

ACUERDO

Reunidos, a 30/05/2019, 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 entrega de un pedido realizado a través del portal www.costomovil.es, del que es responsable Tecmovilco, S.L. (en adelante Costomóvil), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 132890 (Pack Sony VR Gafas Realidad Virtual+ PS4 Camera+ Megapack) el pasado 10 de mayo, por un importe de 249,95 Euros. Ante la falta de entrega en el plazo previsto y los retrasos del pedido en su área de cliente (24 de mayo), el particular afirma haberse puesto en contacto en numerosas ocasiones con la reclamada por diferentes medios, sin obtener ninguna respuesta. No obstante, afirma que a fecha de la interposición de la reclamación aún no ha recibido el pedido, por lo que solicita la fecha de entrega o, en su defecto, el reembolso del importe pagado.

SEGUNDO.- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 7 (Plazos de entrega) del Código Ético de Confianza Online.

TERCERO.- Que habiéndose dado traslado de la reclamación a Costomóvil, 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, Costomóvil habiendo trasladado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder al abono del importe del pedido.

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 Costomóvil 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 30/05/2019.

Tecmovilco, S.L.