

ACUERDO

Reunidos, a 15/12/2016, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Mi Tienda de Arte y Manualidades, 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.mitiendadearte.com, del que es responsable Mi Tienda de Arte y Manualidades, S.L. (en adelante Mitiendadearte.com), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 200155945 el pasado 14 de noviembre. Según alega la particular, tras recibir el artículo, contactó con la reclamada informando que el mecanismo del producto estaba demasiado duro y le informaron que era normal y con el uso se iría solventando. No obstante, afirma que, tras proceder a usar la herramienta, el mecanismo se partió, por lo que, tras contactar con la empresa, le informaron que no cubría la garantía, porque el daño era debido al mal uso. No conforme, la reclamante solicita la recogida y sustitución del producto.

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 Mitiendadearte.com, 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, Mitiendadearte.com va a proceder al abono del importe del pedido, previa recepción del artículo 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 Mitiendadearte.com 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 15/12/2016.

Mi Tienda de Arte y Manualidades, S.L.