

ACUERDO

Reunidos, a 28/01/2020, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Electrodomésticos Mann, 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 el retraso en la entrega de un pedido realizado a través del portal www.etuyo.com, del que es responsable Electrodomésticos Mann, S.L. (en adelante Etuyo), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 25-251900089 (Horno eléctrico Bosch), con fecha 19 de noviembre, por un importe de 278,23 Euros. Según alega el particular, tras la falta de entrega, se percató en la aplicación que constaba como pedido entregado por lo que, contactó con la reclamada y en el mes de enero le entregaron el electrodoméstico, pero faltaba la factura. No conforme, solicita la emisión inmediata de la factura.

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 Etuyo, 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, Etuyo habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido a la emisión de la factura con los datos correctos a petición del consumidor.

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 Etuyo 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 28/01/2020.

Electrodomésticos Mann, S.L.