

ACUERDO

Reunidos, a 10/12/2018, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, 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 40411380 (Preventa PS4 Red Dead Redemption 2 + 2x PS4 Detroit: Become Human) el pasado 16 de junio, por un importe de 123,57 Euros, adhiriéndose a una promoción de 3x2 ofertada por la reclamada. Según alega el particular, tan solo se le han enviado dos de los productos que conformaban el pedido, aunque fuera del plazo previsto (2-4 días laborales). Con fecha de 26 de octubre, al salir a la venta el videojuego reservado (preventa), el reclamante asegura que al no tener notificación alguna de la reclamada se pone en contacto con ella en varias ocasiones para conocer el estado del pedido, tendiendo como respuesta que se encuentra preparado y listo para enviar. No obstante, a fecha de la interposición de la reclamación no ha recibido el artículo. Por ello, solicita la entrega inmediata de la mercancía restante o, en su defecto, el abono del importe actual de dicho producto (60 Euros), así como los gastos de envío (3,59 Euros).

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 a realizar la entrega del pedido al PARTICULAR.

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 10/12/2018.

Worten España Distribución, S.L.