

## ACUERDO

Reunidos, a 30/06/2017, 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 incidencias en la entrega de un producto adquirido 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, la consumidora realizó el pedido nº 60061627 (Ramo de flores) el pasado 13 de marzo, por un importe de 71 Euros. La particular alega que el ramo fue recibido un día después del plazo de entrega acordado, y que el modelo distaba de aquel adquirido, pues presentaba una calidad inferior a la del producto que se mostraba en la web. La reclamante expone que la compañía motivó la demora en un error en el teléfono de contacto del destinatario que se había proporcionado, si bien, la reclamante expone que éste era correcto. No conforme, solicita el abono del importe del pedido.

**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 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 manifestado que va a proceder al abono del importe correspondiente.

**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 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 30/06/2017.

Floraqueen Flowering the World, S.L.