



ACUERDO

Reunidos, a 18/04/2015, 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 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.conforama.es, del que es responsable Conforama España, S.A. (en adelante Conforama), empresa adherida a Confiianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 100029970 (Armario 2 puertas Hera) el pasado 3 de enero, por un importe de 199 Euros. Según alega el particular, tras recibir el pedido y comenzar el montaje, comprobó que las piezas incluidas eran erróneas, por lo que contactó con la empresa en numerosas ocasiones. No obstante, afirma que a fecha de la interposición de la reclamación aún no ha recibido una solución satisfactoria, por lo que solicita la recogida del producto y la devolución del importe.

SEGUNDO.- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 14 (Principio de legalidad) del Código Ético de Confiianza Online, en relación con el artículo 1.278 del Código Civil.

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 42.6 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 a la recogida del producto defectuoso y al abono del importe del mismo.

QUINTO.- Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 41.6 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 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 Confiianza 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 18/04/2015.

Conforama España, S.A.