



CONFIANZA ONLINE

## ACUERDO

Reunidos, a 21/06/2017, por una parte, \_\_\_\_\_ en nombre y representación propia y, por otra \_\_\_\_\_ en nombre y representación de BSH Electrodomésticos España, 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 el incumplimiento de las condiciones relativas a un pedido realizado a través del portal [www.bosch-home.es/store](http://www.bosch-home.es/store), del que es responsable BSH Electrodomésticos España, S.A. (en adelante Bosch), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 1103286116 (Lavavajillas libre instalación SMS46MW08E) el pasado 18 de mayo, por un importe de 476 Euros. Según alega el particular, contrató bajo la promoción “compra ahora y disfruta de servicios exclusivos valorados en más de 100 Euros”, que entre otras ventajas permitía la extensión de garantía del artículo a 5 años, denegada con posterioridad por la reclamada. No conforme, el reclamante solicita la emisión del “Certificado de Garantía Extendida” de 5 años, o en su defecto, que se le permita ejercer el derecho a devolución y abono del importe total; así como una compensación por las molestias ocasionadas.

**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 Bosch, 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, Bosch, va a proceder a la resolución del contrato y a la devolución del importe correspondiente.

**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 Bosch 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 21/06/2017.

BSH Electrodomésticos España, S.A.