

## ACUERDO

Reunidos, a 28/10/2019, por una parte, \_\_\_\_\_, en nombre y representación propia y, por otra \_\_\_\_\_ s, en nombre y representación de Innovación y Desarrollo de Nuevos Canales Comerciales, S.L. (Modalia) 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.modalia.com](http://www.modalia.com), del que es responsable Innovación y Desarrollo de Nuevos Canales Comerciales, S.L. (Modalia) (en adelante Modalia), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº N4416438 (Zapatos hombre Wonders), con fecha 15 de octubre, por un importe de Euros. Según alega la particular, tras la falta de entrega del pedido, comprobó que no figura el estado del mismo en la plataforma y no puede ejercer el desistimiento del contrato por lo que, contactó con la reclamada por teléfono y correo electrónico pero a fecha de la interposición de la reclamación, no ha tenido respuesta o solución alguna. No conforme, solicita el reembolso del pedido.

**SEGUNDO.-** Que la 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 Modalia, 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, Modalia habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha ofrecido la posibilidad del envío del artículo ya que se encontraba disponible en tienda o del abono del importe del pedido. No obstante, ha procedido al reembolso según ha solicitado la 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 la PARTICULAR reconoce quedar satisfecha con el cumplimiento, por parte de Modalia 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 28/10/2019.

Innovación y Desarrollo de Nuevos Canales  
Comerciales, S.L. (Modalia)