

## ACUERDO

Reunidos, a 27/03/2017, por una parte en nombre y representación propia y, por otra en nombre y representación de Nestlé España, 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 abono tras la cancelación de un pedido realizado a través del portal <https://www.agustoconlavida.es>, del que es responsable Nestlé España, S.A. (en adelante Nestlé), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº ES3AVDIKYD (Grande Intenso 16 cápsulas + Lungo Descafeinado 16 cápsulas) por un importe de 32 Euros. El particular alega que, una vez recibida la confirmación de compra, observó que la dirección de entrega era errónea y que canceló el pedido para realizar uno nuevo con la dirección correcta, tal como le indicaron que procediese tras llamar a atención al cliente, si bien, expone que, a fecha de interposición de la reclamación, aún no había recibido el abono del importe correspondiente al pedido anulado. No conforme, solicita la devolución inmediata del dinero y una compensación por las molestias ocasionadas.

**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 Nestlé, 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, Nestlé, habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido 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 Nestlé 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 27/03/2017.

Nestlé España, S.A.