

## ACUERDO

Reunidos, a 20/01/2016, por una parte, \_\_\_\_\_, en nombre y representación propia y, por otra \_\_\_\_\_, en nombre y representación de Gocco Confec, SA 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 reembolso del dinero relativo a un pedido realizado a través del portal [www.gocco.es](http://www.gocco.es), del que es responsable Gocco Confec, SA (en adelante Gocco), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 100046614 el pasado 27 de noviembre de 2015, por un importe de 25,99 Euros y procedió a su devolución el pasado 15 de diciembre. Sin embargo, ante la falta de abono del importe del pedido, la particular alega que contactó con la reclamada y le informaron que no encontraban el paquete, pero que, una vez resuelto, procedería al reembolso. No obstante, la particular alega que les advirtió que al superar el plazo legal establecido, tenía derecho al abono del doble de la cantidad. No conforme, la reclamante manifiesta que sólo ha recibido el abono del importe del pedido y no del doble, por lo que solicita el reembolso del doble del importe del pedido.

**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 habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido al abono del doble del importe del pedido en la cuenta bancaria facilitada por 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 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 20/01/2016.

Gocco Confec, SA