

## ACUERDO

Reunidos, a 22/03/2018, 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 entrega defectuosa de un pedido realizado a través del portal <https://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 606282 (4 x artículos de juguetería) el pasado 3 de marzo, por un importe de 68,88 Euros. Según alega la particular, tras recibir el pedido comprobó que dos de los productos adquiridos no se correspondían con las características especificadas en el momento de la compra, por lo que contactó con la reclamada, desde donde le indicaron que debía realizar la devolución de uno de los artículos por sus propios medios. No conforme, solicita la sustitución de ambos artículos sin costes asociados, ofreciendo la posibilidad de realizar la devolución en uno de los establecimientos de la empresa.

**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 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 va a proceder al envío de los productos solicitados por la PARTICULAR a uno de sus establecimientos para que pueda realizar la devolución directamente.

**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 el presente documento, para que sea firmado manuscritamente por las partes intervinientes.

En Barcelona, a 22/03/2018.

Pastor Toys Internacional, S.L.