

ACUERDO

Reunidos, a 14/01/2019, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Mayoral Moda Infantil, S.A.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 pedido realizado a través del portal www.mayoral.com, del que es responsable Mayoral Moda Infantil, S.A.U. (en adelante Mayoral), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 5022631 (Varias prendas), el pasado 31 de diciembre, por un importe total de 114,97 Euros. Según alega la particular, desde la reclamada le informaron el pasado 3 de enero de que el pedido había sido enviado pero que era incompleto, por lo que le instaron a que realizara nuevamente la compra ofreciéndole los portes gratuitos en los siguientes 7 días, mientras que con respecto a otra prenda, procedieron al abono del dinero debido a la falta de stock. Ante estas circunstancias, la reclamante afirma haber contactado con el transportista quien le indicó que no recibiría el pedido hasta el día 7 de enero salvo que solicitara a la reclamada el envío urgente. Por ello, tras contactar nuevamente con la empresa, le indicaron que no se podía cambiar el tipo envío y que le ofrecían portes gratuitos para su siguiente pedido. No conforme, la consumidora solicita el reembolso del 50% de la compra realizada, así como una mejora de las condiciones y gestión de envíos por parte de la empresa.

SEGUNDO.- Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 7 (Plazos de entrega) del Código Ético de Confianza Online.

TERCERO.- Que habiéndose dado traslado de la reclamación a Mayoral, 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, Mayoral ha manifestado que va a realizar un ingreso de 52 Euros aplicando el 50% de descuento sobre el importe del pedido.

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 la PARTICULAR reconoce quedar satisfecha con el cumplimiento, por parte de Mayoral 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.

Mayoral Moda Infantil, S.A.U.