

## ACUERDO

Reunidos, a 13/06/2019, por una parte, \_\_\_\_\_, en nombre y representación propia y, por otra \_\_\_\_\_, en nombre y representación de Worten España Distribución, 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 al ejercicio de la garantía sobre un pedido realizado a través del portal [www.worten.es](http://www.worten.es), del que es responsable Worten España Distribución, S.L. (en adelante Worten), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 4013006389 (Aspirador Robot Roomba) el pasado 21 de noviembre de 2017, por un importe de 199 Euros. Según alega el particular, detectó que el aparato dejó de funcionar, por lo que contactó con la empresa quien le indicó que se tramitaría la garantía. A pesar de la confirmación de la preparación del producto el pasado 11 de abril, el reclamante afirma que no se ha procedido a su recogida. Por ello, afirma que contactó tanto con la reclamada como con el proveedor, en numerosas ocasiones, pero que, a fecha de la interposición de la reclamación, aún no ha obtenido una solución satisfactoria, por lo que solicita la recogida inmediata del artículo o, en su defecto, su sustitución o bien el reembolso del importe pagado.

**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 Worten, 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, Worten habiendo trasladado sus disculpas por las molestias ocasionadas y tras verificar que no tiene reparación ni sustitución, va a proceder al reembolso del importe 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 el PARTICULAR reconoce quedar satisfecho con el cumplimiento, por parte de Worten 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 13/06/2019.

Worten España Distribución, S.L.