

## ACUERDO

Reunidos, a 13/05/2019, por una parte, \_\_\_\_\_, en nombre y representación propia y, por otra \_\_\_\_\_, en nombre y representación de Tu Compra 10, 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 entrega defectuosa de un pedido realizado a través del portal [www.tucompra10.com](http://www.tucompra10.com), del que es responsable Tu Compra 10, S.L. (en adelante Tu Compra), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 40696564365963558 (Patinete eléctrico), el pasado 23 de octubre, por un importe de 209 Euros. Según alega el particular, tras recibir el aparato y probarlo, comprobó que no disponía de las características anunciadas y, por tanto, no le servía para el fin para el que fue adquirido. Por ello, tras solicitar la devolución, ya que constaba en las condiciones de la plataforma, no se lo admitieron, tanto el vendedor como la intermediaria, ofreciéndole la reparación del producto. No conforme, el reclamante afirma que no solicita la tramitación de ninguna garantía, sino el ejercicio del derecho de desistimiento, por lo que espera el abono del importe.

**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 Tu Compra, 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, Tu Compra ha procedido a realizar las aclaraciones pertinentes y al abono del importe del pedido, previa recepción y comprobación del estado del artículo como gesto comercial.

**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 Tu Compra 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 13/05/2019.

Tu Compra 10, S.L.