

## ACUERDO

Reunidos, a 16/05/2018, por una parte, en nombre y representación propia  
y, por otra en nombre y representación de Oscaro Recambios, 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.oscaro.es](http://www.oscaro.es), del que es responsable Oscaro Recambios, S.L. (en adelante Oscaro), empresa  
adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido  
nº 8310580 (Kit de embrague + volante motor Valeo) el pasado 14 de febrero, por un importe de 492,98  
Euros. Según alega el particular, tras recibir el artículo, este quedó instalado en su vehículo y comenzó  
a hacer un ruido anormal, por lo que contactó con la reclamada para comunicar la incidencia, desde  
donde le indicaron que el fallo se debía a la incompatibilidad del producto con su automóvil. No  
obstante, la información ofrecida por la empresa en su página web indicaba la compatibilidad de las  
piezas adquiridas con el vehículo del particular, por lo que, no conforme, solicita la sustitución del  
producto entregado por otro que sea compatible con su coche.

**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 Oscaro, 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, Oscaro va a proceder a la aceptación de la  
devolución de los productos, sin necesidad de que el PARTICULAR abone los 9 Euros  
correspondientes a los gastos de envío, y 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  
Oscaro 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 16/05/2018.

Oscaro Recambios, S.L.