

## ACUERDO

Reunidos, a 24/09/2018, por una parte, \_\_\_\_\_, en nombre y representación propia y, por otra el Dpto. Reclamaciones y Sugerencias, 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 entrega defectuosa 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 40438014 (Frigorífico + Congelador) el pasado 22 de agosto, por un importe de 1.329,90 Euros. No obstante la confirmación del plazo de entrega (2 - 3 días laborables), el consumidor afirma que, a fecha de interposición y a pesar de numerosos emplazamientos para la misma, solo se ha hecho efectiva la entrega de unos de los dos artículos que conforman la compra. No conforme, solicita la cancelación del pedido, así como el correspondiente abono de su importe y de los gastos telefónicos incurridos.

**SEGUNDO.-** Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 4 (Principio de legalidad) del Código Ético de Confianza Online, en relación con el artículo 1.278 del Código Civil.

**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 correspondiente al artículo no entregado, así como de 25 Euros adicionales, en el área cliente del PARTICULAR, a modo de compensación.

**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 24/09/2018.

P.A. Dpto. de Reclamaciones y Sugerencias  
Worten España Distribución, S.L.