

ACUERDO

Reunidos, a 12/05/2017, por una parte, en nombre y representación propia
y, por otra en nombre y representación de Regalocio, 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 el cobro duplicado de un pedido realizado a través del
portal www.cofrevip.com, del que es responsable Regalocio, S.L. (en adelante CofreVIP), empresa
adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido
nº 8979 (Cofre Dos días en la ciudad) el pasado 18 de abril, por un importe de 62,91 Euros. La
particular alega que, debido a un problema de su tarjeta en el momento de la compra, ésta resultó
errónea, y por ese motivo efectuó una nueva. La reclamante expone que dicha circunstancia ocasionó
una compra por duplicado y que, si bien recibió una sola confirmación de pedido, en la cuenta bancaria
fueron cargados dos importes de la misma cuantía, correspondientes al precio del artículo, y que
comunicó dicha circunstancia a la empresa y le informaron de que efectuarían el reembolso, pero, a
fecha de interposición de la reclamación, aún no lo había recibido. No conforme, solicita el abono del
importe.

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 CofreVIP, 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, CofreVIP, habiendo manifestado sus disculpas por
las molestias ocasionadas, va a proceder a la devolución del importe correspondiente a la compra
duplicada.

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
CofreVIP 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 12/05/2017.

Regalocio, S.L.