

ACUERDO

Reunidos, a 15 de abril de 2020, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Electricidad Moreno Castillo, 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.lacasadelectrodomestico.com, del que es responsable Electricidad Moreno Castillo, S.L. (en adelante La casa del Electrodoméstico), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 2584049 (Horno multifunción Balay), con fecha 17 de febrero, por un importe de 247,83 Euros. Según alega el particular, tras la entrega del pedido comprobó que el electrodoméstico era un lavavajillas y no un horno como había adquirido por lo que, procedió a devolverlo y desde la reclamada le realizaron un nuevo envío con el artículo correcto, pero desde la empresa de transportes no realizaron la entrega a pesar de haber estado en el domicilio debido al estado de alarma en el que se encuentra el país y volvió a contactar con la empresa, la cual le informó que podían entregarle el pedido nuevamente pero asumiendo él los portes por la devolución y nueva entrega de 34 Euros (cargo que cobra a la reclamada la empresa de transportes), o bien, puede anular el pedido pero asumiendo un coste de 48 euros por cancelación o rehúso del pedido. Afirma que, finalmente aceptó la primera proposición. No conforme, solicita el reembolso de los portes abonados por valor de 34 Euros ya que fue una incidencia ajena a él.

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 La casa del Electrodoméstico, 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, La casa del Electrodoméstico ha manifestado que va a proceder al reembolso del importe de 34 Euros una vez el PARTICULAR retire los comentarios negativos publicados en diversos portales.

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 La casa del Electrodoméstico 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 15 de abril de 2020.

Electricidad Moreno Castillo, S.L.