

ACUERDO

Reunidos, a 12/02/2018, 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 entrega de un pedido realizado a través del portal
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 el pedido nº 201712183860 (Silenciador Walker) el pasado 18 de diciembre de 2017, por un
importe de 89,89 Euros. Ante la falta de entrega en el plazo previsto (de 24 a 48 horas), el particular
alega haberse puesto en contacto con la reclamada en numerosas ocasiones. No obstante, afirma que
a fecha de interposición de la reclamación ya no necesita el artículo, por lo que solicita el reembolso del
importe íntegro de la compra.

SEGUNDO.- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la
vulneración del artículo 17 (Plazos de entrega) 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 del pedido.

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 12/02/2018.

Recambios Viaweb, S.L.