

ACUERDO

Reunidos, a 29/11/2018, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Bricor, S.A. 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 cancelación unilateral de un pedido realizado a través del portal _____, del que es responsable Bricor, S.A. (en adelante Bricor), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 1832866001832 (Mueble Baño Cabo 3 Fondo Especial) el pasado 24 de noviembre, por un importe de 183,75 Euros. Según alega la particular, se trataba de un regalo para un familiar, por lo que debido a que no tenía cuenta de usuaria, utilizó la de su familiar y procedió al pago de forma financiada con la tarjeta de la empresa. No obstante, la web le solicitó verificación de datos para evitar posible fraude, ya que no coincidía titular de cuenta y titular de tarjeta, lo cual afirma que aportó, finalizando el proceso de compra. Sin embargo, pasados 2 días, le llamaron a su familiar y le informaron que el pedido se cancelaría. En ese momento, contactó con la empresa y explicó lo ocurrido y desde la reclamada le informaron que no pasaba nada, y que habían verificado los datos, por lo que el pedido se entregaría. Por todo lo anterior, solicita la entrega del pedido en la dirección facilitada tal como le afirmaron, y se proceda al cobro del mismo pues no es una operación de fraude, ya que el pedido es reconocido por la particular, y en su defecto, se valide un nuevo pedido según las condiciones pactadas.

SEGUNDO.- Que la 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 Bricor, 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, Bricor va a proceder a la gestión de un nuevo pedido respetando el importe de la compra anterior.

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 Bricor 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 29/11/2018.

Bricor, S.A.