

ACUERDO

Reunidos, a 10/07/2017, 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 incidencias en la devolución del importe de un pedido realizado
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, la
consumidora realizó el pedido nº 171601940123 (Pantalón) el pasado 9 de junio, por un importe de
22.29 Euros. La particular alega que, no obstante la confirmación de entrega por parte de la empresa,
cuando procedió a realizar la recogida, en la oficina le informaron de que no podían facilitarle el artículo
debido a que había llegado a nombre de otra persona. La reclamante manifiesta que contactó con la
entidad y desde ésta le indicaron que efectuase un nuevo pedido pagado a contra reembolso, y así fue
como procedió, si bien, no fue enviado, motivo por el que efectuó un tercer pedido que sí recibió
satisfactoriamente, pero, a fecha de interposición de la reclamación, no se había llevado a cabo la
devolución del dinero relativa a la primera compra, y desde la compañía no indicaron ninguna solución
satisfactoria. No conforme, solicita el abono del importe correspondiente.

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 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 del primer pedido.

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
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 10/07/2017.

La Redoute España, S.A.U.