

## ACUERDO

Reunidos, a 15/04/2019, por una parte, \_\_\_\_\_, en nombre y representación propia y, por otra \_\_\_\_\_, en nombre y representación de Editorial Médica Panamericana, 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 el cumplimiento defectuoso de un servicio contratado a través del portal [www.medicapanamericana.com](http://www.medicapanamericana.com), del que es responsable Editorial Médica Panamericana, S.A. (en adelante Médica Panamericana), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 599114 (Curso inglés médico) el pasado 17 de marzo, por un importe de 10.438 pesos. Según alega el particular, al comenzar el curso comprobó que algunas presentaciones no disponían de audio por lo que tras contactar con la reclamada le indicaron que el curso ya se encontraba cerrado y que no estaba programada ninguna mejora o incorporación de material, que en caso de no estar conforme, contactara con su comercial para proceder a la baja del curso. No conforme, solicita el abono del importe.

**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 Médica Panamericana, 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, Médica Panamericana va a proceder la devolución del importe correspondiente del pedido.

**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 Médica Panamericana 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, eliminando de forma pertinente los datos personales y firmas de las partes.

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 15/04/2019.

Editorial Médica Panamericana, S.A.