

## ACUERDO

Reunidos, a 18/05/2018, 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 671211s386 (5 x eBooks) el pasado 22 de abril, por un importe de 40,80 Euros. Según alega la particular, tras realizar la compra no ha podido descargar ni acceder al contenido de uno de los artículos adquiridos, por lo que contactó con la reclamada para comunicar la incidencia en numerosas ocasiones. Sin embargo, a fecha de la interposición de la reclamación aún no ha recibido una solución satisfactoria, por lo que, no conforme, solicita el reembolso del importe del eBook que no ha podido descargar, que asciende a 9,99 Euros.

**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 de 9,49 Euros, correspondiente al artículo objeto de la reclamación con un 5% de descuento en el momento de su adquisición.

**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 18/05/2018.

Espasa Calpe, S.A.