

## ACUERDO

Reunidos, a 09/01/2019, por una parte, \_\_\_\_\_, en nombre y representación propia y, por otra \_\_\_\_\_, en nombre y representación de Ilpack Startup, S.L. 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 pedido realizado a través del portal [www.ofisillas.es](http://www.ofisillas.es), del que es responsable Ilpack Startup, S.L. (en adelante Ofisillas), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº P 181014-043589 (4 Silla de Confidente MIKI) el pasado 15 de octubre, por un importe de 241,52 Euros. Según alega el particular, tras recibir el pedido comprobó que la calidad de las sillas era muy inferior al esperado, siendo inestables por un problema de diseño. No obstante, contactó con la reclamada quien procedió a su sustitución pero finalmente únicamente procedieron a la recogida de las adquiridas sin hacer entrega de las nuevas debido a una falta de stock. No conforme, solicita el abono del importe del pedido o en su defecto, de nuevo el envío de las defectuosas hasta que dispongan de stock.

**SEGUNDO.-** Que el 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 Ofisillas, 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, Ofisillas ha manifestado que ha procedido a la sustitución del producto.

**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 Ofisillas 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 09/01/2019.

Ilpack Startup, S.L.