

## ACUERDO

Reunidos, a 28/10/2015, por una parte, \_\_\_\_\_, en nombre y representación propia y, por otra \_\_\_\_\_ en nombre y representación de Espasa Calpe, S.A. ante el Secretario Técnico del Comité de Mediación de digital, \_\_\_\_\_ 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 el retraso en la entrega de un pedido realizado a través del portal [www.casadellibro.com](http://www.casadellibro.com), del que es responsable Espasa Calpe, S.A. (en adelante Casa del Libro), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº p326r19386 (El coraje de ser tu misma:...), por un importe de 16,99 Euros. Ante la falta de entrega en el plazo previsto, la consumidora alega que contactó con la reclamada, quien le informó de que la entrega no se había podido realizar porque no se encontraba en casa. Por ello, afirma que contactó con la agencia de transporte y ésta le informó de que su pedido se había extraviado. No obstante, afirma que la recepción del producto se produjo con un retraso de 12 días. No conforme, la reclamante solicita una mejora del servicio de atención al cliente.

**SEGUNDO.-** Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 17 (Plazos de entrega) del Código Ético de Confianza Online.

**TERCERO.-** Que habiéndose dado traslado de la reclamación a Casa del Libro, 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, Casa del Libro va a proceder a la devolución del importe de los gastos de envío, así como a la activación de un cupón descuento en gastos para futuras compras.

**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 Casa del Libro 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 28/10/2015.

Espasa Calpe, S.A.