



CONFIANZA ONLINE

## ACUERDO

Reunidos, a 22/02/2018, 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 entrega defectuosa de un pedido realizado a través del  
portal [www.conforama.es](http://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 696280241067 (4 x artículos de mobiliario) el pasado 24 de enero, por un importe de  
1.135,95 Euros. Según alega la particular, cuando recibió el pedido comprobó que no le fue entregado  
el sofá adquirido, y tras contactar con la reclamada le informaron que habían sufrido una rotura de  
stock del producto y no habían podido entregarlo. No conforme, solicita una compensación por las  
molestias ocasionadas.

**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 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 anulación de la referencia 387922 con los gastos de  
envío en la cuenta PayPal de la 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 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 el presente documento, para que  
sea firmado manuscritamente por las partes intervinientes.

En Barcelona, a 22/02/2018.

Conforama España, S.A.