

## ACUERDO

Reunidos, a 11/06/2018, por una parte, \_\_\_\_\_ en nombre y representación propia y, por otra \_\_\_\_\_ en nombre y representación de Planeta Huerto, 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 conformidad de un producto adquirido a través del portal <http://www.planetahuerto.es>, del que es responsable Planeta Huerto, S.L. (en adelante Planeta Huerto), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 455234 (7 x Artículos jardinería) el pasado 7 de febrero, por un importe de 533,70 Euros. Según alega el particular, tras instalar el césped artificial adquirido comprobó que el mismo se encontraba defectuoso, ya que las hebras que lo componen se desprendían de las planchas, por lo que contactó con la reclamada para comunicar su incidencia, desde donde no le han ofrecido una respuesta satisfactoria. No conforme, solicita la sustitución de los productos por otros de la misma marca y modelo que no se encuentren defectuosos, así como la entrega del material necesario para su instalación.

**SEGUNDO.-** Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 9 (Garantía de bienes) del Código Ético de Confianza Online.

**TERCERO.-** Que habiéndose dado traslado de la reclamación a Planeta Huerto, como muestra de su buena fe, solicita la celebración de un acto de mediación, conforme al artículo 30 del Código Ético, para poder alcanzar un acuerdo amistoso entre ambas partes.

**CUARTO.-** Que en este acto de mediación, Planeta Huerto, habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder al abono del importe íntegro del pedido, previa recogida y recepción del material en sus instalaciones.

**QUINTO.-** Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 31.6 del Código Ético, se considera que la reclamación queda resuelta por mediación siendo, por tanto, innecesario su traslado a las autoridades competentes.

**SEXTO.-** Que el PARTICULAR reconoce quedar satisfecho con el cumplimiento, por parte de Planeta Huerto 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 11/06/2018.

Planeta Huerto, S.L.