

ACUERDO

Reunidos, a 23/10/2017, 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 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 Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 696272500125 (Cama 90x190 cm Le Mans) el pasado 7 de septiembre, por un importe de 538,99 Euros. Según alega el particular, el pasado 27 de septiembre le comunicaron que en breve se procedería a la entrega de su pedido, sin que a fecha de interposición de la reclamación se haya efectuado. Asimismo, alega que tras tramitar el pedido contactó con la reclamada en diversas ocasiones para solicitar la contratación del servicio de montaje para el artículo adquirido, sin obtener una respuesta a su requerimiento. No conforme, por un lado, solicita información sobre el estado de su pedido, así como que se le informe si va a procederse al montaje requerido, y, por otro lado, solicita que la instalación se realice sin cargo alguno debido a las molestias ocasionadas.

SEGUNDO.- Que el 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, va a proceder al abono del importe correspondiente al transporte de su compra (39,99 Euros).

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 23/10/2017.

Conforama España, S.A.