

## ACUERDO

Reunidos, a 19/06/2018, 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](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 100677933 (Santa Lucía) el pasado 30 de abril, por un importe de 68,89 Euros. Según alega  
la particular, tras recibir el pedido comprobó que el producto entregado no se correspondía con la gama  
Excellent adquirida, sino con la versión Básico, y que en lugar de la tarjeta había un trozo de página  
rasgada. Por ello contactó con la reclamada en numerosas ocasiones, sin que a fecha de la interposición  
de la reclamación le hayan ofrecido una solución satisfactoria. No conforme, solicita el abono de la  
diferencia de precio entre la categoría entregada y la recibida, que asciende a 21 Euros, así como el  
reembolso del importe correspondiente a los gastos de envío, 9,99 Euros.

**SEGUNDO.-** Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración  
del artículo 4 (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 30 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 correspondiente a la diferencia de precio  
entre la categoría entregada y la recibida, así como el equivalente a los gastos de envío, ascendiente a  
un monto total de 30,90 Euros, que se ingresarán en la cuenta asociada a la tarjeta con la que se realizó  
la compra

**QUINTO.-** Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 31.6 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 19/06/2018.

Fleurop-Interflora España, S.A.