



## ACUERDO

Reunidos a 18/03/2014 por una parte, en nombre y representación propia y,  
por otra en nombre y representación de Conforama España, S.A. ante el  
Secretario Técnico del Comité de Mediación de digital, 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.conforama.es](http://www.conforama.es), del que es responsable Conforama España, S.A. (en adelante Conforama), empresa adherida a CONFIANZA ONLINE. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº #100001937 (Chaise Longue con cama Highway) el pasado 10 de enero, por un importe de 558,99 Euros. Según alega la particular, tras cumplirse el plazo previsto para entrega (5 semanas), el pedido en su área de cliente aparece en curso pero que a fecha de la interposición de la reclamación aún no ha recibido el producto. No conforme, la reclamante solicita su entrega inmediata o, en su defecto, el reembolso del dinero.

**SEGUNDO.-** Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 17 (Plazos de entrega) del Código Ético de Confianza Online.

**TERCERO.-** Que habiéndose dado traslado de la reclamación a Conforama, como muestra de su buena fe, solicita la celebración de un acto de mediación, conforme al artículo 34.6 del Código Ético, para poder alcanzar un acuerdo amistoso entre ambas partes.

**CUARTO.-** Que en este acto de mediación, Conforama habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder al envío del pedido.

**QUINTO.-** Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 34.6 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 Conforama 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, en triplicado ejemplar, el presente documento, para que sea firmado manuscritamente por las partes intervinientes.

En Barcelona, a 18/03/2014.

Conforama España, S.A.