

ACUERDO

Reunidos, a 05/02/2018, 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, el
consumidor realizó el pedido nº 696273340119 (Cama Skippy II + Somier de láminas Flex Anatomic) el
pasado 30 de noviembre de 2017, por un importe de 336,49 Euros. Según alega el particular, tras la
recepción del somier, comprobó que no encajaba con las características de la cama, por lo que, los
técnicos que acudieron a revisar el artículo le confirmaron de que se trataba de un defecto de fabrica
aceptando la propuesta de un descuento para la adquisición de un producto sustituto. No obstante, a
fecha de interposición de la reclamación no ha recibido el artículo por lo que, solicita la retirada
inmediata de los productos y el reembolso del importe de la compra.

SEGUNDO.- Que el 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, habiendo manifestado sus disculpas
por las molestias ocasionadas, va a proceder a la recogida del artículo defectuoso y al abono del
importe del pedido una vez recibido el albarán firmado por el PARTICULAR.

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 el presente documento, para que
sea firmado manuscritamente por las partes intervinientes.

En Barcelona, a 05/02/2018.

Conforama España, S.A.