

ACUERDO

Reunidos, a 06/06/2017, 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 falta de ejecución de un pedido realizado a través del
portal 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 100487301 (Passione) el pasado 17 de mayo, por un importe de
72,50 Euros. No obstante la confirmación del pedido y dada la falta de tramitación del mismo, la
particular afirma que contactó con la reclamada y le informaron que, debido a la falta de existencias en
el país de destino, el artículo no podrá entregarse en el plazo acordado. No conforme, solicita, ante la
falta de aviso, solicita la entrega gratuita de un ramo de flores por el mismo valor económico o superior.

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 envío de un nuevo ramo de flores.

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 06/06/2017.

Fleurop-Interflora España, S.A.