

ACUERDO

Reunidos, a 16/06/2017, 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 6962711290202 (Frigorífico Combi Corberó) el pasado 9 de mayo, por un importe de 319,89
Euros. Ante la falta de entrega en el plazo comprometido, el particular alega que contactó con la
empresa y le indicaron una demora en el envío, ante lo cual manifestó su disconformidad y requirió una
alternativa, tras lo que la entidad le indicó que debía proponer un artículo de similares características.
El reclamante expone que así procedió, pero la compañía rechazó el cambio debido a que el artículo
adquirido había sido con oferta y por tanto distaba del precio del otro producto y procedieron a
ofrecerle otro frigorífico, de características inferiores. De manera posterior a comunicarle que se había
cancelado el pedido, la compañía expuso que estaba en proceso de envío, si bien, a fecha de
interposición de la reclamación, aún no había sido recibido. No conforme, solicita la entrega inmediata
del producto elegido como sustituto y 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 habiendo manifestado sus disculpas
por las molestias ocasionadas, ha procedido a la entrega del pedido, así como al abono del importe
correspondiente a 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 16/06/2017.

Conforama España, S.A.