

ACUERDO

Reunidos, a 27/04/2016, 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 entrega de un pedido realizado a través del portal 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 100074390 (Sofá 2 Pax ENZO) el pasado 28 de enero, por un importe de 459,99 Euros. Ante la falta de entrega en el plazo previsto, la particular alega que contactó en numerosas ocasiones con la reclamada sin obtener una respuesta satisfactoria. No conforme, la reclamante solicita una explicación de lo ocurrido, una fecha determinada de entrega, una disculpa por lo acaecido o la devolución del dinero más una compensación por las molestias ocasionadas.

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 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, ha comunicado a la PARTICULAR la fecha estimada de entrega del pedido indicada por el fabricante, y ha ofrecido, a modo de compensación por la demora en la recepción del pedido, un abono de 40,00€ una vez la mercancía esté entregada en el domicilio facilitado por la PARTICULAR.

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 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 27/04/2016.

Conforama España, S.A.