

ACUERDO

Reunidos, a 04/02/2019, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de European Home Shopping, 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 conformidad de un producto adquirido a través del portal <http://www.ehs.tv/>, del que es responsable European Home Shopping, S.L. (en adelante EHS), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 5882699 el pasado 31 de diciembre de 2018, por un importe de 46,90 Euros. Según alega el particular, tras recibir el producto, comprobó que estaba defectuoso, por lo que contactó con la reclamada para tramitar la garantía. Por ello, tras seguir las instrucciones de la reclamada y devolver el producto, afirma que aún no ha recibido el abono de la compra. No conforme solicita el reembolso, así como el gasto del envío.

SEGUNDO.- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 9 (Garantía de bienes) del Código Ético de Confianza Online.

TERCERO.- Que habiéndose dado traslado de la reclamación a EHS, 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, EHS habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido al abono del importe del producto 39,95 Euros en su tarjeta y de 6,95 Euros en concepto de gasto de envío. Que además, el abono de 8,35 Euros (coste de Correos) fue gestionado a través de un talón nominativo, que el PARTICULAR recibirá en su domicilio a través de correos.

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 EHS 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 04/02/2019.

European Home Shopping, S.L.