

## ACUERDO

Reunidos, a 11/07/2019, 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 las incidencias relativas de un pedido realizado a través del portal [www.costomovil.es](http://www.costomovil.es), del que es responsable Tecmovilco, S.L. (en adelante Costomovil), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 118067 (Samsung Galaxy S9 Negro Libre) con fecha 29 de marzo de 2019, por un importe de 440,33 Euros. Ante la falta de entrega en el plazo previsto (11 de abril), el particular afirma haberse puesto en contacto con la reclamada para anular el pedido. Por ello, afirma que ante la falta de devolución del importe contactó con la empresa, quien le envió un justificante de transferencia. No obstante alega que, a fecha de la interposición de la reclamación aún no le han reembolsado el importe, por lo que solicita el abono inmediato del mismo.

**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 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 habiendo trasladado sus disculpas por los hechos ocurridos, ha procedido al reembolso del pedido el pasado mes de junio.

**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 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 11/07/2019.

Tecmovilco, S.L.