

ACUERDO

Reunidos, a 03/04/2017, por una parte en nombre y representación propia
y, por otra en nombre y representación de Sendiroo 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 el cumplimiento defectuoso de un servicio contratado a través del portal www.sendiroo.es del que es responsable Sendiroo, S.L., empresa no adherida a Confianza Online a través del portal WWW.SENDIROO.ES, del que es responsable (en adelante Sendiroo), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor contrató el servicio de entrega nº SERVHDCOSI, por un importe de 93,16 Euros. Según alega el particular, la empresa de mensajería devolvió el paquete a las instalaciones de la reclamada sin previo aviso. Por ello, manifiesta que contactó con la empresa y ésta le informó de que no podían responsabilizarse de las gestiones realizadas directamente con la agencia de transporte, indicándole que para poder expedir de nuevo el paquete debía abonar el importe correspondiente. No conforme, el reclamante solicita el envío gratuito de la mercancía.

SEGUNDO.- Que el 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 Sendiroo, 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 Sendiroo ha manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas y, por otro, el 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 el PARTICULAR reconoce quedar satisfecho con el cumplimiento, por parte de Sendiroo 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 03/04/2017.

Sendiroo S.L.