



CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 14/02/2018, por una parte, en nombre y representación propia
y, por otra en nombre y representación de Smart Shop Network, 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 conformidad de un artículo adquirido a
través del portal www.fenixdeals.com, del que es responsable Smart Shop Network, S.L. (en adelante
FenixDeals), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la
consumidora realizó el pedido nº 01137 (Hoverboard Lambo) el pasado 28 de noviembre, por un
importe de 149 Euros. Según alega la particular, el artículo recibido se encontraba defectuoso, y a
pesar de los diferentes requerimientos realizados a la reclamada, a fecha de la interposición de la
reclamación no ha obtenido una solución satisfactoria a su incidencia. No conforme, solicita la
sustitución del artículo defectuoso por uno en buen estado, o en su defecto, el reembolso del importe
del pedido.

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 FenixDeals, 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, FenixDeals, habiendo manifestado sus disculpas
por las molestias ocasionadas, ha procedido a la sustitución y entrega del artículo defectuoso.

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
FenixDeals 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 14/02/2018.

Smart Shop Network, S.L.