



CONFIANZA ONLINE

## ACUERDO

Reunidos, a 22/06/2017, 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 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, el consumidor realizó el  
pedido nº 689270920724 (Chaise longue derecho) el pasado 2 de abril, por un importe de 552,21  
Euros. Ante la falta de entrega en el plazo comprometido, el particular alega que contactó con la  
empresa y desde ésta le indicaron una nueva fecha para el envío, pero tampoco fue respetada. No  
conforme, solicita la entrega inmediata del producto, así como una compensación por las molestias  
ocasionadas.

**SEGUNDO.-** Que el 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 ha manifestado sus disculpas por las  
molestias ocasionadas, por un lado ha procedido a la entrega del pedido, y por otro, va a proceder al  
abono del importe de los gastos de envío.

**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 22/06/2017.

Conforama España, S.A.