

ACUERDO

Reunidos, a 08/05/2018, por una parte, en nombre y representación propia y, por otra en nombre y representación de Sfera Joven, S.A.U. 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 las incidencias relativas al ejercicio de la garantía sobre un pedido realizado a través del portal sfera.com, del que es responsable Sfera Joven, S.A.U. (en adelante Sfera), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 1809660001846 (Cinturón Joya Hematites Oro + Sobre Tejido Turquesa + Sobre Espejos Multicolor) el pasado 6 de abril, por un importe de 53,92 Euros. Tras recibir el pedido, la particular comprobó que uno de los artículos presentaba desperfectos, por lo que contactó con la reclamada para ejercer la garantía del mismo desde donde le informaron de la imposibilidad de su sustitución, ofreciéndole como única alternativa el reembolso del importe de dicho producto. No conforme, la reclamante solicita la sustitución del artículo defectuoso.

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 Sfera, 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, Sfera, habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder al envío de un artículo de sustitución a la dirección facilitada por la PARTICULAR.

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 Sfera 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 08/05/2018.

Sfera Joven, S.A.U.