



CONFIANZA ONLINE

## ACUERDO

Reunidos, a 21/01/2019, por una parte, \_\_\_\_\_, en nombre y representación propia y, por otra \_\_\_\_\_, en nombre y representación de Espasa Calpe, S.A. ante el Mediador designado por el Comité de Mediación de Confianza Online, \_\_\_\_\_, 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, la consumidora realizó el pedido nº 2887288286 (3 libros) el pasado 20 de septiembre, por un importe total de 28,59 Euros. Ante la falta de entrega en la fecha acordada (24/09/2018), la particular afirma que contactó con la empresa en varias ocasiones sin recibir una solución. No conforme, solicita la entrega inmediata de los libros.

**SEGUNDO.-** Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 7 (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 30 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, ha procedido al abono del importe en su tarjeta de crédito y a la activación de un cupón descuento por valor de 5 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 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 21/01/2019.

Espasa Calpe, S.A.

Comité de Mediación de  
Confianza Online