

## ACUERDO

Reunidos, a 11/03/2016, por una parte, en nombre y representación propia y, por otra en nombre y representación propia 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 entrega de un pedido realizado a través del portal [www.diversal.es](http://www.diversal.es), del que es responsable Luis Andrés Fernández Prada (en adelante Diversal), adherido a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 50081 (Natal Rosa con manta en bolsa) el pasado 28 de febrero, por un importe de 24 Euros. Ante la falta de entrega en la fecha prevista (1 de marzo), el consumidor manifiesta que contactó con la reclamada en numerosas ocasiones, no habiendo obtenido respuesta satisfactoria, por lo que, no conforme, solicita el reembolso del importe correspondiente a los gastos de envío (5,50 Euros).

**SEGUNDO.-** Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 17 (Plazos de entrega) del Código Ético de Confianza Online.

**TERCERO.-** Que habiéndose dado traslado de la reclamación a Diversal, 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, Diversal ha procedido al abono del importe de los gastos de envío en la tarjeta bancaria del PARTICULAR.

**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 Diversal 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 11/03/2016.

Luis Andrés Fernández Prada