

ACUERDO

Reunidos, a 17/02/2020, 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 confirmación de un pedido realizado a través del portal www.dosfarma.com, del que es responsable Dosfarmashop Online, S.L. (en adelante Dosfarmashop), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido (3 X Dodot Sensitive Extra Talla 3), con fecha 21 de enero, por un importe de 40,66 Euros. Según alega el particular, tras la falta de confirmación del pedido, se percató que el cargo se había realizado en cuenta por lo que, contactó con la reclamada tanto por teléfono como por correo electrónico para que le pudieran facilitar más información, pero a fecha de la interposición de la reclamación, no ha recibido respuesta o solución alguna y por ello, no conforme, solicita el reembolso inmediato del pedido.

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 Dosfarmashop, 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, Dosfarmashop habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder al reembolso 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 Dosfarmashop 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 17/02/2020.

Dosfarmashop Online, S.L.