

ACUERDO

Reunidos, a 07/02/2018, por una parte, en nombre y representación propia y, por otra en nombre y representación de Royma Electrodomésticos, 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 de un artículo adquirido a través del portal www.tienweb.es, del que es responsable Royma Electrodomésticos, S.L, empresa no adherida a Confianza Online (en adelante Tienweb). Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 5553 (Campana Decorativa + Lavadora HISENSE) el pasado 12 de diciembre, por un importe de 448 Euros. Según alega la particular, desde la reclamada le informaron que la lavadora que iban a entregarle presentaba un golpe, y le ofrecieron otros modelos como alternativa. No obstante, afirma que al no estar conforme con la solución ofrecida solicitó el reembolso del importe del artículo, sin que a fecha de la interposición de la reclamación el mismo se haya hecho efectivo, por lo que solicita el abono inmediato del mismo.

SEGUNDO.- Que la 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 Tienweb, 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, Tienweb, habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido al abono del importe de 279 Euros, correspondiente al valor del artículo no entregado.

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 Tienweb 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 07/02/2018.

Royma Electrodomésticos S.L.