

ACUERDO

Reunidos, a 30/01/2019, 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 falta de conformidad de un producto 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, el consumidor realizó el pedido nº 770597 (Grúa de Altura Radio Control) por un importe de 18,48 Euros. Según alega el particular, tras recibir el pedido, comprobó que el artículo estaba roto, por lo que contactó con la reclamada para tramitar la garantía. No obstante el tiempo transcurrido y los requerimientos realizados, afirma que aún no ha obtenido una respuesta satisfactoria, por lo que solicita la sustitución del producto.

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 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, una vez ha procedido al envío de las piezas que recibió rotas, ha confirmado que el PARTICULAR las ha recibido correctamente.

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 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 30/01/2019.

Pastor Toys Internacional, S.L.