

ACUERDO

Reunidos, a 14/01/2019, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Planeta Huerto, S.L. 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 al ejercicio de la garantía sobre un pedido realizado 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 637953 (Crock pot olla cocción lenta) el pasado 25 de noviembre de 2018, por un importe de 45,99 Euros. Según alega el particular, habiendo superado la fecha prevista, se le hizo entrega del producto. No obstante, comprobó que la caja original que contenía el artículo se encontraba deteriorada pudiendo afectar al funcionamiento del electrodoméstico. No conforme, solicita la sustitución del pedido por otro en buen estado, así como una compensación por las molestias ocasionadas.

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 ha manifestado que va a realizar la sustitución del producto siempre que no haya sido utilizado, así como a aplicar un descuento del 10%.

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 14/01/2019.

Planeta Huerto, S.L.