

## ACUERDO

Reunidos, a 01/02/2016, por una parte, en nombre y representación propia y, por otra en nombre y representación de La Redoute España, SAU 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 cancelación unilateral de un pedido realizado a través del portal [www.laredoute.es](http://www.laredoute.es), del que es responsable La Redoute España, SAU (en adelante La Redoute), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 153335299710 (2 x Lote de sillas) el 29 de noviembre de 2015, por un importe de 167,98 Euros. Ante la falta de entrega en el plazo previsto, la consumidora manifiesta que contactó con la reclamada y ésta le informó de que recibiría el pedido en breve. No obstante, tras contactar de nuevo con la empresa ésta le informó de que su pedido había sido cancelado. Por otro lado, tras consultar su cuenta bancaria, pudo comprobar que no se le había hecho la devolución del importe completo, sino que solo se abonó el correspondiente a uno de los dos lotes adquiridos. No conforme, la reclamante solicita el reembolso del importe correspondiente, así como una compensación por las molestias ocasionadas.

**SEGUNDO.-** Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 14 (Principio de legalidad) del Código Ético de Confianza Online, en relación con el artículo 1.278 del Código Civil.

**TERCERO.-** Que habiéndose dado traslado de la reclamación a La Redoute, 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, La Redoute, habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido al abono del importe del pedido y enviará un bono-cheque de 40 Euros a la PARTICULAR para su próxima compra, que se podrá sumar a los descuentos ofrecidos en la web y aplicar a la nueva temporada.

**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 La Redoute 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 01/02/2016.

La Redoute España, SAU