

ACUERDO

Reunidos, a 07/12/2015, por una parte, en nombre y representación propia y, por otra en nombre y representación de Espasa Calpe, S.A. (Casa del Libro) 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 entrega de un pedido realizado a través del portal www.casadellibro.com, del que es responsable Espasa Calpe, S.A. (Casa del Libro) (en adelante Casa del Libro), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 1n18178386 (Libro de 2ª mano). Ante la falta de entrega en el plazo previsto, la particular alega que contactó con la reclamada en numerosas ocasiones. No obstante el tiempo transcurrido y los requerimientos realizados, afirma que a fecha de la interposición de la reclamación aún no ha recibido el artículo, por lo que solicita la cancelación del pedido y el abono del dinero.

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 ha procedido a la anulación del pedido y devolución del importe del mismo a la PARTICULAR.

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 07/12/2015.

Espasa Calpe, S.A. (Casa del Libro)