

ACUERDO

Reunidos, a 29/01/2019, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Menzzo España, S.L. ante el Mediador designado por el Comité de Mediación de Confianza Online, _____, 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 al ejercicio de la garantía de un pedido realizado a través del portal <http://www.menzzo.es>, del que es responsable Menzzo España, S.L. (en adelante Menzzo), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 23172 (Mesa sube y baja Carrera, negro lacada) el pasado 12 de mayo, por un importe de 214 Euros. Según alega la particular, durante el proceso de montaje del artículo, una de sus piezas se desprendieron bruscamente, provocándole serios golpes que requieren varios puntos de sutura. No obstante, la consumidora afirma que, tras revisar las instrucciones después del incidente, detectó que las mismas no incluían ninguna advertencia la respecto, por lo que contactó con el proveedor para comunicar el incidente y los desperfectos que presenta el artículo tras los hechos acontecidos. Asimismo, la reclamante asegura que, después de varias comunicaciones, se modifican las instrucciones, aunque en principio le comunican que esas advertencias ya se reflejaban en las originales y, con respecto al artículo, ante la ausencia del embalaje original se le ofrece un 10% de descuento. No conforme, la reclamante solicita la solución del pedido y el abono de su importe íntegro, o bien, la entrega de un nuevo producto sin ningún tipo de coste adicional asociado o, en su defecto, la sustitución del tablero defectuoso, con la asunción por parte de la reclamada de los portes y la gestiones oportunas para hacer dicho cambio efectivo.

SEGUNDO.- Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 9 (Garantía de bienes) del Código Ético de Confianza Online.

TERCERO.- Que habiéndose dado traslado de la reclamación a Menzzo, 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, Menzzo habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder al abono íntegro del importe del pedido habiendo recibido el artículo en sus almacenes y habiendo verificado los daños notificados anteriormente.

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 Menzzo 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 29/01/2019.

Menzzo España, S.L.