

ACUERDO

Reunidos, a 02/12/2019, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Lozainma, 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 entrega defectuosa de un pedido realizado a través del portal www.alarmashouse.es, del que es responsable Lozainma, S.L. (en adelante Alarmas House), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº FQUKINFQS (LED Luz nocturna), por un importe de 38,90. Según alega el particular, tras la entrega del pedido comprobó que éste no se correspondía con el adquirido por lo que, contactó con la reclamada donde le informaron de que procedían a realizar la recogida del pedido y entrega del artículo correcto. Afirma que, decidió proceder a la devolución ante la ausencia de respuesta y a fecha de la interposición de la reclamación, no ha recibido el reembolso. No conforme, solicita el reembolso inmediato y recogida del pedido defectuoso.

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 Alarmas House, 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, Alarmas House ha manifestado que ha procedido a la recogida del producto erróneo y al reembolso del importe correspondiente.

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 Alarmas House 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 02/12/2019.

Lozainma, S.L.