

## ACUERDO

Reunidos, a 20/06/2014, por una parte, \_\_\_\_\_, en nombre y representación propia y, por otra \_\_\_\_\_, en nombre y representación de Pixmania, S.A. 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 falta de conformidad de un pedido realizado a través del portal [www.pixmania.com/es/es/home.html](http://www.pixmania.com/es/es/home.html), del que es responsable Pixmania, S.A. (en adelante Pixmania), empresa adherida a CONFIANZA ONLINE. Según se desprende de la reclamación el consumidor realizó el pedido nº CCL1500776673 (Cámara Nikon Coolpix S3400-rojo) el pasado 11 de noviembre de 2013, por un precio total de 80 Euros. Según afirma el particular, a los 3 meses desde la fecha de compra presentó una falta de conformidad, por lo que contactó con la reclamada que le facilitó la documentación necesaria para que efectuase la devolución. Transcurrido un mes, el reclamante alega que la empresa le contactó para indicarle que el producto presentaba daños, (aunque el consumidor afirma que no tenía en el momento del envío), aportando la empresa una factura que no era del servicio técnico oficial del fabricante y ofreciéndole dos opciones posibles: pagar más de lo que costó el producto en reparación, o abonar los gastos de devolución del pedido, que ascienden a 20€, devolviéndolo roto. No conforme solicita la devolución del producto reparado sin coste alguno.

**SEGUNDO.-** Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 19 (Garantía de bienes) del Código Ético de Confianza Online.

**TERCERO.-** Que habiéndose dado traslado de la reclamación a Pixmania, 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, Pixmania habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder a la sustitución del producto en el momento que esté disponible.

**QUINTO.-** Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 42.6 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 Pixmania 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 20/06/2014.



Pixmania, S.A.

