



CONFIANZA ONLINE

## ACUERDO

Reunidos, a 21/08/2017, 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 entrega defectuosa de un pedido realizado a través del portal  
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, la consumidora realizó el pedido  
nº 7933967 (Artículos vehículos) el pasado 3 de julio, por un importe de 47,44 Euros. Según alega la  
particular, tras seleccionar correctamente las piezas para su modelo de coche, afirma que recibió unos  
productos no aptos, por lo que, tras solicitar su devolución o cambio, manifiesta que desde la empresa  
pretenden cobrarle 9 Euros. No conforme, la reclamante solicita la entrega de los artículos correctos o  
la devolución del importe sin ningún cargo adicional.

**SEGUNDO.-** Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la  
vulneración del artículo 14 (Principio de legalidad) del Código Ético de Confianza Online, en relación  
con el artículo 1.278 del Código Civil.

**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 va a proceder al abono de los gastos de  
devolución, a modo de gesto comercial.

**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  
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 21/08/2017.

Oscaro Recambios, S.L.