

## ACUERDO

Reunidos, a 01/07/2019, por una parte, \_\_\_\_\_, en nombre y representación propia y, por otra el Centro de Atención al Cliente, en nombre y representación de Merkal Calzados, S.L. 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 [www.merkal.com](http://www.merkal.com), del que es responsable Merkal Calzados, S.L. (en adelante Merkal), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 11003914 (Zapatilla Nike Court) el pasado 3 de junio, por un importe de 39,99 Euros. Ante la falta de entrega en el plazo previsto, la particular afirma haberse puesto en contacto con la reclamada en numerosas ocasiones, desde la que le indicaron que le entregarían el pedido ese mismo día. No obstante, afirma que a fecha de la interposición de la reclamación aún no ha recibido una solución satisfactoria ni el pedido, por lo que solicita una compensación económica por las molestias ocasionadas.

**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 Merkal, 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, Merkal habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido a realizar las aclaraciones pertinentes sobre el retraso, y va a proceder al envío de un cupón.

**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 Merkal 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 01/07/2019.

P.A. Responsable del Centro de Att. al Cliente  
Merkal Calzados, S.L.