



CONFIANZA ONLINE

## ACUERDO

Reunidos, a 27/09/2017, por una parte, \_\_\_\_\_, en nombre y representación propia y, por otra \_\_\_\_\_, en nombre y representación de Recambios Viaweb, 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 entrega defectuosa de un pedido realizado a través del portal \_\_\_\_\_, del que es responsable Recambios Viaweb, S.L. (en adelante Recambios Viaweb), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 201707073707 (Radiador, refrigeración del motor VALEO) el pasado 7 de julio, por un importe de 152,31 Euros. Según alega el particular, recibió un producto diferente al adquirido en el momento de la compra, y tras contactar con la reclamada en diversas ocasiones sin obtener una respuesta a su incidencia, solicitó la devolución del artículo, petición que fue aceptada por la compañía. No obstante, afirma que a pesar del tiempo transcurrido y de los diferentes requerimientos realizados a la empresa, a fecha de la interposición de la reclamación no se ha efectuado el reembolso, por lo que solicita el abono del importe.

**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 Recambios Viaweb, 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, Recambios Viaweb ha procedido al abono del importe en la cuenta bancaria del 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 Recambios Viaweb 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 27/09/2017.

Recambios Viaweb, S.L.