

## ACUERDO

Reunidos, a 15/12/2017, por una parte, \_\_\_\_\_ en nombre y representación propia y, por otra \_\_\_\_\_ en nombre y representación de Content Commerce Factory, 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 \_\_\_\_\_ (en adelante PARTICULAR), por la falta de reembolso del dinero relativo a un pedido realizado a través del portal homment.es, del que es responsable Content Commerce Factory, S.L. (en adelante Homment), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido Caridad\_20170920153518 el pasado 20 de septiembre, por un importe de 282,98 Euros y procedió a la devolución de uno de los artículos el 10 de octubre. No obstante la confirmación de dicha devolución el día 11 de octubre, la particular afirma que a fecha de la interposición de la reclamación aún no ha recibido el dinero, por lo que solicita su reembolso inmediato.

**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 Homment, 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, Homment, habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido al reembolso del importe correspondiente al pedido el pasado día 14 de diciembre.

**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 Homment 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 15/12/2017.

Content Commerce Factory, S.L.