



CONFIANZA ONLINE

## ACUERDO

Reunidos, a 22/01/2018, por una parte, en nombre y representación propia y,  
por otra en nombre y representación de Recambios Viaweb, 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 reembolso del importe de unos pedidos realizados a  
través del portal [www.recambiosviaweb.com](http://www.recambiosviaweb.com), del que es responsable Recambios Viaweb, S.L. (en  
adelante Recambios Viaweb), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la  
reclamación, el consumidor realizó los pedidos nº 201711067835 (Ventilador habitáculo HELLA) y nº  
201711171214 (Ventilador habitáculo HELLA) los pasados 6 y 27 de noviembre, por un importe de 131,08  
Euros y 141,56 Euros, respectivamente. Según alega el particular, tras equivocarse en la referencia del  
artículo adquirido en el primer pedido contactó con la reclamada para tramitar su anulación.  
Posteriormente, afirma que realizó el segundo pedido, pero ante la falta de entrega en el plazo acordado,  
y tras no obtener una solución satisfactoria a su incidencia solicitó su cancelación. No conforme, afirma  
que a fecha de la interposición no ha recibido el abono del dinero de los pedidos, por lo que solicita el  
reembolso inmediato de los mismos.

**SEGUNDO.-** Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración  
del artículo 18 (Desistimiento y devolución) del Código Ético de Confianza Online.

**TERCERO.-** Que habiéndose dado traslado de la reclamación a Recambios Viaweb, 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, Recambios Viaweb, habiendo manifestado sus  
disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido al abono del importe de los pedidos pendientes.

**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  
Recambios Viaweb 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 el presente documento, para que  
sea firmado manuscritamente por las partes intervinientes.

En Barcelona, a 22/01/2018.

Recambios Viaweb, S.L.