



CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 27/10/2017, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Grupo APB 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.materialesriegos.com, del que es responsable _____ (en adelante Grupo APB), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 18498 (Cuadro Eléctrico Vigilec) el pasado 26 de septiembre, por un importe de 160 Euros. No obstante la confirmación del pedido, el particular alega que desde la empresa le comunicaron que no podían servirle el artículo seleccionado debido a la falta de existencias, y le señalaron que le mandarían un producto de similares o superiores características. Sin embargo, al recibir el artículo detectó que era de una gama inferior a la contratada, por lo que solicitó su devolución, sin que a fecha de la interposición de la reclamación se haya hecho efectivo el reembolso, por lo que no conforme, solicita el abono del importe del pedido.

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 Grupo APB, 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, Grupo APB habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder al abono del importe del pedido.

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 Grupo APB 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 27/10/2017.

Grupo APB