



CONFIANZA ONLINE

## ACUERDO

Reunidos, a 23/12/2016, 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 falta de entrega de un pedido realizado 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 nº AQQPJCHTH (Lavadora Carga Frontal Bosch WAQ24468ES + envío) el pasado 14 de noviembre por un importe de 414 Euros. Según alega el particular, ante la falta de entrega en el plazo previsto, contactó con la reclamada sin obtener una respuesta satisfactoria. Afirma que pese al tiempo transcurrido y tras varios emplazamientos aún no ha recibido el producto por lo que, no conforme, solicita el reembolso tanto del importe correspondiente al pedido como del dinero desembolsado en servicios de lavandería..

**SEGUNDO.-** Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 17 (Plazos de entrega) 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, Electrocosto habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido a la entrega del producto así como al abono del importe de los gastos de envío.

**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 23/12/2016.

Gestaweb 2020, S.L.