

ACUERDO

Reunidos, a 08/02/2018, 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 la falta de reembolso del dinero relativo a 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 los pedidos nº 181095459102, nº 181095564402 y nº 1810955624502 (Cazadora de cuero Gipsy rodney + Camiseta R.E.D. by EMP) los pasados 5, 7 y 8 de diciembre de 2017, por importe de 223,98 Euros, 208,98 Euros y 156,79 Euros respectivamente. Según alega el particular, realizó tres pedidos que contaban con distintos descuentos promocionales, y solicitó la cancelación de los dos primeros. Sin embargo, a pesar de su petición recibió todos los pedidos, y la talla de la prenda no se ajustaba a sus necesidades, por lo que, tras notificar la incidencia, procedió a la devolución de los paquetes y solicitó un cambio de talla. No obstante, afirma que le reembolsaron el importe de los dos últimos pedidos y no ha recibido la prenda de la talla correcta, por lo que no conforme, solicita la devolución del importe de la prenda no entregada (210,99 Euros), así como el abono de los gastos de envío de los pedidos devueltos.

SEGUNDO.- Que el 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 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, ha procedido al abono del importe del pedido en la tarjeta bancaria del PARTICULAR y al reembolso de los gastos de envío por medio de transferencia bancaria, así como a la activación de una suscripción gratuita al Backstage Club, válida hasta 2019.

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 08/02/2018.

EMP Merchandising GmbH