

ACUERDO

Reunidos, a 04/10/2019, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra el Departamento de Atención al Cliente, en nombre y representación de Base. Detall Sport, S.A. 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 cancelación unilateral de un pedido realizado a través del portal www.base.net, del que es responsable Base. Detall Sport, S.A. (en adelante Base), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 100021813 (Camiseta jordan jumpman flight), con fecha 29 de agosto de 2019, por un importe de 34 Euros. Según alega el particular, tras retraso en la entrega contactó con la reclamada donde le informaron que no disponían del artículo y procedían a su devolución. Afirma que, recibió un pedido que no se correspondía con el contratado inicialmente por lo que, al no poder realizar por la plataforma la devolución del artículo, contactó telefónicamente con la empresa y a fecha de la interposición de la reclamación, no ha recibido respuesta o solución alguna. No conforme, solicita el reembolso inmediato del pedido así como la retirada del artículo entregado.

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 Base, 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, Base habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha contactado con el PARTICULAR y ha confirmado que la incidencia ha quedado resuelta.

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 Base 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 04/10/2019.

P.A. Responsable del Dto. de Atención al Cliente
Base. Detall Sport, S.A.