

ACUERDO

Reunidos, a 07/03/2016, 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 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-4360962 (Proyector Optoma HD141x) el 27 de noviembre de 2015, por un importe de 499 Euros. Según alega el particular, cuando recibió el pedido comprobó que éste no cumplía con las condiciones acordadas, por lo que contactó con la reclamada para solicitar su sustitución. Por ello, afirma que la empresa le confirmó dicha sustitución, si bien unos días después, y tras enviar el artículo, ésta le devolvió el importe del mismo. Así, el particular afirma que contactó de nuevo con la reclamada para solicitar la sustitución, no habiendo obtenido respuesta satisfactoria. No conforme, el reclamante solicita una compensación de 80 Euros por las molestias ocasionadas o la entrega inmediata del artículo sustitutivo, junto con una compensación de 29 Euros, pagaderos contra-reembolso.

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 a la validación de un nuevo pedido y a su posterior envío, previo pago del mismo por parte del PARTICULAR, además de la activación de un vale descuento de 70 Euros, con validez hasta el 31 de agosto de 2016.

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 07/03/2016.

Redcoon Electronic Trade, S.L.U.