



ACUERDO

Reunidos, a 6/03/2014, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Rakuten Spain S.L. ante el Secretario Técnico del Comité de Mediación de adigital, _____, 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 las incidencias relativas a un pedido realizado a través del portal www.rakuten.es, del que es responsable Rakuten Spain S.L. (en adelante Rakuten), empresa adherida a CONFIANZA ONLINE. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 00102701401133728129601 (Jiayu G4 Advanced) el pasado 13 de enero, por un importe de 235,20 Euros. Ante la falta de entrega en el plazo previsto (4 días hábiles), el particular afirma haberse puesto en contacto con la reclamada quien le informó de que el producto tenía que llegar desde China donde por la festividad del año nuevo se estaba retrasando el envío. Por ello, alega que le ofrecieron cancelar el pedido, lo cual aceptó. No obstante, el reclamante alega que desde la reclamada no le han devuelto el importe completo, alegando que según sus condiciones, en caso de anulación del pedido la empresa retiene un 2% en concepto de penalización por gastos financieros. No conforme, el consumidor afirma que la anulación del pedido se ha llevado a cabo por la empresa debido al incumplimiento contractual relativo a la imposibilidad de entregar el producto adquirido, por lo que solicita el reembolso del importe restante, 4,61 Euros.

SEGUNDO.- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 17 (Plazos de entrega) del Código Ético de Confianza Online.

TERCERO.- Que habiéndose dado traslado de la reclamación a Rakuten, como muestra de su buena fe, solicita la celebración de un acto de mediación, conforme al artículo 34.6 del Código Ético, para poder alcanzar un acuerdo amistoso entre ambas partes.

CUARTO.- Que en este acto de mediación, Rakuten habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder al abono del importe en la cuenta bancaria del PARTICULAR.

QUINTO.- Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 34.6 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 Rakuten 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.

Y, para que quede constancia de todo lo anterior, se extiende, en triplicado ejemplar, el presente documento, para que sea firmado manuscritamente por las partes intervinientes.

En Barcelona, a 6/03/2014.

Rakuten Spain S.L.