

ACUERDO

Reunidos, a 19/07/2018, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de _____ 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.confortonline.es, del que es responsable Alfonso García Jiménez (en adelante Confort Online), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 21945113 (Canapé cajones) el pasado 14 de mayo, por un importe de 428,72 Euros. Según alega el particular, ante el retraso en la entrega, contactó con la reclamada en numerosas ocasiones desde donde le indicaron que existía una incidencia con su pedido sin ofrecerle una solución por lo que, comunicó la anulación del pedido vía correo electrónico, vía telefónica y a través del formulario de desistimiento de la web. No obstante, a fecha de la interposición de la reclamación aún no ha recibido respuesta por lo que solicita el abono inmediato del importe del pedido.

SEGUNDO.- Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 7 (Plazos de entrega) del Código Ético de Confianza Online.

TERCERO.- Que habiéndose dado traslado de la reclamación a Confort Online, 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, Confort Online, habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido al abono del importe íntegro del pedido.

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 Confort Online 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 19/07/2018.