

## ACUERDO

Reunidos, a 29/08/2018, por una parte, \_\_\_\_\_, en nombre y representación propia y, por otra el \_\_\_\_\_, en nombre y representación de Worten España Distribución, 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 falta de reembolso de un pedido realizado a través del portal [www.worten.es](http://www.worten.es), del que es responsable Worten España Distribución, S.L. (en adelante Worten), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 40402392 (Monitor 23,8" Dell) el pasado 22 de mayo, por un importe de 219 Euros. Según alega el particular, tras recibir el pedido contactó con la reclamada para tramitar la devolución del artículo, por lo que la empresa encargada del transporte procedió a la recogida de la mercancía el pasado día 12 de junio. Sin embargo, tras ser informado de que el producto no había llegado a los almacenes de la reclamada y realizar numerosos requerimientos, le han indicado que la incidencia se debió a un error en el momento de la recogida, pero, a fecha de la interposición de la reclamación, aún no ha sido resuelta. No conforme, solicita el reembolso del importe abonado en el momento de la compra.

**SEGUNDO.-** Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 8 (Desistimiento y devolución) del Código Ético de Confianza Online.

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

**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 el PARTICULAR reconoce quedar satisfecho con el cumplimiento, por parte de Worten 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 29/08/2018.

Worten España Distribución, S.L.