

ACUERDO

Reunidos, a 30/10/2018, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Oscaro Recambios, 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.oscaro.es, del que es responsable Oscaro Recambios, S.L. (en adelante Oscaro), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 141361421888 (Pastillas de freno) el pasado 26 de septiembre, por un importe de 19,61 Euros. Según alega el particular, tras recibir el pedido, comprobó, tras desmontar las ruedas y la revisión de la mismas por parte de un mecánico, que las piezas adquiridas no eran compatibles con su vehículo, a pesar de que la compra de dichos recambios se realizó en base a las indicaciones reflejadas en la web de la reclamada. No obstante, el consumidor afirma que desde la empresa le indicaron que la devolución de los mencionados productos llevaba aparejada un coste de 9 Euros y su envío ha de formalizarse mediante personación en correos. No conforme, el reclamante solicita el abono del importe íntegro del pedido, sin ningún tipo de coste adicional asociado, así como la recogida gratuita en su domicilio de los artículos erróneos.

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 Oscaro 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, Oscaro, habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder, previa devolución del artículo, al abono del importe íntegro del pedido, sin descontar los gastos de envío.

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 Oscaro 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 30/10/2018.

Oscaro Recambios, S.L.