



CONFIANZA ONLINE

## ACUERDO

Reunidos, a 30/10/2017, por una parte, en nombre y representación propia y, por otra en nombre y representación de Oscaro Recambios, 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 entrega de un pedido realizado a través del portal [www.oscaro.es](http://www.oscaro.es), del que es responsable Oscaro Recambios, S.L. (en adelante Oscaro), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 8120144 (Ventilador, refrigeración del motor Frig) el pasado 18 de octubre, por un importe de 40,09 Euros. Ante la falta de entrega en el plazo establecido, el particular alega que contactó con la reclamada en diversas ocasiones, sin obtener información sobre el estado de su pedido. No obstante, alega que, tras solicitar la entrega inmediata o el reembolso del dinero, la empresa optó por la devolución del importe sin ofrecer una explicación de los hechos. No conforme con el trato recibido durante el servicio de post venta, solicita una compensación por las molestias ocasionadas.

**SEGUNDO.-** Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 17 (Plazos de entrega) del Código Ético de Confianza Online.

**TERCERO.-** Que habiéndose dado traslado de la reclamación a Oscaro, 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, Oscaro habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder a la activación de un cupón descuento por valor de 5 Euros para canjear en la próxima compra, a modo de compensación.

**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 Oscaro 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 30/10/2017.

Oscaro Recambios, S.L.