



## ACUERDO

Reunidos, a 7/04/2014, por una parte, \_\_\_\_\_, en nombre y representación propia y, por otra \_\_\_\_\_, en nombre y representación de Smarteam S.L. 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 la imposibilidad de realizar una devolución de una compra realizada a través del portal [www.tiendadelaseleccion.com](http://www.tiendadelaseleccion.com), del que es responsable Smarteam SL (en adelante Smarteam), empresa adherida a CONFIANZA ONLINE. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 001889 (2 unidades camiseta Réplica MUNDIAL 2014 1ª RFEF talla L) el pasado 14 de marzo de 2014, por un precio total de 56,75 Euros. Según afirma el particular solicitó el cambio de talla a través de correo electrónico los días 26 y 30 de marzo, sin obtener ninguna respuesta a fecha de interposición de la reclamación. No conforme, el reclamante solicita el cambio de las dos camisetas de la talla L por dos de la talla M.

**SEGUNDO.-** Que el 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 Smarteam, 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, Smarteam habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder a la sustitución 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 el PARTICULAR reconoce quedar satisfecho con el cumplimiento, por parte de Smarteam 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 7/04/2014.