

## ACUERDO

Reunidos, a 30/05/2018, 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 entrega de un pedido realizado a través del portal \_\_\_\_\_, del que es responsable Espasa Calpe, S.A. (en adelante Casa del Libro), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 923k2c1386 (El Corán) el pasado 25 de noviembre de 2017, por un importe de 23,75 Euros. Ante la falta de entrega en el plazo previsto, el particular alega haber contactado con la reclamada en numerosas ocasiones para conocer el estado de su envío, sin que a fecha de la interposición de la reclamación haya recibido el artículo adquirido ni le hayan ofrecido una solución satisfactoria. No conforme, solicita la entrega del producto o, en su defecto, el reembolso de su importe, así como una compensación por las múltiples llamadas telefónicas realizadas a la reclamada, que ascienden a un valor total de 20 Euros.

**SEGUNDO.-** Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 17 (Plazos de entrega) 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 23,75 Euros, así como a la activación de un cupón de descuento por valor de 18,25 Euros para canjear en próximas 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 el PARTICULAR reconoce quedar satisfecho 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 30/05/2018.

Espasa Calpe, S.A.