

ACUERDO

Reunidos, a 27/04/2018, 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 los artículos de un pedido
formalizado 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 1805007000921 (5 x Artículos moda mujer) el pasado 19 de febrero, por un importe
de 31,55 Euros. Ante la falta de entrega en el plazo establecido, la particular contactó con la
reclamada, quien le informó que, debido a la falta de existencias, procedían a la cancelación de parte
del pedido y a la entrega de aquellos disponibles. No obstante, afirma que, a fecha de la interposición
de la reclamación, y a pesar de los diferentes requerimientos realizados a la empresa, no ha obtenido
una respuesta a su incidencia. No conforme, solicita la entrega inmediata del pedido o, en su defecto,
la sustitución de los artículos faltantes por otros de características similares, según las condiciones
pactadas en el momento de la compra en cualquier caso.

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 entrega de los artículos faltantes, así como a la activación de
un cheque descuento por valor de 5 Euros para canjear en futuras compras.

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 27/04/2018.

Sfera Joven, S.A.U.