

## ACUERDO

Reunidos, a 25/05/2018, por una parte, en nombre y representación propia y, por otra en nombre y representación de Fleurop-Interflora España, S.A. ante el Secretario Técnico del Comité de Mediación de adigital, Landa, 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.interflora.es](http://www.interflora.es), del que es responsable Fleurop-Interflora España, S.A. (en adelante Interflora), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 100701132 (Ramo Mauricio) el pasado 6 de mayo, por un importe de 39 Euros. Según alega la particular, tras recibir el artículo (fuera de la franja horaria estipulada - en horario de mañana) y comprobar que no se correspondía con la descripción dada por la reclamada, contactó con la misma para comunicar la incidencia sin obtener una respuesta satisfactoria. No conforme, solicita el reembolso del importe íntegro del pedido, en 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 Interflora, 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, Interflora, habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder a la cancelación de la compra y al abono del importe del pedido en la cuenta bancaria 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 Interflora 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 25/05/2018.