

ACUERDO

Reunidos, a 17/09/2018, 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 las incidencias relativas a la devolución de un pedido realizado a través del portal 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 101404244167 (Gafas de sol biker + Ala Pulsera de cuero Negro + Zapatillas Brandir Sneaker talla 44) el pasado 14 de julio. Según alega el particular, tras recibir el pedido contactó con la reclamada para solicitar la devolución de un de los artículos, ejercitando su derecho de desistimiento, desde donde le indicaron que debía abonar los gastos de envío de la mercancía, cuantía que posteriormente le sería reembolsada. No obstante, el consumidor afirma que una vez se hizo efectiva la devolución, la empresa le comunicó que, al encontrarse el artículo en perfecto estado, no procedía el reembolso de dichos gastos. No conforme, el reclamante solicita el abono del importe correspondiente a los gastos de envío.

SEGUNDO.- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 8 (Desistimiento y devolución) del Código Ético de Confianza Online.

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 30 del Código Ético, para poder alcanzar un acuerdo amistoso entre ambas partes.

CUARTO.- Que en este acto de mediación, Emp-online, va a proceder al abono del importe correspondiente a los gastos de devolución.

QUINTO.- Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 31.6 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 17/09/2018.

EMP Merchandising GmbH