

## ACUERDO

Reunidos, a 30/09/2016, por una parte, en nombre y representación propia y,  
por otra en nombre y representación de Menzzo España, 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 <http://www.menzzo.es>, del que es responsable Menzzo España, S.L. (en adelante Menzzo),  
empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó  
el pedido nº 7403 (Mesa elevable sube y baja Carrera, vintage) el pasado 7 de julio, por un importe de  
214 Euros. Según alega la particular, tras comprobar que el artículo estaba defectuoso, contactó con la  
reclamada para tramitar garantía. No obstante el tiempo transcurrido y los diversos requerimientos  
realizados, afirma que aún no ha recibido una solución satisfactoria, por lo que solicita la sustitución del  
producto, así como una mejora del servicio postventa.

**SEGUNDO.-** Que la 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 Menzzo, 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, Menzzo, habiendo manifestado sus disculpas, va  
proceder a la devolución del importe del pedido tras la recepción del mismo en sus instalaciones.

**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 la PARTICULAR reconoce quedar satisfecha con el cumplimiento, por parte de  
Menzzo 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 30/09/2016.

Menzzo España, S.L.