

## ACUERDO

Reunidos, a 26/03/2014, por una parte, \_\_\_\_\_ en nombre y representación propia y, por otra \_\_\_\_\_ en nombre y representación propia ante el Secretario Técnico del Comité de Mediación de adigital, \_\_\_\_\_ 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.tudualsim.com](http://www.tudualsim.com), del que es responsable Victor Castillo Tur (en adelante TudualSIM), empresa adherida a CONFIANZA ONLINE. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 4436 (JIAYU G5 Blanco QUADCORE - 1Gb RAM) el pasado 1 de febrero, por un importe de 251,28 Euros. Según alega la particular, el producto que aparecía en stock y con fecha de entrega de 5 días laborables, finalmente fue entregado con fecha de 26 de febrero y en un color diferente al adquirido. Por ello, afirma que solicitó ejercitar el derecho de desistimiento. No obstante, alega que desde la reclamada le informaron de que los gastos de devolución correrían a cargo de la reclamante. No conforme, solicita el reembolso íntegro del importe abonado, así como que los gastos de devolución corran a cargo de la empresa, responsable de la entrega defectuosa del producto.

**SEGUNDO.-** Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 18 (Desistimiento y devolución) del Código Ético de Confianza Online.

**TERCERO.-** Que habiéndose dado traslado de la reclamación a TudualSIM, como muestra de su buena fe, solicita la celebración de un acto de mediación, conforme al artículo 34.6 del Código Ético, para poder alcanzar un acuerdo amistoso entre ambas partes.

**CUARTO.-** Que en este acto de mediación, TudualSIM habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder al abono del importe del pedido.

**QUINTO.-** Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 34.6 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 TudualSIM 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, en triplicado ejemplar, el presente documento, para que sea firmado manuscritamente por las partes intervinientes.

En Barcelona, a 26/03/2014.



Tudualsim

