

ACUERDO

Reunidos, a 20/11/2018, 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, 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 40437534 (PS4 God of War + Preventa PS4 FIFA 19 + Preventa PS4 NBA 2K19) el pasado 21 de agosto, por un importe de 123,18 Euros, adhiriéndose a una promoción de 3x2 ofertada por la reclamada. Según alega el particular, tan sólo pudo recoger en el establecimiento de la empresa dos de los productos que conformaban el pedido, por lo que contactó con la misma para notificar los hechos acontecidos. No obstante, el consumidor afirma que, a fecha de interposición de la reclamación y a pesar de los numerosos requerimientos realizados, no ha obtenido una solución satisfactoria a su incidencia, pese a que el producto restante, incluido en la promoción como gratuito, figura actualmente como disponible en la web de la empresa. No conforme, el reclamante solicita la entrega del artículo faltante, a la mayor brevedad posible.

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 a la entrega del artículo faltante.

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 20/11/2018.

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