



CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 22/12/2017, por una parte, en nombre y representación propia y, por otra en nombre y representación de Invercat Garraf, S.L. 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 el PARTICULAR), por la falta de confirmación y de entrega de un pedido realizado a través del portal www.marcaropa.com, del que es responsable Invercat Garraf, S.L. (en adelante Marcaropa.com), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó un pedido en la plataforma de la reclamada el pasado 12 de septiembre, por un importe de 30 Euros. Según alega el particular, tras la realización de la compra, no recibió la confirmación de la misma, pero sí su cobro. No conforme, contactó con la empresa en numerosas ocasiones sin obtener respuesta. No obstante, afirma que a fecha de la interposición de la reclamación aún no ha recibido el pedido, por lo que solicita el reembolso de su importe.

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 Marcaropa.com, 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, Marcaropa.com habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido al envío del pedido por correo express y como compensación ha enviado 50 etiquetas bordadas.

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 Marcaropa.com 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.

Invercat Garraf, S.L.