

## ACUERDO

Reunidos, a 29/08/2017, 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 conformidad de un producto adquirido a través del portal [www.worten.es](http://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, el consumidor realizó el pedido nº 40267701 (TV LED SMART TV 4K 65" HISENSE) por un importe de 1.117,99 Euros. Según alega el particular, el artículo llegó con la pantalla rota, por lo que contactó con la reclamada para tramitar la garantía. No obstante, afirma que a fecha de la interposición de la reclamación no se ha resuelto la incidencia, por lo que solicita la sustitución del producto defectuoso por otro de las mismas características.

**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 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 gestionar la sustitución del artículo defectuoso, así como el envío de uno nuevo a la dirección facilitada 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 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 29/08/2017.

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