

ACUERDO

Reunidos, a 22/02/2017, 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 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 100126467 (Chaise longue derecha con cama) el pasado 7 de diciembre, por importe de
858,59 Euros. La reclamante alega que ha transcurrido el plazo de envío acordado sin haber recibido el
producto y sin tener noticias sobre el estado del mismo. No conforme, la particular solicita la entrega
del artículo antes del 8 de febrero y de modo subsidiario la anulación del mismo, con la consiguiente
devolución de los gastos ocasionados.

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, va a proceder a la anulación del pedido y al reembolso de los importes
abonados.

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 22/02/2017.

Conforama España, S.A.