

ACUERDO

Reunidos, a 7/04/2014, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Groupon 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 la imposibilidad de disfrutar de un cupón adquirido a través del portal www.groupon.es, del que es responsable Groupon Spain, S.L. (en adelante Groupon), empresa adherida a CONFIANZA ONLINE. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó un pedido (Hamburguesas gourmet con entrantes y bebidas) el pasado 23 de agosto, por un precio total de 38,00 Euros. Según alega el particular, tras infructuosos intentos de reservar a través de la aplicación MyTable y ante la imposibilidad de contactar telefónicamente con el restaurante, se personó en el establecimiento donde le informaron de que sólo algunas plazas estaban a disposición de clientes de Groupon y que sin disponibilidad no era posible utilizar la plataforma ni conseguir una reserva. Por ello, afirma que se puso en contacto con la reclamada quien le informó de que no eran responsables de la imposibilidad de reservar. No conforme, el reclamante afirma que la reclamada ha realizado una campaña permitiendo la venta de más cupones de las plazas disponibles, por lo que solicita el reembolso del importe abonado o, en su defecto, la prestación del servicio.

SEGUNDO.- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 14 (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 Groupon, 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, Groupon habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder al abono del importe (19 Euros) del pedido en la cuenta de usuario del PARTICULAR, con validez durante un (1) año.

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 Groupon 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 7/04/2014.



Groupon Spain, S.L.



Groupon Spain S.L.U. | Paseo de la Castellana, 79 - 8ª planta
28046 Madrid | CP: 28046 Madrid | Tlf: +34 902 050 660 | info@groupon.es

Comité de Mediación de adigital