



CONFIANZA ONLINE

## ACUERDO

Reunidos, a 13/06/2017, por una parte, en nombre y representación propia  
y, por otra en nombre y representación de Floraqueen Flowering the World, S.L. 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 incompleta de un pedido realizado a través del  
portal [www.floraqueen.es](http://www.floraqueen.es), del que es responsable Floraqueen Flowering the World, S.L. (en adelante  
Floraqueen), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el  
consumidor realizó el pedido (Feliz Día: lirios y gerberas blancas) por un importe de 43 Euros,  
basándose en las condiciones de la oferta. Sin embargo, el particular alega que, tras recibir el pedido,  
comprobó que no se había entregado completo, pues no estaba incluido el jarrón anunciado. No  
conforme, y dadas las soluciones no satisfactorias, el reclamante solicita el abono del dinero o el  
reenvío del producto.

**SEGUNDO.-** Que el 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 Floraqueen, 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, Floraqueen ha procedido al abono de un nuevo  
ramo de flores, a modo de gesto comercial.

**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  
Floraqueen 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 13/06/2017.

Floraqueen Flowering the World, S.L.