

ACUERDO

Reunidos, a 09/11/2015, por una parte, en nombre y representación propia
y, por otra en nombre y representación de Redcoon Electronic Trade, S.L.U. 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.redcoon.es, del que es responsable Redcoon Electronic Trade, S.L.U. (en adelante
Redcoon), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el
consumidor realizó el pedido nº AUF-F-4323111 (Taurus-Robot 5.0 Plus Inox) el pasado 17 de octubre.
Según alega el particular, en el momento de la entrega el pasado 23 de octubre se percató de que el
embalaje estaba abierto y que el producto en su interior se presentaba en mal estado, con golpes y
arañazos, por lo que contactó con la empresa para tramitar la recogida. No obstante el tiempo
transcurrido, afirma que a fecha de la interposición de la reclamación aún no ha recibido una solución
satisfactoria, por lo que solicita la sustitución del producto por otro igual y en perfectas condiciones.

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 Redcoon, como muestra de su
buena fe, solicita la celebración de un acto de mediación, conforme al artículo 42.6 del Código Ético,
para poder alcanzar un acuerdo amistoso entre ambas partes.

CUARTO.- Que en este acto de mediación, por un lado la empresa va a proceder a la recogida
del artículo y, por otro, el PARTICULAR afirma haber quedado conforme.

QUINTO.- Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 41.6 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
Redcoon 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 09/11/2015.

Redcoon Electronic Trade, S.L.U.