobó que sus características no se correspondían con las imágenes del producto mostradas en la página web, por lo que contactó con la reclamada en numerosas ocasiones para comunicar la incidencia, sin que a fecha de la interposición de la reclamación haya obtenido una respuesta satisfactoria. No conforme, solicita la entrega de un producto cuyas características se correspondan con la información ofrecida por la empresa en su sitio web o, en su defecto, el reembolso del importe íntegro del pedido.

**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 Calle del Regalo, 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, Calle del Regalo, habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido al abono del importe del pedido a través del medio de pago empleado al realizar la compra.

**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 Calle del Regalo 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 26/03/2018.