

ACUERDO

Reunidos, a 27/04/2018, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Gocco Confec, S.A. 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.gocco.es, del que es responsable Gocco Confec, S.A. (en adelante Gocco), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 100126805 (Polo Escudo + Vestido Polo Escudo) el pasado 17 de noviembre de 2017, por un importe de 32,88 Euros. Según alega la particular, tras recibir el pedido solicitó su devolución. Sin embargo, a pesar de haber contactado con la reclamada en numerosas ocasiones, desde la empresa no han recogido los productos. No conforme, solicita la recogida de los artículos y el reembolso del importe íntegro de la compra.

SEGUNDO.- Que la 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 Gocco, 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, Gocco, habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder al abono del importe íntegro del pedido, previa recepción y comprobación del estado de los artículos.

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 Gocco 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.

Gocco Confec, S.A.