



CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 23/03/2016, 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-3969340 (TV Plasma LG 50PB5600) el pasado 17 de septiembre de 2014, por un importe de 468,78 Euros. Según alega el particular, tras detectar el mal funcionamiento del aparato, contactó con la reclamada para tramitar la garantía, la cual le remitió al servicio técnico del fabricante. Por ello, afirma que, tras recibir el informe del fabricante a través del cual se autoriza el cambio o abono comercial y remitirlo a la empresa, éste le informó que no procedía, ya que el informe no es vinculante, debiendo iniciar otro proceso de garantía a través de ellos. No conforme, el reclamante solicita la sustitución del producto o, en su defecto, la devolución del dinero.

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 abono del importe del producto defectuoso previa recepción del mismo.

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 23/03/2016.

Redcoon Electronic Trade, S.L.U.