

ACUERDO

Reunidos, a 11/09/2017, 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 conformidad de un producto adquirido 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, la consumidora realizó el pedido nº 696272020147 (5 x Sifonier 5 Cajones Conpenhague + Mesita 2 Cajones Jade + Conjunto Mesa y 4 Sillas Parme) el pasado 21 de julio, por un importe de 508,96 Euros. Según alega la particular, tras recibir el pedido transcurrido el plazo concertado para la entrega, detectó que uno de los artículos se encontraba defectuoso, por lo que contactó con la reclamada en diversas ocasiones, sin obtener una respuesta satisfactoria. No conforme, solicita la sustitución del producto dañado por uno en perfectas condiciones.

SEGUNDO.- Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 19 (Garantía de bienes) 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 que va a proceder al abono del importe de los gastos de envío (59,99 Euros), a modo de compensación por las molestias ocasionadas.

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 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 11/09/2017.

Conforama España, S.A.