



CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 09/04/2018, por una parte, en nombre y representación propia y, por otra en nombre y representación de Sfera Joven, S.A.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 la cancelación unilateral de parte de un pedido realizado a través del portal sfera.com, del que es responsable Sfera Joven, S.A.U. (en adelante Sfera), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 1804541000414 (4 x Artículos textil) el pasado 14 de febrero, por un importe de 22,96 Euros. No obstante la confirmación del pedido, y ante la falta de entrega en el plazo previsto, la particular alega haber contactado con la reclamada, desde donde le comunicaron que no podían servirle la mitad de los productos adquiridos debido a la falta de existencias. No conforme, solicita una compensación por las molestias ocasionadas en forma de vale de descuento o cheque regalo, o la entrega de artículos de características similares según las condiciones pactadas en el momento de la compra.

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 Sfera, 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, Sfera, habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder a la activación de un cupón descuento por valor de 10 Euros para canjear en su próxima compra online.

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 Sfera 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 09/04/2018.