



## ACUERDO

Reunidos, a 02/06/2014, 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 entrega defectuosa de unos pedidos realizados 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, la consumidora realizó los pedidos nº 0010236CIA (Colgantes de oro blanco con Swarovski) y nº 0010153Y9V (Set de 3 colgantes de plata con Swarovski) el pasado 12 de abril, por un importe de 9,91 y 29,90 Euros respectivamente. Según alega la particular, recibió un producto distinto, por lo que contactó con la empresa solicitando la devolución. No obstante la confirmación de la devolución, la usuaria manifiesta que, aún siguiendo instrucciones de la empresa, no ha podido proceder al retorno de los pedidos, y sigue sin obtener una solución satisfactoria, por lo que solicita la devolución de los productos erróneos sin ningún coste por gastos de devolución, así como el reembolso del importe pagado.

**SEGUNDO.-** Que la 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, tras recibir los productos, va a proceder al reembolso del importe de los dos cupones.

**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 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 02/06/2014.

Groupon Spain, S.L.



Groupon Spain S.L.U. | Paseo de la Castellana, 79 - 8ª planta  
28046 Madrid | T: +34 91 8353 229 | F: +34 902 050 609 | info@groupon.es

Comité de Mediación de adigital