

## ACUERDO

Reunidos, a 12/02/2016, por una parte, \_\_\_\_\_, en nombre y representación propia y, por otra el Centro de Atención al Cliente, en nombre y representación de Leask 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 falta de conformidad de un producto adquirido a través del portal \_\_\_\_\_, del que es responsable Leask S.L. (en adelante Power Planet), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido (Funda de silicona + Cristal templado + Xiaomi Redmi Note 3) por un importe de 264,95 Euros. Según alega el particular, tras detectar el mal funcionamiento del terminal, contactó con la reclamada para tramitar la garantía. No obstante, afirma que, tras recibir instrucciones de la reclamada, se negó a realizar una intervención directa sobre el aparato, dado que no es su competencia, por lo que solicitó su devolución. Por ello, alega que, tras remitir el aparato con todos sus accesorios, desde la reclamada le informaron que faltaban dos de ellos, por lo que procedió a descontar 20 Euros del abono del importe del pedido. No conforme, el reclamante afirma que incluyó todos los accesorios, por lo que solicita el reembolso del dinero retenido por la empresa.

**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 Power Planet, 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, Power Planet ha procedido al abono del importe del pedido.

**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 Power Planet 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 12/02/2016.

P.A. Responsable del Centro de Att. al Cliente  
Leask S.L.