

## ACUERDO

Reunidos, a 25/09/2015, 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 la falta de conformidad de un producto adquirido 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 Confiianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 100034377 (Canapé Square Box + 2 x Colchón Eko Visco) el pasado 2 de febrero, por un importe de 756 Euros. Según alega la particular, tras recibir el canapé y solventar un primer defecto por parte de la reclamada, comprobó que el producto estaba defectuoso, debido a que la tapa no se sostenía, por lo que contactó con la empresa para tramitar garantía y le ofrecieron, debido a la falta de aprovisionamiento de las piezas correspondientes, un descuento en la compra. No obstante, afirma que, tras rechazar dicho ofrecimiento y solicita la reparación, el técnico que acudió para la ejecución del servicio le informó que el canapé no estaba bien instalado y que no podía proceder a la reparación, ya que una de las piezas sustitutas estaba deteriorada. No conforme, la reclamante solicita la reparación o sustitución del artículo o, en su defecto, la devolución del dinero.

**SEGUNDO.-** Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 19 (Garantía de bienes) del Código Ético de Confiianza 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 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 sustitución de las piezas defectuosas.

**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 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 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 25/09/2015.

Conforama España, S.A.