



CONFIANZA ONLINE

## ACUERDO

Reunidos, a 20/12/2017, por una parte, en nombre y representación propia y, por otra en nombre y representación de Bricor, S.A. 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 conformidad de un artículo adquirido a través del portal [www.bricor.es](http://www.bricor.es), del que es responsable Bricor, S.A. (en adelante Bricor), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 1732922000069 (Armario de resina extra capacidad) el pasado 25 de noviembre, por un importe de 102,70 Euros. Según alega la particular, el artículo recibido se encontraba defectuoso, y tras acudir a un establecimiento de la reclamada la única solución ofrecida fue el reembolso del importe. No conforme, solicita la sustitución del producto defectuoso por otro igual al adquirido en el momento de la compra.

**SEGUNDO.-** Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 19 (Garantía de bienes) del Código Ético de Confianza Online.

**TERCERO.-** Que habiéndose dado traslado de la reclamación a Bricor, 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, Bricor habiendo manifestado sus disculpas ocasionadas, va a proceder a servirle el producto en cuanto la PARTICULAR autorice por escrito a hacer el cargo con el descuento y sin gastos de envío a la tarjeta con la que realizó el primer pedido o bien, realizar el pedido y una vez que lo reciba, Bricor gestionará el abono de la diferencia del 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 Bricor 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 20/12/2017.

Bricor, S.A.