

ACUERDO

Reunidos, a 24/10/2018, 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 falta de entrega de un pedido realizado a través del portal 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 40455275 (Apple watch) el pasado 27 de septiembre, por un importe de 559 Euros. Ante la falta de entrega en el plazo previsto (2 - 4 días), el particular alega haber contactado con la reclamada para notificar la incidencia, desde donde le comunicaron que actualmente no disponían de stock del artículo adquirido. No obstante, el consumidor afirma que no se le facilitó una fecha aproximada para la nueva entrega del producto, por lo que le decidió cancelar el pedido. Sin embargo, asegura que a fecha de interposición de la reclamación, no ha obtenido el reembolso de la compra. No conforme, el reclamante solicita el abono del importe íntegro del pedido.

SEGUNDO.- Que el 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 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 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 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 24/10/2018.

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