

ACUERDO

Reunidos, a 06/02/2019, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Pastor Toys Internacional, 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 la entrega errónea de un artículo adquirido a través del portal 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 783826 (Artículos de juguete) el pasado 29 de diciembre de 2018, por un importe de 30,96 Euros. Según alega la particular, tras recibir los artículos, comprobó que uno de ellos no se correspondía con la descripción de la oferta. Por ello, tras contactar con la reclamada y darle la razón, aún no ha recibido una solución satisfactoria, por lo que solicita la sustitución del artículo.

SEGUNDO.- Que la 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 Juguetilandia, 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, Juguetilandia habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha indicado que no es posible la devolución del artículo al estar abierto y usado. Que, además, en la información de la caja que ha recibido, previamente se podía comprobar que las características sí coincidían con el contenido.

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 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 06/02/2019.

Pastor Toys Internacional, S.L.