



CONFIANZA ONLINE

## ACUERDO

Reunidos, a 12/10/2017, 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 entrega de un pedido realizado 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, el consumidor realizó el pedido nº 94179j2386 (Prometheus: Anatomía Manual Estudiante), el pasado 29 de septiembre, por un importe de 48,98 Euros. Ante la falta de entrega en el plazo previsto (2 de octubre), el particular alega que contactó con la reclamada en diversas ocasiones, sin obtener una respuesta satisfactoria. No conforme, al haber contratado un servicio de mensajería urgente, solicita el abono del importe relativo a los gastos de envío, así como información sobre el estado de su pedido.

**SEGUNDO.-** Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 17 (Plazos de entrega) 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 habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido al abono del importe relativo a los gastos de envío.

**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 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 12/10/2017.

Espasa Calpe, S.A.