

## ACUERDO

Reunidos, a 13/02/2019, por una parte, \_\_\_\_\_, en nombre y representación propia y, por otra \_\_\_\_\_, en nombre y representación de Electricidad Moreno Castillo, 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 incidencias relativas a un pedido realizado a través del portal [www.lacasadelectrodomestico.com](http://www.lacasadelectrodomestico.com), del que es responsable Electricidad Moreno Castillo, S.L. (en adelante La Casa del Electrodoméstico), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 2046638 (Lavavajillas + Servicio Entrega Premium) el pasado 19 de noviembre, por un importe de 314 Euros. Según alega el particular, recibió un producto diferente al contratado y fuera del plazo acordado para la entrega, motivo por el que contactó con la reclamada para gestionar un nuevo envío. No obstante, afirma que recibió el nuevo electrodoméstico el pasado 24 de diciembre, pero sin avisarle previamente, lo que le generó un gran perjuicio. No conforme con los hechos acontecidos, solicita el abono del importe correspondiente a los gastos de envío.

**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 La Casa del Electrodoméstico, 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, La Casa del Electrodoméstico habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido a la activación de un vale por importe de 40 Euros para futuras compras y como compensación

**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 La Casa del Electrodoméstico 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 13/02/2019.

Electricidad Moreno Castillo, S.L.