

ACUERDO

Reunidos, a 08/06/2017, por una parte, en nombre y representación propia y, por otra en nombre y representación de La Redoute España, S.A.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 el cargo en cuenta del importe de un pedido no formalizado a través del portal www.laredoute.es, del que es responsable La Redoute España, S.A.U. (en adelante La Redoute), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor inició un proceso de compra en la web reclamada, si bien, en el momento de abonar el importe, la pasarela de pago dio error y el pedido no pudo ser formalizado. El particular alega que, no obstante, la cantidad correspondiente al precio del artículo que trató de adquirir fue cargada en su cuenta. No conforme, solicita la devolución del dinero.

SEGUNDO.- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 21 (Seguridad y medios de pago) del Código Ético de Confianza Online.

TERCERO.- Que habiéndose dado traslado de la reclamación a La Redoute, 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, La Redoute, habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido al abono del importe correspondiente y a la activación de un cheque descuento por valor de 10 Euros para canjear en su próxima compra.

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 La Redoute 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 08/06/2017.

La Redoute España, S.A.U.