



ACUERDO

Reunidos, a 20/05/2014, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra parte, _____, en nombre y representación de Conforama España, S.A. ante el Secretario Técnico del Comité de Mediación de adigital, 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 un pedido realizado a través del portal www.confianzaonline.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 100007072 (2 x mesita cajones Stella + Cama 160 Cm Stella) el pasado 12 de marzo, por un importe de 218,96 Euros. Según alega la particular, ante la falta de entrega en el plazo previsto (5 semanas), contactó con la reclamada en numerosas ocasiones sin obtener una solución satisfactoria. No obstante el tiempo transcurrido, recibió el pedido de forma parcial (2 x Mesitas). No conforme, la reclamante solicita la entrega inmediata del resto del pedido o, en su defecto, la recogida de los productos entregados con el correspondiente reembolso del importe total del pedido.

SEGUNDO.- Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración de los artículos 14 (Principio de legalidad) y 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, ha procedido al envío del pedido a la dirección facilitada por la PARTICULAR.

QUINTO.- Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 42.6 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 20/05/2014



Conforama España, S.A.

