



CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 31/08/2018, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Gestaweb 2020, 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 entrega de un pedido realizado a través del portal www.electrocosto.com, del que es responsable Gestaweb 2020, S.L. (en adelante Electrocosto), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido TMWABHUFZ (Horno Siemens + Vitrocerámica Siemens) el pasado 16 de agosto, por un importe de 845,03 Euros. Ante la falta de entrega en el plazo previsto, la particular alega haber contactado con la reclamada y con la agencia encargada del transporte de su pedido en numerosas ocasiones, desde donde finalmente le indicaron que, debido a un error en la mercancía enviada, habían solicitado la devolución de la misma para proceder a un nuevo envío, que sería entregado el 28 de agosto. No conforme, solicita información al respecto de la entrega, así como la entrega inmediata de los electrodomésticos adquiridos.

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 Electrocosto, 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, Electrocosto, habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder al abono del importe correspondiente a los gastos de envío y a esclarecer la información necesaria relativa a la entrega de los electrodomésticos, así como a comunicar la fecha exacta en la que se producirá la misma.

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 Electrocosto 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 31/08/2018.

Gestaweb 2020, S.L.