

ACUERDO

Reunidos, a 03/03/2017, 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 las incidencias relativas al desistimiento de un pedido realizado a través del portal 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, la consumidora realizó el pedido nº ACPJFFIHS (Lavasecadora Hotpoint) el pasado 2 de febrero, por un importe de 529 Euros. Según alega la particular, la lavadora aumenta el ciclo de lavado en 45 minutos, por lo que contactó con la reclamada para solicitar su devolución. No obstante, la consumidora afirma que la empresa le indicó que no podían aceptar la devolución, puesto que la lavadora debía entregarse con su embalaje original que fue retirado por los operarios. No conforme, la reclamante solicita la sustitución del producto por uno elegido en la web de la empresa o, en su defecto, la devolución del importe del pedido.

SEGUNDO.- Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 18 (Desistimiento y devolución) 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 va a proceder a aceptar la devolución del producto y reembolso del importe del mismo.

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 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 03/03/2017.

Gestaweb 2020, S.L.