

ACUERDO

Reunidos, a 09/05/2017, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____ en nombre y representación de Axesor Conocer para Decidir, S.A. 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 correspondencia entre el servicio recibido y el solicitado a través del portal www.axesor.es, del que es responsable Axesor Conocer para Decidir, S.A. (en adelante Axesor), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora contrató el servicio para la obtención de unas notas de la propiedad (provincia) el pasado 17 de abril. La particular alega que la información enviada por parte de la empresa no se correspondía con la requerida, y que puso los hechos en conocimiento de la entidad pero le comunicaron que debía volver a efectuar el pago para recibir la información correcta, sin facilitar la opción de devolución del dinero ni ofrecer ninguna otra solución satisfactoria. No conforme, solicita el abono del importe o la entrega de los datos correctos sin coste adicional.

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 Axesor, 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, Axesor va a proceder a gestionar una nueva solicitud al registro, sin coste para la PARTICULAR, a modo de gesto comercial.

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 Axesor 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 09/05/2017.

Axesor Conocer para Decidir, S.A.