

## ACUERDO

Reunidos, a 10/09/2018, por una parte, \_\_\_\_\_, en nombre y representación propia y, por otra \_\_\_\_\_, en nombre y representación de Almacén de Electrodomésticos al Público, 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 las incidencias relativas a un pedido realizado a través del portal <https://www.electrobueno.com>, del que es responsable Almacén de Electrodomésticos al Público, S.L. (en adelante Electrobueno), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 2800253100 (Horno Candy FCS100W + Porte Especial) el pasado 27 de agosto, por un importe de 176,49 Euros. Según alega la particular, contrató el porte especial pensando que dicha asistencia era equivalente al servicio especial de entrega que indicaba la web de la reclamada, el cual incluye la instalación del electrodoméstico y la retirada del viejo sustituido. No obstante, la reclamante afirma que desde la empresa le indicaron que el porte contratado tan sólo incluye la entrega y retirada, no la instalación. No conforme, la consumidora solicita el abono del importe correspondiente al servicio de porte especial, pues considera que las condiciones relativas al mismo se encuentran redactadas de forma errónea e incompleta, induciendo a confusión en el momento de la compra.

**SEGUNDO.-** Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 5 (Info previa a la contratación) del Código Ético de Confianza Online.

**TERCERO.-** Que habiéndose dado traslado de la reclamación a Electrobueno, 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, por un lado, Electrobueno, ha proporcionado las aclaraciones pertinentes y, por otro, la PARTICULAR, considera que la incidencia ha quedado resuelta.

**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 Electrobueno 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 10/09/2018.

Almacén de Electrodomésticos al Público, S.L.