

## ACUERDO

Reunidos, a 14/11/2016, por una parte, en nombre y representación propia y, por otra en nombre y representación de Gestaweb 2020, 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.electrocosto.com](http://www.electrocosto.com), del que es responsable Gestaweb 2020, S.L. (en adelante Electrocosto), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido (Lavadora Secadora Hotpoint) el pasado 24 de septiembre, por un importe de 553 Euros. Según alega el particular, tras comprobar el mal funcionamiento del aparato, contactó con la reclamada para tramitar la garantía. Por ello, tras la visita del técnico, afirma que, sin proceder a la reparación in situ, le informaron que debían sustituir 4 piezas. No obstante el tiempo transcurrido y los requerimientos realizados a la empresa, el reclamante afirma que, hasta que no contactó directamente con el servicio técnico, no obtuvo una solución satisfactoria, por lo que solicita una mejora del servicio postventa, así como una disculpa por las molestias ocasionadas.

**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 Electrocosto, 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, por un lado Electrocosto, habiendo presentado sus disculpas, ha manifestado que debido a un problema con el servicio técnico se produjo una demora en la gestión de la incidencia y, por otro, el PARTICULAR afirma que tuvo que participar activamente en la reparación del producto a través del continuo contacto con el servicio técnico. No obstante, manifiesta que la incidencia ha quedado resuelta.

**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 Electrocosto 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 14/11/2016.

Gestaweb 2020, S.L.