

ACUERDO

Reunidos, a 10/05/2016, 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 conformidad de un producto adquirido 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, el consumidor realizó el pedido nº 100064359 (Colchón viscoelástico 2 caras) el pasado 29 de noviembre de 2015, por un importe de 459 Euros. Según alega el particular, tras comprobar que el artículo no reúne las características anunciadas en la oferta, debido a que carece de la firmeza adecuada y ha comenzado a presentar deformaciones, por lo que contactó con la reclamada para tramitar la garantía. Sin embargo, afirma que no ha obtenido una solución satisfactoria, por lo que solicita la recogida del producto, así como el abono del dinero.

SEGUNDO.- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 19 (Garantía de bienes) 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 ha manifestado que va a proceder a la revisión de la mercancía para valorar si, en su caso, procede la tramitación de la garantía.

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 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 10/05/2016.

Conforama España, S.A.