

ACUERDO

Reunidos, a 14/07/2018, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Óscar Fernández Domínguez 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 conformidad de un producto adquirido a través del portal www.aguapuraesvida.com, del que es responsable Óscar Fernández Domínguez (en adelante Aguapuraesvida), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 20160873 (Destilador de agua de acero inoxidable) el pasado 30 de noviembre de 2016, por un importe de 220 Euros. Según alega la particular, tras recibir el pedido comprobó que el producto adquirido dejó de funcionar correctamente, por lo que contactó con la reclamada para comunicar la incidencia, desde donde accedieron a repararlo a pesar de haber alegado un uso indebido del mismo. No obstante, tras recibir el producto reparado constató su funcionamiento defectuoso, por lo que volvió a contactar con la empresa, sin que a fecha de la interposición de la reclamación no le han ofrecido una solución satisfactoria. No conforme, solicita el reembolso del importe íntegro del pedido.

SEGUNDO.- Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 9 (Garantía de bienes) del Código Ético de Confianza Online.

TERCERO.- Que habiéndose dado traslado de la reclamación a Aguapuraesvida, como muestra de su buena fe, solicita la celebración de un acto de mediación, conforme al artículo 30 del Código Ético, para poder alcanzar un acuerdo amistoso entre ambas partes.

CUARTO.- Que en este acto de mediación, Aguapuraesvida, habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder a la entrega de un nuevo equipo.

QUINTO.- Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 31.6 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 Aguapuraesvida 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 14/07/2018.

Oscar Fernández Domínguez