



CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 22/01/2020, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Dosfarmashop Online, 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 reembolso de un pedido realizado a través del portal www.dosfarma.com, del que es responsable Dosfarmashop Online, S.L. (en adelante Dosfarma), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº D45524286 (6 cajas REvidox), con fecha 22 de diciembre de 2019, por un importe de 124,20 Euros. Según alega el particular, tras la entrega del pedido, decidió ejercer su derecho de desistimiento y desde la reclamada le informaron que debía pagar los portes de la devolución además de no poder realizar dicha gestión puesto que, el Ministerio de Sanidad, al ser un complemento alimenticio no lo permitía. No conforme, solicita el reembolso del pedido.

SEGUNDO.- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 8 (Desistimiento y devolución) del Código Ético de Confianza Online.

TERCERO.- Que habiéndose dado traslado de la reclamación a Dosfarma, 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, Dosfarma, habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido a la recogida del pedido 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 Dosfarma 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 22/01/2020.

Dosfarmashop Online, S.L.