

## ACUERDO

Reunidos, a 14/05/2018, por una parte, \_\_\_\_\_, en nombre y representación propia y, por otra \_\_\_\_\_, en nombre y representación de Espasa Calpe, 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 la falta de conformidad de un producto adquirido a través del portal [www.casadellibro.com](http://www.casadellibro.com), del que es responsable Espasa Calpe, S.A. (en adelante Casa del Libro), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 33qdr31386 (4 x Artículos de librería) el pasado 15 de diciembre de 2017, por un importe de 45,40 Euros. Según alega la particular, tras recibir el pedido comprobó que uno de los artículos se encontraba defectuoso, por lo que contactó con la reclamada para comunicar la incidencia. No obstante la recogida del producto por la empresa, a fecha de la interposición de la reclamación aún no ha recibido el abono de su precio, por lo que, no conforme, solicita el reembolso del importe de 21,90 Euros, correspondiente al libro defectuoso devuelto.

**SEGUNDO.-** Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 19 (Garantía de bienes) del Código Ético de Confianza Online.

**TERCERO.-** Que habiéndose dado traslado de la reclamación a Casa del Libro, 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, Casa del Libro, habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder al abono del importe de 20,80 Euros, correspondiente al artículo devuelto, en la tarjeta de crédito de la PARTICULAR.

**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 Casa del Libro 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 14/05/2018.

Espasa Calpe, S.A.