

## ACUERDO

Reunidos, a 22/01/2019, por una parte, \_\_\_\_\_, en nombre y representación propia y, por otra \_\_\_\_\_, en nombre y representación de United Arts GmbH ante el Mediador designado por el Comité de Mediación de Confianza Online, \_\_\_\_\_, 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 Mi-Arte.es, del que es responsable United Arts GmbH (en adelante Mi Arte), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº ESA59900211792 (5 x Lienzo) el pasado 18 de noviembre, por un importe de 73 Euros. Según alega la particular, tras recibir el pedido, comprobó que 2 de los artículos estaban dañados, por lo que contactó con la reclamada en varias ocasiones, sin obtener una respuesta satisfactoria. No conforme, solicita la sustitución de los artículos.

**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 Mi Arte, 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, Mi Arte habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido a la sustitución de los artículos dañados.

**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 Mi Arte 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 22/01/2019.

United Arts GmbH