

ACUERDO

Reunidos, a 29/05/2017, por una parte, en nombre y representación propia
y, por otra en nombre y representación de Merkal Calzados, 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 falta de conformidad de un producto adquirido a través del
portal <http://www.merkal.com/>, del que es responsable Merkal Calzados, S.L. (en adelante Merkal
Calzados), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la
consumidora realizó el pedido nº 10489283 (Zapatilla deportiva NIKE) el pasado 12 de abril, por un
importe de 17,84 Euros. La particular alega que, tras dos veces de haber usado el producto, éste
comenzó a presentar defectos de tejido, motivo por el cual solicitó la devolución. La reclamante expone
que se personó en el establecimiento tal y como le indicó la empresa, y que después contactó con la
misma por diferentes vías, pero no obtuvo una solución satisfactoria, y tampoco se le fue
proporcionada la hoja de reclamaciones. No conforme, solicita la devolución del dinero y la entrega de
la hoja de reclamaciones.

SEGUNDO.- Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la
vulneración del artículo 19 (Garantía de bienes) del Código Ético de Confianza Online.

TERCERO.- Que habiéndose dado traslado de la reclamación a Merkal Calzados, 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, Merkal Calzados, habiendo manifestado sus
disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder 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 la PARTICULAR reconoce quedar satisfecha con el cumplimiento, por parte de
Merkal Calzados 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 29/05/2017.

Merkal Calzados, S.L.