



ACUERDO

Reunidos, a 12/03/2015, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____ en nombre y representación de Sport Zone España, Comercio de Artículos de Deporte, S.A. 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 de un pedido realizado a través del portal www.sportzone.es, del que es responsable Sport Zone España, Comercio de Artículos de Deporte, S.A. (en adelante Sportzone), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 20010200(zapatillas de deporte Salomon X-Scream Wm), el pasado 28 de enero de 2015, por un precio total de 62,59 Euros. Según afirma la particular, contactó telefónicamente con la reclamada y al conocer el plazo de entrega, decidió cancelar el pedido, ya que no iba a encontrarse en su domicilio para recibirlo. La reclamante alega que solicitó la cancelación del pedido, tanto por correo electrónico, como por teléfono en varias ocasiones. No obstante, no recibió confirmación por escrito de dicha cancelación. El día 3 de febrero recibió una llamada de la empresa de mensajería informándole de que tenían el paquete para entregárselo, a lo que les respondió que había lo había cancelado. Tras lo sucedido, contactó de nuevo con la reclamada que le confirmó que su pedido estaba cancelado. A fecha de interposición de la reclamación la consumidora afirma no haber recibido el reembolso del dinero, ni el importe de puntos de su tarjeta de la tienda. No conforme solicita la devolución inmediata de ambos importes.

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 Sportzone, como muestra de su buena fe, solicita la celebración de un acto de mediación, conforme al artículo 42.6 del Código Ético, para poder alcanzar un acuerdo amistoso entre ambas partes.

CUARTO.- Que en este acto de mediación, Sportzone habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido al abono del importe del pedido.

QUINTO.- Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 41.6 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 Sportzone 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 12/03/2015.

Sport Zone España, Comercio de Artículos de Deporte,
S.A.