

ACUERDO

Reunidos, a 02/01/2019, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Sulake Spain, S.L.U. ante el Mediador designado por el Comité de Mediación de Confianza Online, _____, 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 las incidencias relativas a un servicio contratado a través del portal www.habbo.es, del que es responsable Sulake Spain, S.L.U. (en adelante Habbo), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor ha realizado varios pagos a la plataforma reclamada para disfrutar de sus servicios. Según alega el particular, tras sufrir varias incidencias en el disfrute de los servicios contratados, el pasado 21 de diciembre sufrió la expulsión de sus cuentas registradas en la plataforma de la reclamada. No conforme, solicita el abono efectivo de todos los importes abonados hasta el mes de octubre de 2018, o en su defecto, la readmisión de sus cuentas en la plataforma.

SEGUNDO.- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 4 (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 Habbo, 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, Habbo ha manifestado que, tras facilitar las instrucciones pertinentes, el PARTICULAR ha podido recuperar su cuenta.

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 Habbo 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 02/01/2019.

Sulake Spain, S.L.U.