

ACUERDO

Reunidos, a 15/06/2018, por una parte, en nombre y representación propia
y, por otra en nombre y representación de Ilerna Online, S.L. 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 un servicio contratado a través del
portal www.ilerna.es del que es responsable Ilerna Online, S.L. (en adelante Ilerna Online), empresa
adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó la matrícula
YVDHEPHXB (Ciclo de Administración y Finanzas) el pasado 25 de septiembre de 2017. Según alega
el particular, le ha sido imposible cursar con normalidad el Módulo de Inglés, ya que, a pesar de haber
contactado con la reclamada en numerosas ocasiones pidiendo una solución a su incidencia, no pudo
acceder a su cuenta de usuario en la plataforma hasta pasados 2 meses. No conforme, solicita el
reembolso del importe correspondiente al Módulo, un vale por el mismo o, en su defecto, la anulación
de la asignatura y la matriculación en otra.

SEGUNDO.- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la
vulneración del artículo 4 (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 Ilerna Online, como muestra
de su buena fe, solicita la celebración de un acto de mediación, conforme al artículo 30 del Código
Ético, para poder alcanzar un acuerdo amistoso entre ambas partes.

CUARTO.- Que en este acto de mediación, Ilerna Online, habiendo manifestado sus disculpas
por las molestias ocasionadas, ha procedido al abono de 199 Euros correspondiente a la asignatura
anulada a través de la activación de un bono canjeable en futuras matriculas antes del 1 de octubre de
2018.

QUINTO.- Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 31.6 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
Ilerna Online 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 15/06/2018.

Ilerna Online, S.L.