

ACUERDO

Reunidos, a 19/12/2018, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Home Design Virtual Shops, 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 conformidad de un producto adquirido a través del portal <https://www.ventamueblesonline.es>, del que es responsable Home Design Virtual Shops, S.L. (en adelante Muebles Online), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº GENCUKEHA (2 x Mesita de noche) el pasado 30 de septiembre, por un importe de 232,70 Euros. Según alega la particular, tras recibir el pedido, comprobó que uno de los artículos estaba defectuoso, por lo que contactó con la reclamada y le informaron que, ante la falta de disponibilidad del producto, le ofrecían una rebaja en el precio del 30%. No conforme, la reclamante afirma que solicitó la devolución. Sin embargo, tras comprobar el reembolso, detectó que faltaban 20 Euros por los gastos de la devolución, por lo que reclamó, y la empresa manifestó que le ingresarían 10 Euros más. Por todo lo anterior, solicita el abono de los 20 Euros restantes.

SEGUNDO.- Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 9 (Garantía de bienes) del Código Ético de Confianza Online.

TERCERO.- Que habiéndose dado traslado de la reclamación a Muebles Online, 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, Muebles Online ha procedido al abono del importe restante correspondiente a los portes.

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 Muebles Online 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 19/12/2018.

Home Design Virtual Shops, S.L.