

## ACUERDO

Reunidos, a 16/10/2019, 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 la falta de un artículo en un pedido realizado a través del portal [www.planetahuerto.es](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 840780 (2 x cactus y un potho) el pasado 23 de agosto, por importe de 4,33 Euros. No obstante el plazo de entrega acordado, el particular alega que el envío se demoró por múltiples incidencias y que, además, recibió el pedido incompleto, pues faltaba un artículo. No conforme, solicita una compensación por las molestias ocasionadas, así como una disculpa.

**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 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 habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido al reembolso 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 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, eliminando de forma pertinente los datos personales y firmas de las partes.

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 16/10/2019.

Planeta Huerto, S.L.