



CONFIANZA ONLINE

## ACUERDO

Reunidos, a 11/07/2017, por una parte, \_\_\_\_\_ en nombre y representación propia y, por otra \_\_\_\_\_ en nombre y representación de Espasa Calpe, 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 del importe tras la devolución de unos productos adquiridos a través del portal [www.casadellibro.com](http://www.casadellibro.com), del que es responsable Espasa Calpe, S.A. (en adelante Casa del Libro), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 3439933386 (2 x Libros) el pasado 15 de mayo, por un importe de 19,90 Euros. La particular alega que, tras recibir los productos, decidió ejercer su derecho de desistimiento, y procedió al mismo conforme las estipulaciones indicadas por parte de la empresa, si bien, alega que, a fecha de interposición de la reclamación, no había recibido el abono correspondiente. No conforme, solicita la devolución del dinero.

**SEGUNDO.-** Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 18 (Desistimiento y devolución) del Código Ético de Confianza Online.

**TERCERO.-** Que habiéndose dado traslado de la reclamación a Casa del Libro, 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, Casa del Libro ha procedido al abono del importe en la cuenta bancaria de la PARTICULAR.

**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 Casa del Libro 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 11/07/2017.

Espasa Calpe, S.A.