

ACUERDO

Reunidos, a 03/05/2019, 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 reembolso del importe relativo a un pedido realizado a través del portal 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 nº 116768 (Huawei Mate 20 Lite) el pasado 22 de marzo, por un precio total de 243,28 Euros y procedió a solicitar la devolución. Según alega la particular, tras la solicitud cumplimentando la hoja de desistimiento, contactó con la reclamada en numerosas ocasiones sin obtener respuesta. A fecha de interposición de la reclamación no ha recibido una solución por lo que solicita la recogida del pedido y el abono del importe del mismo.

SEGUNDO.- Que la 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 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 procedido a realizar las aclaraciones pertinentes y al abono del importe del pedido, previa recepción del artículo.

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, eliminando de forma pertinente los datos personales y firmas de las partes.

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 03/05/2019.

Tecmovilco, S.L.