

## ACUERDO

Reunidos, a 05/11/2019, por una parte, \_\_\_\_\_, en nombre y representación propia y, por otra \_\_\_\_\_, 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 D. M<sup>a</sup> José Criado Aranda (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 N4083425 (Sandalias de mujer), con fecha 2 de julio, por un importe de 102,52 Euros. Según alega la particular, tras la falta de entrega del pedido, contactó con la reclamada y le respondieron por email que habían recibido la solicitud de devolución de un artículo y procederían a su abono. Afirma que, no realizó desistimiento o devolución alguna puesto que no ha recibido el pedido parcial o en su totalidad. No conforme, solicita el reembolso del pedido.

**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 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 procedido al reembolso del importe total del pedido.

**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 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 05/11/2019.

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