

ACUERDO

Reunidos, a 28/03/2017, por una parte, en nombre y representación propia y, por otra en nombre y representación de EMP Merchandising GmbH 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.emp-online.es, del que es responsable EMP Merchandising GmbH (en adelante Emp-online), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 10131413176 el pasado 27 de noviembre de 2016, por un importe de 165,60 Euros. Según alega la particular, tras la realización del pedido se sucedieron numerosos errores relacionados con la facturación y entrega del pedido. No obstante, la particular afirma que a fecha de la interposición de la reclamación aún no ha recibido el abono del importe correspondiente a los productos no entregados por lo que, no conforme, solicita el reembolso inmediato de dicho importe (34,18 Euros).

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 Emp-online, 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, Emp-online, habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder al abono del importe correspondiente, así como a la activación gratuita durante dos años del Backstage Club.

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 Emp-online 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 28/03/2017.

EMP Merchandising GmbH