

## ACUERDO

Reunidos, a 04/08/2017, por una parte, en nombre y representación propia  
y, por otra en nombre y representación de Banner Imagen, 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 las incidencias relativas a un cambio en el pedido realizado a  
través del portal [www.teleadhesivo.com](http://www.teleadhesivo.com), del que es responsable Banner Imagen, S.L. (en adelante  
Teleadhesivo.com), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el  
consumidor realizó el pedido nº 328219 (Bandas Moto Sport) por un importe de 18,86 Euros. Según  
alega el particular, tras procesar la compra, observó que había cometido un error, por lo que, tras  
intentar acceder a su cuenta de usuario, así como usando la opción de cambiar contraseña, no ha  
podido llevar a cabo la modificación. No conforme, solicita poder modificar el pedido realizado,  
cambiando el color naranja por el color amarillo.

**SEGUNDO.-** Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la  
vulneración del artículo 18 (Desistimiento y devolución) del Código Ético de Confianza Online.

**TERCERO.-** Que habiéndose dado traslado de la reclamación a Teleadhesivo.com, 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, Teleadhesivo.com ha procedido a cambiar el  
producto, de acuerdo a lo solicitado por el PARTICULAR.

**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  
Teleadhesivo.com 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 04/08/2017.

Banner Imagen, S.L.