

## ACUERDO

Reunidos, a 17/05/2016, por una parte, \_\_\_\_\_, en nombre y representación propia y, por otra \_\_\_\_\_, en nombre y representación de Oscaro Recambios, 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 [www.oscaro.es](http://www.oscaro.es), del que es responsable Oscaro Recambios, S.L. (en adelante Oscaro), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 7222414 (Accesorios automóvil) el pasado 17 de enero, por un importe de 34,53 Euros. Según alega el particular, tras detectar el mal funcionamiento de uno de los artículos, contactó con la reclamada para tramitar la devolución. No obstante el envío del producto, el particular alega que aún no ha recibido el dinero ni una respuesta satisfactoria, por lo que solicita el reembolso del importe.

**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 Oscaro, 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, Oscaro, habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido al abono correspondiente del importe del artículo.

**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 Oscaro 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 17/05/2016.

Oscaro Recambios, S.L.