

ACUERDO

Reunidos, a 23/04/2018, 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 las incidencias relativas a la 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, la consumidora realizó el pedido nº 696273310863 (10 x Artículos mobiliario) el pasado 27 de noviembre de 2017, por un importe de 3.145,12 Euros. Según alega la particular, tras recibir el pedido comprobó que faltaba uno de los artículos adquiridos y que uno de los muebles entregados, concretamente la mesa rectangular, presentaba varios desperfectos. Sin embargo, a pesar de haber comunicado la incidencia a la reclamada, a fecha de la interposición aún no ha recibido ni el mueble restante ni el sustituto del artículo defectuoso. No conforme, solicita información relativa a la entrega del producto que falta, así como el envío de una mesa nueva en sustitución de la defectuosa.

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 entrega del producto faltante y al envío de una mesa de sustitución, una vez cuenten con las piezas necesarias para realizar el cambio.

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 23/04/2018.