

ACUERDO

Reunidos, a 06/02/2016, por una parte, _____ en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Delicatessen Jabugo S.L. 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 entrega defectuosa de un pedido realizado a través del portal www.encinadejabugo.com, del que es responsable Delicatessen Jabugo S.L. (en adelante Delicatessen), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 7287 (Jamón Ibérico de Bellota Gran Reserva Especial de 7,5 a 8 KG) el pasado 27 de enero, por un importe de 249,90 Euros. Según alega el particular, tras recibir el pedido, comprobó que el artículo pesaba menos y, por tanto, se correspondía a la categoría de piezas entre 7 a 7,5 KG. No conforme, a pesar de que desde la reclamada le incluyeron un chorizo y un salchichón valorado en 4,90 Euros, el consumidor manifiesta que no obtuvo una explicación por parte de la empresa, por lo que solicita el reembolso de la diferencia de precio entre el artículo solicitado y el recibido (14 Euros).

SEGUNDO.- Que el 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 Delicatessen, 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, Delicatessen, habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, afirma, por un lado, que se trató de un error en el departamento de expedición pero que, en ningún caso, su pretensión era decepcionar al PARTICULAR y, por otro, alega que el envío del pack de embutidos no tenía como finalidad compensar dicha acción, sino que se trató de un gesto comercial, ya que se trataba de un cliente que había realizado varias compras en otras ocasiones. Por ello, han procedido al abono de la diferencia de precio existente entre los productos.

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 el PARTICULAR reconoce quedar satisfecho con el cumplimiento, por parte de Delicatessen 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 06/02/2016.

Delicatessen Jabugo S.L.