



CONFIANZA

ACUERDO

Reunidos, a 19/11/2018, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra parte, _____, 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 errónea de un pedido realizado a través del portal <https://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 143227635264 (Limpiaparabrisas VALEO + 2x Lámpara VALEO + Aditivo carburante diésel-Carlube) el pasado 27 de octubre, por un importe de 42,31 Euros. Según alega el particular, al recibir la mercancía comprobó que el Aditivo no coincidía con el tipo comprado, por lo que contactó con la empresa para comunicar la incidencia desde donde le aseguraron que el producto enviado era el correcto. No conforme, solicita la sustitución del artículo recibido por el deseado y sin coste adicional.

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, 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, Oscaro ha procedido a la sustitución del artículo sin ningún coste adicional para el 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 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 19/11/2018.

Oscaro Recambios, S.L.