

## ACUERDO

Reunidos, a 22/10/2019, 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](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 175829 (Apple Iphone 11 Pro 256GB Gris Espacial Libre) el pasado 18 de septiembre de 2019, por importe de 1211,32 Euros. Ante la falta de entrega en el plazo previsto, el particular afirma que contactó con la empresa y ante la información de retraso, procedió a cancelar el pedido. Por ello, el reclamante solicita el abono del importe del pedido o la entrega del pedido realizado.

**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 manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido al reembolso del pedido tras la cancelación de éste.

**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 22/10/2019.

Tecmovilco, S.L.