



CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 13/10/2017, 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 unos artículos adquiridos 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 698170931095 (4 x Silla Etna) el pasado 3 de abril, por un importe de 113,72 Euros. Según alega la particular, tras detectar el deterioro de los asientos de las sillas acordó con la reclamada la sustitución de los mismos. No obstante, transcurrido un tiempo sin haberse solucionado la incidencia, y tras comprobar que los respaldos de las sillas estaban sufriendo desgaste, contactó con la empresa para solicitar el cambio por sillas de otro tipo, sin obtener una respuesta satisfactoria. No conforme, solicita la sustitución de los artículos defectuosos por otro modelo, o en su defecto, el reembolso del importe del pedido.

SEGUNDO.- Que la 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 habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder a contactar con la PARTICULAR para cambiarle las sillas por otro modelo que escoja.

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 13/10/2017.

Conforama España, S.A.