

ACUERDO

Reunidos, a 23/03/2016, por una parte, en nombre y representación propia y, por otra en nombre y representación de Vertbaudet España, S.L.U. 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 a un pedido realizado a través del portal www.vertbaudet.es, del que es responsable Vertbaudet España, S.L.U. (en adelante Vertbaudet), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 0160591824586 (Funda de almohada Colección butterfly + Funda nórdica Colección butterfly) el pasado 28 de febrero, por un importe de 20,48 Euros. Según alega la particular, tras acceder a comprobar el estado de envío de su pedido, comprobó que sigue estando en preparación, a pesar de la confirmación del plazo de entrega y, además, uno de los artículos aparecía como anulado. Por ello, afirma que, tras contactar en varias ocasiones con la reclamada, no ha obtenido una respuesta satisfactoria. No conforme, la reclamante solicita una explicación de lo ocurrido, así como la entrega inmediata del pedido o la devolución del dinero.

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 Vertbaudet, 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, Vertbaudet, habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido a la entrega del pedido en la dirección 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 Vertbaudet 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 23/03/2016.

Vertbaudet España, S.L.U.