

ACUERDO

Reunidos, a 19/02/2016, por una parte, en nombre y representación propia
y, por otra en nombre y representación de Espasa Calpe, 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 la falta de reembolso de los gastos de envío relativos a un
pedido realizado a través del portal www.casadellibro.com, del que es responsable Espasa Calpe, S.A.
(en adelante Casa del Libro), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la
reclamación, el consumidor realizó el pedido nº p1311j8386 (Actividades comunicativas) el pasado 18
de enero, por un importe de 21,73 Euros y procedió a su devolución. No obstante el abono del importe,
el particular alega que la empresa ha descontado los gastos de envío. No conforme, el reclamante
manifiesta que los gastos de devolución fuera abonados por él, por lo que, en aras de la legislación,
solicita el abono de los gastos de envío iniciales.

SEGUNDO.- Que el 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 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 va a proceder al abono del importe
correspondiente.

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
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 19/02/2016.

Espasa Calpe, S.A.