



CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 13/08/2017, por una parte, _____ en nombre y representación propia y, por otra el Dpto. Reclamaciones y Sugerencias, en nombre y representación de Worten España Distribución, 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 entrega de un pedido realizado a través del portal www.worten.es, del que es responsable Worten España Distribución, S.L. (en adelante Worten), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 40258915 (Frigorífico Combi LG) el pasado 1 de julio, por un importe de 508,49 Euros. La particular alega que, no obstante la confirmación de la compra y el cargo del importe en la cuenta, posteriormente le informaron desde la empresa de que no contaban con stock del producto adquirido, y que había sido requerido al proveedor, si bien, no le indicaron ninguna nueva fecha de envío. No conforme, solicita la entrega inmediata del frigorífico adquirido o de otro de similares características.

SEGUNDO.- Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 17 (Plazos de entrega) del Código Ético de Confianza Online.

TERCERO.- Que habiéndose dado traslado de la reclamación a Worten, 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, Worten habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido a la tramitación y envío del artículo elegido por el PARTICULAR como alternativa al inicialmente contratado.

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 Worten 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 13/08/2017.

P.A. Dpto. de Reclamaciones y Sugerencias
Worten España Distribución, S.L.