

## ACUERDO

Reunidos, a 28/02/2020, 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 cancelación unilateral de un pedido realizado a través del portal [www.dosfarma.com](http://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, la consumidora realizó el pedido nº D45549085 (Varios artículos de higiene) el pasado 17 de enero, por un importe de 96,48 Euros. Según alega la particular, tras la confirmación del pedido desde la reclamada le indicaron que uno de los artículos no se encontraba disponible por retrasos del proveedor con lo que confirmaban el envío del resto del pedido. No conforme, la particular solicitó la cancelación completa del pedido. A fecha de interposición de la reclamación no ha recibido el reembolso por lo que solicita de manera inmediata se efectúe y el envío del producto anulado respetando las condiciones iniciales pactadas en el momento de la compra.

**SEGUNDO.-** Que la 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, ha procedido al envío del producto del que no disponían en su momento y al reembolso del importe restante 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 la PARTICULAR reconoce quedar satisfecha 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 28/02/2020.

Dosfarmashop Online, S.L.

Comité de Mediación de  
Confianza Online