

ACUERDO

Reunidos, a 25/01/2019, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Shoppy Spain, S.C.P. 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 reembolso del importe de un pedido realizado a través del portal _____, del que es responsable Shoppy Spain, S.C.P. (en adelante Climaonline), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 190036 (Calentador de agua Atmosférico Gas Butano Propano) el pasado 7 de noviembre, por un importe de 105,26 Euros. Según alega el particular, al llegar el instalador a montar el artículo adquirido le informó de que esa categoría de productos no podía instalarse en interiores, información señala que no le fue ofrecida en el momento de la contratación. No obstante, afirma que tras solicitar la devolución del producto le cobraron unos gastos de devolución que ascendían a 29 Euros, por lo que no conforme, ya que considera que debía haber recibido esa información en el momento de la compra, solicita la devolución del importe correspondiente a los gastos de devolución.

SEGUNDO.- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 8 (Desistimiento y devolución) del Código Ético de Confianza Online.

TERCERO.- Que habiéndose dado traslado de la reclamación a Climaonline, 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, Climaonline habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido al abono en su tarjeta del valor reclamado 29,00 Euros.

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 Climaonline 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 25/01/2019.

Shoppy Spain, S.C.P.