

ACUERDO

Reunidos, a 11/12/2015, por una parte, _____ en nombre y representación propia y, por otra el Dpto. Reclamaciones y Sugerencias, 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 producto adquirido 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-4350421 (Samsung Galaxy S6 32 GB blanco) el pasado 26 de noviembre, por un importe de 459 Euros. Según alega el particular, tras detectar el mal funcionamiento del terminal, contactó con la reclamada para tramitar la garantía. No obstante, afirma que desde la reclamada le informaron que no podían garantizar la sustitución del terminal por el modelo exacto al adquirido, ofreciéndole la posibilidad adquirirlo en otro color, previa devolución del dinero. No conforme, el reclamante solicita la sustitución del aparato, según las condiciones pactadas en el momento de la compra.

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, Redcoon, habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder al envío de un teléfono Samsung Galaxy S6 32Gb dorado.

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 11/12/2015.

P.A. Dpto. de Reclamaciones y Sugerencias
Redcoon Electronic Trade, S.L.U.