

## ACUERDO

Reunidos, a 26/02/2016, por una parte, en nombre y representación propia y, por otra Responsable de Atención al Cliente, en nombre y representación de Rakuten Spain, 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 cancelación unilateral de un pedido realizado a través del portal [www.rakuten.es](http://www.rakuten.es), del que es responsable Rakuten Spain, S.L. (en adelante Rakuten), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 0019788-151220-6962111704 (iPad Air 2 16GB) el pasado 20 de diciembre de 2015, por un importe de 418 Euros. No obstante la confirmación del pedido y del pago, el particular alega que desde la reclamada le informaron que no podían servirle el producto. No obstante el tiempo transcurrido, afirma que a fecha de la interposición de la reclamación aún no ha recibido el dinero, por lo que solicita el abono inmediato del mismo.

**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 Rakuten, 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, Rakuten ha procedido al abono del importe del pedido.

**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 Rakuten 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 26/02/2016.

Responsable de Atención al Cliente  
Rakuten Spain, S.L.