

ACUERDO

Reunidos, a 01/06/2018, 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, 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, del que es responsable Fleurop-Interflora España, S.A. (en adelante
Interflora), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende la reclamación, la consumidora
realizó el pedido nº 100700235 (Ramo Índico) el pasado 5 de mayo, por un importe de 59,54 Euros.
Según alega la particular, al recibir el artículo este se encontraba en buen estado, sin embargo, a los
pocos días, comenzó a deteriorarse. No obstante, afirma que a fecha de interposición de la
reclamación y a pesar de los requerimientos realizados, no ha obtenido una solución a su incidencia,
por lo que solicita, la sustitución de la planta por otra sana, o en su defecto el abono de su importe.

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 al abono del importe íntegro del pedido.

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 01/06/2018.

Fleurop-Interflora España, S.A.