



CONFIANZA ONLINE

## ACUERDO

Reunidos, a 17/01/2019, por una parte, \_\_\_\_\_, en nombre y representación propia y, por otra \_\_\_\_\_, en nombre y representación de Todofurniture, S.L.U. 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 entrega defectuosa de un pedido realizado a través del portal Superestudio.com, del que es responsable Todofurniture, S.L.U. (en adelante Superestudio), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 6907020 (5 artículos) el pasado 27 de diciembre. Según alega la particular, solamente recibió cuatro de los cinco artículos adquiridos, ya que la alfombra no le llegó, motivo por el que contactó con la reclamada en numerosas ocasiones, sin obtener una respuesta satisfactoria a fecha de la interposición de la reclamación. No conforme, solicita el reembolso del importe del artículo no recibido.

**SEGUNDO.-** Que la 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 Superestudio, 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, Superestudio ha manifestado que ha procedido a dar orden de abono del artículo no recibido.

**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 Superestudio 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 17/01/2019.

Todofurniture, S.L.U.