



CONFIANZA ONLINE

## ACUERDO

Reunidos, a 02/10/2017, por una parte, \_\_\_\_\_ en nombre y representación propia y, por otra \_\_\_\_\_ en nombre y representación de Mister Auto, SAS 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.mister-auto.es](http://www.mister-auto.es), del que es responsable Mister Auto, SAS (en adelante Mister Auto), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº MA-20170904-174713-11303688ES (Juego de pastillas de freno BOSCH) el pasado 4 de septiembre, por un importe de 29,65 Euros. Según alega el particular, a pesar de cerciorarse de que el producto adquirido cumplía con las necesidades de su vehículo, al recibirlo detectó que no podía instalarlo en su coche, así que contactó con la reclamada para solicitar la sustitución, quién sólo le ofreció la posibilidad de devolver el producto. No obstante, afirma que a pesar de tramitar correctamente la devolución sólo ha recibido el importe del producto, no así el de los gastos de envío, por lo que solicita el abono del importe relativos a los gastos de envío.

**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 Mister Auto, 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, Mister Auto ha procedido al abono del importe correspondiente en la cuenta bancaria de la 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 Mister Auto 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 02/10/2017.

Mister Auto, SAS