



CONFIANZA ONLINE

## ACUERDO

Reunidos, a 28/03/2017, por una parte, en nombre y representación propia y, por otra en nombre y representación de Technilatt Service, 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 incidencias en la devolución de un producto adquirido a través del portal [www.canapi.es](http://www.canapi.es), del que es responsable Technilatt Service, S.L. (en adelante Canapi), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 5840 (Colchón Viscoelástico Naturfresh) por un importe de 429 Euros. El particular alega que las condiciones de garantía (30 días de prueba y 5 años de garantía) fueron elemento esencial en la contratación, y que en éstas no se especificaban limitaciones relacionadas con el producto adquirido, si bien, cuando recibió el artículo comprobó que se trataba de un modelo diferente al adquirido, y por ello intentó efectuar la devolución, si bien la empresa alegó que dicha opción no estaba disponible para los productos de medidas especiales una vez abiertos. No conforme, el reclamante solicita que se acepte la devolución del producto.

**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 Canapi, 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, Canapi va a proceder a la recogida 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 el PARTICULAR reconoce quedar satisfecho con el cumplimiento, por parte de Canapi 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.

Technilatt Service, S.L.