



CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 13/03/2017, 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 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 con factura nº 84353, el pasado 2 de diciembre de 2016. Según alega el
particular, tras el montaje del sofá adquirido, se produjeron diversos daños en el parquet. Por ello, tras
reclamar a la empresa encargada del servicio, le informaron que procederían a tramitar el
correspondiente siniestro con el seguro. Sin embargo, el reclamante afirma que, pese a los
requerimientos realizado y el tiempo transcurrido aún no ha recibido una solución satisfactoria. No
conforme, solicita que se proceda de forma inmediata a la reparación de los daños producidos.

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, habiendo manifestado sus disculpas
por las molestias ocasionadas, va a proceder a tramitar el siniestro correspondiente con la compañía
aseguradora.

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 13/03/2017.

Conforama España, S.A.