



CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 27/12/2019, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Sfera Joven, S.A.U. 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 las incidencias relativas a la falta de reembolso de un pedido realizado a través del portal sfera.com, del que es responsable Sfera Joven, S.A.U. (en adelante Sfera), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 1930059002227 (Artículos de ropa), con fecha 27 de octubre, por un importe de 64,92 Euros. Según alega la particular, tras la entrega del pedido decidió proceder a su devolución en una tienda física y ante la falta de abono contactó con la reclamada, pero a fecha de la interposición de la reclamación, no ha recibido una respuesta o solución alguna. No conforme, solicita el reembolso del pedido y una compensación por las molestias ocasionadas.

SEGUNDO.- Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 8 (Desistimiento y devolución) del Código Ético de Confianza Online.

TERCERO.- Que habiéndose dado traslado de la reclamación a Sfera, 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, Sfera ha manifestado que, tras solucionar la incidencia con PayPal, el reembolso se ha realizado correctamente.

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 Sfera 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 27/12/2019.

Sfera Joven, S.A.U.