



CONFIANZA ONLINE

## ACUERDO

Reunidos, a 21/01/2016, por una parte, \_\_\_\_\_, en nombre y representación propia y, por otra \_\_\_\_\_, en nombre y representación de Gocco Confec, 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 las incidencias relativas al ejercicio del derecho de desistimiento de un pedido realizado a través del portal [www.gocco.es](http://www.gocco.es), del que es responsable Gocco Confec, S.A. (en adelante Gocco), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 100046729 (Varias prendas) el 27 de noviembre de 2015, por un importe de 480,77 Euros. Según alega la particular, a pesar de que en la web se informaba de que el plazo de entrega era de entre 5 y 7 días laborables, ésta se produjo el día 10 de diciembre, por lo que manifiesta que la entrega se realizó al conserje, dado que ella se encontraba de viaje. Por otro lado, tras solicitar la devolución de varios artículos, la empresa le informó de que no podían aceptar la misma, debido a que la solicitud estaba fuera de plazo (30 días). No conforme, la reclamante solicita que se le permita realizar la devolución.

**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 Gocco, 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, Gocco ha procedido a autorizar la devolución.

**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 Gocco 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 21/01/2016.

Gocco Confec, S.A.