

## ACUERDO

Reunidos, a 27/10/2017, por una parte, en nombre y representación propia y, por otra en nombre y representación de Fleurop-Interflora 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 entrega defectuosa de un pedido realizado a través del portal [www.interflora.es](http://www.interflora.es), del que es responsable Fleurop-Interflora España, S.A. (en adelante Interflora), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 100559754 (Santa Lucía) el pasado 12 de octubre, por un importe de 59 Euros. Según alega la particular, el ramo entregado no se correspondía con el producto adquirido, al constar de solo tres tipos de flores, frente a las cinco inicialmente adquiridas, además de llegar en mal estado. No obstante, tras contactar con la reclamada le informaron que el artículo entregado se correspondía con las características anunciadas, y le ofrecieron un descuento para la siguiente compra. No conforme, solicita una explicación de los hechos, así como el abono del importe del pedido, o en su defecto, la entrega del artículo contratado.

**SEGUNDO.-** Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 14 (Principio de legalidad) del Código Ético de Confianza Online, en relación con el artículo 1.278 del Código Civil.

**TERCERO.-** Que habiéndose dado traslado de la reclamación a Interflora, 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, Interflora habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder al abono del importe del pedido habiéndole ofrecido la posibilidad de realizar el cambio o un cupón descuento y el PARTICULAR rechazar dichas opciones.

**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 Interflora 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 27/10/2017.

Fleurop-Interflora España, S.A.