

## ACUERDO

Reunidos, a 12/02/2018, por una parte, en nombre y representación propia y, por otra en nombre y representación de BeautyCom España, S.L.U. 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 un servicio contratado a través del portal <http://www.birchbox.es>, del que es responsable BeautyCom España, S.L.U. (en adelante BirchBox), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó la suscripción nº 109707675 (Suscripción mensual - Birchbox Diciembre) el pasado 29 de diciembre de 2017, por un importe de 10,95 Euros. Según alega la particular y para su desconocimiento, la suscripción se renovó para el mes de enero, por lo que contactó con la reclamada en numerosas ocasiones sin recibir una respuesta hasta el día 1 de enero, cuando ya no podía cancelar el servicio del mes cobrado, si no que le ofrecen la posibilidad de devolver el producto asumiendo la particular el coste de la devolución. No conforme, solicita el abono del importe de la caja de enero como los gastos de devolución.

**SEGUNDO.-** Que la 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 BirchBox, 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, BirchBox, habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder al abono del importe correspondiente a la suscripción del mes de enero de 2018, así como a la recogida del artículo correspondiente a dicho periodo.

**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 BirchBox 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 12/02/2018.

BeautyCom España, S.L.U.