

ACUERDO

Reunidos, a 12/05/2014, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Global Leiva, S.L.U. 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 falta de reembolso del dinero abonado a través del portal www.blanco.com, del que es responsable Global Leiva, S.L.U. (en adelante Blanco), empresa adherida a CONFIANZA ONLINE. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó los pedidos nº 4555972, nº 4564850, nº 4565746, nº 4567140 y nº 4573183 (prendas de ropa) en fechas 9, 10, 11 y 13 de abril de 2014 por los siguientes importes: 68,45 Euros, 61,45 Euros, 63,54 Euros, 66,45 Euros y 72,44 Euros respectivamente. La particular afirma que, ha intentado en varias ocasiones ejercitar el derecho de desistimiento para devolver algunos productos en una tienda física, resultando imposible éste extremo, por lo que contactó con la reclamada en numerosas ocasiones. La usuaria manifiesta que, a fecha de la interposición de la reclamación aún no ha recibido una solución satisfactoria, por lo que solicita le permitan realizar la devolución de los artículos a través de correo sin coste alguno, así como el reembolso inmediato del dinero.

SEGUNDO.- Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 18 (Desistimiento y devolución) del Código Ético de Confianza Online.

TERCERO.- Que habiéndose dado traslado de la reclamación a Blanco, 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, Blanco habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido al abono del importe de los pedidos y a la activación de un vale descuento por importe de 10 Euros para futuras compras.

QUINTO.- Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 42.6 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 Blanco 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 12/05/2014



Global Leiva, S.L.U.

