



CONFIANZA ONLINE

## ACUERDO

Reunidos, a 13/02/2018, 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 entrega defectuosa de un pedido realizado a través del portal [www.fenixdeals.com](http://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, el consumidor realizó el pedido nº 5567 (3 x Patinete eléctrico Hoverboard) el pasado 19 de noviembre de 2017, por un importe de 447 Euros. Según alega el particular, tras recibir el pedido comprobó que recibió solo dos de los tres artículos comprados, por lo que contactó con la reclamada para comunicar la incidencia, desde donde le indicaron que no sería posible su entrega por falta de existencias y le ofrecieron la devolución de su precio. No obstante, a fecha de interposición de la reclamación aún no ha recibido el reembolso, por lo que solicita el reintegro inmediato del importe del producto no entregado.

**SEGUNDO.-** Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 14 (Principio de legalidad) del Código Ético de Confianza Online, en relación con el artículo 1.278 del Código Civil.

**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, va a proceder al abono del importe del patinete en cuanto lo reciban en sus almacenes.

**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 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 13/02/2018.

Smart Shop Network, S.L.