

ACUERDO

Reunidos, a 16/07/2018, por una parte, en nombre y representación propia
y, por otra en nombre y representación de SEUR, 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 un pedido realizado a través del
portal www.seur.com, del que es responsable SEUR, S.A. (en adelante Seur), empresa adherida a
Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido con número
de localizador 289000936685 (Servicio de recogida y entrega) el pasado 1 de julio, por un importe de
12 Euros. Según alega el particular, en el momento de solicitar el servicio constaba un descuento
adicional del 10% y comprobó que efectivamente quedaba aplicado. No obstante, en el albarán no se
reflejaba el descuento por lo que contactó con la reclamada quien le confirmó que el precio que se
cobraría sería con el descuento pero finalmente el repartidor, en el momento de la recogida, el importe
cobrado fue sin él. No conforme, solicita el abono del importe del servicio como compensación.

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 Seur, 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, Seur habiendo manifestado sus disculpas por las
molestias ocasionadas, va a proceder a la devolución del descuento que le corresponde (10% sobre
una base de 12 Euros, por tanto, 1,2 Euros).

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
Seur 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 16/07/2018.

SEUR, S.A.