

## ACUERDO

Reunidos, a 11/01/2019, por una parte, \_\_\_\_\_, en nombre y representación propia y, por otra \_\_\_\_\_, en nombre y representación de Gestaweb 2020, 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 las limitaciones no especificadas en el momento de la compra a través del portal [www.electrocosto.com](http://www.electrocosto.com), del que es responsable Gestaweb 2020, S.L. (en adelante Electrocosto), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº EC/22697 (Televisión LED LG + Televisión LED Samsung) el pasado 10 de abril de 2018, por un importe de 983 Euros. Según alega el particular, al comprobar que al dispositivo Samsung no le funciona el sistema HBBtve contactó con la reclamada desde la que le informaron que el artículo no poseía dicha función al no estar fabricado en España. No conforme, solicita la sustitución del producto o, en su defecto, que el servicio técnico lo adaptara.

**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 Electrocosto, 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, Electrocosto ha manifestado que, tras consultarlo con Samsung, es posible que el modelo adquirido no lleve la función que indica, por lo que ha aplicado una compensación por las molestias ocasionadas de un 15% del importe del artículo, abonados en la tarjeta de crédito del 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 Electrocosto 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 11/01/2019.

Gestaweb 2020, S.L.