

## ACUERDO

Reunidos, a 02/06/2017, 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](http://www.conforama.es), del que es responsable Conforama España, S.A. (en adelante Conforama), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de las reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 696270930832 (Armario dos puertas) el pasado 3 de abril, por un importe de 417,90 Euros. La particular alega que recibió el producto defectuoso y con falta de piezas, motivo por el cual contactó con la empresa y le comunicaron que procederían al envío de los elementos restantes y a su posterior montaje, si bien, a fecha de interposición de la reclamación, aún no se había solucionado la incidencia y la reclamante expone que desde la empresa no le ofrecieron ninguna otra solución satisfactoria. No conforme, solicita el montaje inmediato y completo del producto y, subsidiariamente, la devolución del dinero del pedido y el correspondiente a los intereses de la financiera por los dos meses transcurridos.

**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 ha procedido a la sustitución del armario y a su montaje, sin coste para el PARTICULAR.

**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 02/06/2017.

Conforama España, S.A.