



CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 05/10/2017, 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 www.recambiosviaweb.com, 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 201708306316 (9 x repuestos vehículo) el pasado 30 de agosto, por un importe de 79,10 Euros. Según alega el particular, a fecha de la interposición de la reclamación no ha recibido dos de las estrellas de eje contratadas. Ante esta situación afirma que ha contactado con la reclamada en diversas ocasiones sin recibir una respuesta, suponiéndole un perjuicio al no poder utilizar su vehículo por la falta de repuestos. No conforme, solicita que se le comunique que se ha efectuado el envío de los repuestos, así como que se le otorgue un número de seguimiento para el envío, o en caso de no disponer de stock, que se proceda al abono del importe correspondiente.

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 correspondiente 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 05/10/2017.