



CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 22/11/2017, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Elec Dom Shop, 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 cancelación unilateral de un pedido realizado a través del portal www.lacasadelectrodomestico.com, del que es responsable Elec Dom Shop, S.L. (en adelante La Casa del Electrodoméstico), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 1593022 (Horno Bosch) el pasado 23 de octubre, por un importe de 145,79 Euros. Según alega la particular, en el momento de realizar la compra se indicaba que se trataba de un pedido especial sin stock y que, por tanto, la empresa debía solicitarlo al fabricante. No obstante, la consumidora afirma que la reclamada contactó con ella informándole de la cancelación del pedido debido a la falta de existencias. No conforme, la particular solicita la entrega inmediata del pedido.

SEGUNDO.- Que la 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 La Casa del Electrodoméstico, 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, La Casa del Electrodoméstico, habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder a notificar a la PARTICULAR de la existencia de stock hasta el 8 de enero de 2018 y en el caso de que no hubiese stock en ese periodo le ofrecerá un producto alternativo en prestaciones al producto solicitado, respetando sus características y su importe.

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 la PARTICULAR reconoce quedar satisfecha con el cumplimiento, por parte de La Casa del Electrodoméstico 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 22/11/2017.

Elec Dom Shop, S.L.