

## ACUERDO

Reunidos, a 23/01/2018, por una parte, en nombre y representación propia  
y, por otra en nombre y representación de EMP Merchandising GmbH 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 cancelación parcial de un pedido realizado a través del portal  
<http://www.emp-online.es>, del que es responsable EMP Merchandising GmbH (en adelante Emp-online),  
empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el  
pedido nº 1810951454 (5 x Stranger Things Figura Vinilo + EMP Magazine Edición) el pasado 2 de  
diciembre, por un importe de 60,25 Euros. Ante la falta de entrega en el plazo establecido, el particular  
alega que el pasado 28 de diciembre procedieron a la entrega de tres de los cinco artículos adquiridos,  
y que desde la reclamada cancelaron los otros dos (Demogorgon y Hopper con Donut) ante la falta de  
existencias. No obstante, afirma que a pesar de contactar con la empresa no obtuvo una solución  
satisfactoria a su incidencia, por lo que no conforme, solicita la entrega de los artículos no entregados,  
así como una compensación por las molestias ocasionadas.

**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 Emp-online, 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, Emp-online, habiendo manifestado sus disculpas por  
las molestias ocasionadas, va a proceder, por un lado, a la activación de dos cheques regalo por valor  
de 5 y 25 Euros para futuras compras y, por otro lado, a la concesión de la membresía gratuita a su  
“*Backstage Club*” valorado en 19,95 Euros, la cual dará derecho al PARTICULAR a regalos, reservas y  
descuentos exclusivos, así como a beneficiarse de gastos de envío gratuitos durante un año, a modo de  
compensación.

**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  
Emp-online 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 el presente documento, para que  
sea firmado manuscritamente por las partes intervinientes.

En Barcelona, a 23/01/2018.

EMP Merchandising GmbH