

## ACUERDO

Reunidos, a 15/03/2017, por una parte, en nombre y representación propia y, por otra en nombre y representación de Menzzo España, 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 no conformidad de un servicio contratado a través del portal [www.menzzo.es](http://www.menzzo.es), del que es responsable Menzzo España, S.L. (en adelante Menzzo), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 12412 (Cabecero Milana) el pasado 11 de febrero, por un importe de 184,00 Euros. La particular alega que seleccionó el envío "Premium" que incluía entre otros aspectos el montaje, si bien éste no se efectuó, alegando la empresa, en primer lugar, que era el cliente el responsable de adquirir los anclajes necesarios y, posteriormente, que se trataba de un servicio que no se lleva a cabo cuando el producto no lo requiere. No conforme, la reclamante solicita el montaje del artículo y, subsidiariamente, el reembolso del importe del servicio Premium..

**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 Menzzo, 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, Menzzo ha manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas y, por otro, la PARTICULAR afirma 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 la PARTICULAR reconoce quedar satisfecha con el cumplimiento, por parte de Menzzo 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 15/03/2017.

Menzzo España, S.L.