

ACUERDO

Reunidos, a 23/05/2017, por una parte, en nombre y representación propia y, por otra en nombre y representación de Tuandco, 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 falta de conformidad de un producto adquirido a través del portal www.tuandco.com, del que es responsable Tuandco, S.L. (en adelante Tuandco), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 100035925 (Asiento con tapa para inodoro) el pasado 27 de abril, por un importe de 42,42 Euros. El particular alega que recibió el producto sin las bisagras que debería incluir, y que contactó de inmediato con la empresa y le requirieron fotografías del artículo, las cuales, expone el reclamante, fueron enviadas, tras lo cual la empresa le comunicó un nuevo margen de tiempo para la recepción del producto sustituto del defectuoso, si bien, dicho período no fue respetado, motivo por el cual el consumidor volvió a llamar a la compañía y le transmitieron, en primer lugar, que desconocían la fecha en la que podría ser enviado el artículo y, posteriormente, que la tapa no llevaba bisagras. No conforme, el particular solicita una compensación por las molestias ocasionadas.

SEGUNDO.- Que el 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 Tuandco, 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, Tuandco, habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido al envío de un nuevo producto y efectuará la devolución íntegra de los gastos de envío.

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 Tuandco 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 23/05/2017.

Tuandco, S.L.