



CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 28/03/2017, por una parte, en nombre y representación propia y, por otra en nombre y representación de Recambios Portátiles, 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 a la tramitación de la garantía de un pedido realizado a través del portal www.portatilmovil.com, del que es responsable Recambios Portátiles, S.L. (en adelante Portatilmovil), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº R60766 (Cargador para ordenador portátil), el pasado 31 de enero, por un importe de 21,75 Euros. Según alega la particular, al poco tiempo de recibir el producto éste dejó de funcionar. Por ello, afirma que contactó con la empresa para solicitar su devolución. No obstante, la particular manifiesta que, tras contactar de nuevo con la reclamante ésta le informó de que debía correr con los gastos de devolución. No conforme, la reclamante solicita la recogida y sustitución del artículo defectuoso.

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 Portatilmovil, 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, Portatilmovil ha procedido al abono del importe del pedido, así como a la sustitución del producto.

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 Portatilmovil 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 28/03/2017.

Recambios Portátiles, S.L.