

ACUERDO

Reunidos, a 03/06/2014, por una parte, _____ en nombre y representación propia y, por otra _____ en nombre y representación de Emaletas, 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 un pedido realizado a través del portal www.emaletas.com, del que es responsable Emaletas, S.L. (en adelante Emaletas), empresa adherida a CONFIANZA ONLINE. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 100003944 (mochila the north face borealis) el pasado 7 de mayo, por un precio total de 67 Euros. Según afirma el particular, recibió un producto distinto, por lo que contactó con la reclamada en numerosas ocasiones a través de correo electrónico y el servicio de chat. No obstante, a fecha de interposición de la reclamación aún no ha recibido ninguna solución satisfactoria. No conforme, solicita la entrega inmediata del producto correcto, en su defecto, la devolución del dinero, así como disculpas formales por parte de la empresa por las molestias ocasionadas y la mejora del servicio de atención al cliente de la empresa.

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 Emaletas, 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, Emaletas habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder a la recogida del producto erróneo y al abono del importe del pedido, así como a la activación de un cheque descuento por valor de 40 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.

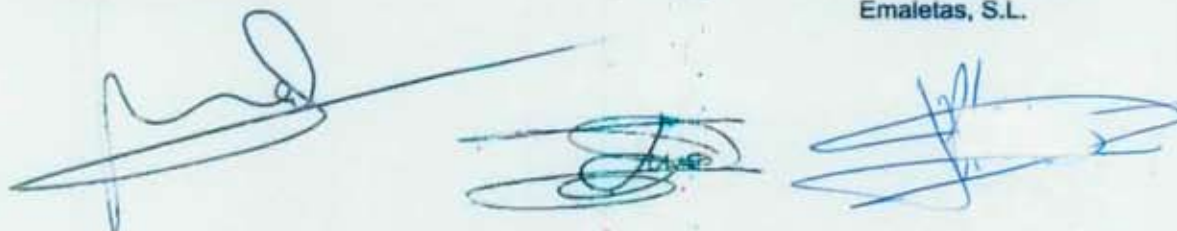
SEXTO.- Que el PARTICULAR reconoce quedar satisfecho con el cumplimiento, por parte de Emaletas del compromiso aceptado en el punto 4º de este acuerdo de mediación y, en consecuencia, se compromete a desistir de emprender cualquier acción legal referida a este asunto.

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 03/06/2014

Emaletas, S.L.



Comité de Mediación de adigital