

ACUERDO

Reunidos, a 22/12/2017, por una parte, en nombre y representación
propia y, por otra en nombre y representación de Repsol, 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 incidencias en la tramitación de un pedido realizado
a través del portal www.repsol.com, del que es responsable Repsol, S.A. (en adelante Repsol),
empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor intentó
realizar un pedido en la plataforma de la reclamada el pasado 31 de octubre. Según alega el particular,
tras el intento de compra fallido, contactó con la empresa en numerosas ocasiones sin obtener
respuesta. No conforme, solicita que la reclamada se ponga en contacto con él para poder tramitar una
solución.

SEGUNDO.- Que el 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 Repsol, 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, Repsol habiendo manifestado sus disculpas por las
molestias ocasionadas, ha indicado que la incidencia fue debido a un error informático puntual que ya
ha quedado solventado, por otro lado el PARTICULAR ha quedado conforme.

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
Repsol 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 22/12/2017.

Repsol, S.A.