

## ACUERDO

Reunidos, a 17/07/2019, por una parte, \_\_\_\_\_, en nombre y representación propia y, por otra el Centro de Atención al Cliente, en nombre y representación de Euroinnova Formación, 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 el cumplimiento defectuoso de un pedido realizado a través del portal [www.euroinnova.edu.es](http://www.euroinnova.edu.es), del que es responsable Euroinnova Formación, S.L. (en adelante Euroinnova), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor contrató un curso (FRANCES B2 Baremable en Oposiciones de la Administración Pública) el pasado 8 de enero, por un importe de 149 Euros. Según alega el particular, tras recibir el diploma del curso comprobó que ninguna de las características del mismo aparecían reflejadas en el mismo. A fecha de interposición de la reclamación, no ha recibido una solución por lo que solicita el envío del diploma según las condiciones pactadas y especificadas en el mismo es decir, 8 créditos ECTS universitarios y nivel Oficial Consejo Europeo B2 o en su defecto, el abono del importe del curso.

**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 Euroinnova, 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, Euroinnova ha procedido a realizar las aclaraciones pertinentes y, va a proceder al abono total del importe del curso en la cuenta facilitada por el PARTICULAR.

**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 Euroinnova 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 17/07/2019.

Euroinnova Formación, S.L.