



CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 05/07/2017, 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
pedido con factura nº 647271610418 (Mesa de centro elevable + Mesa extensible) el pasado 10 de
junio, por un importe de 307,98 Euros. El particular alega que requirió una postergación de la fecha de
entrega por incompatibilidad horaria, lo cual fue aceptado por la empresa y se acordó un nuevo plazo
de entrega, el cual se aplazó por causas de la entidad, si bien, la nueva hora establecida tampoco fue
respetada. El reclamante expone que se indicó otro día para realizar el envío, pero finalmente no se
llevó a cabo. No conforme, solicita 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.

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 05/07/2017.

Conforama España, S.A.