

## ACUERDO

Reunidos, a 10/01/2019, por una parte, \_\_\_\_\_, en nombre y representación propia y, por otra \_\_\_\_\_, en nombre y representación de Tecmovilco, 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 entrega de un pedido realizado a través del portal [www.costomovil.es](http://www.costomovil.es), del que es responsable Tecmovilco, S.L. (en adelante Costomovil), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido con factura nº FR\_000732 (Apple iPhone 7 Plus 32 GB) el pasado 24 de diciembre, por un importe de 550,33 Euros. Según alega la particular, desde la reclamada le notificaron que se haría efectiva la entrega el 3 de enero, sin embargo, ésta no se realizó, por lo que contactó con la transportista quién le informó que aún no tenían su paquete para el envío. Debido a ello, se ha puesto en contacto en numerosas ocasiones con la reclamada sin obtener respuesta. No conforme, solicita la entrega inmediata del pedido o, en su defecto, el abono íntegro del importe.

**SEGUNDO.-** Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 7 (Plazos de entrega) del Código Ético de Confianza Online.

**TERCERO.-** Que habiéndose dado traslado de la reclamación a Costomovil, 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, Costomovil ha manifestado que, a petición de la PARTICULAR, ha procedido a la cancelación del pedido y al reembolso del importe pagado.

**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 Costomovil 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 10/01/2019.

Tecmovilco, S.L.