

ACUERDO

Reunidos, a 07/07/2018, por una parte, en nombre y representación propia y,
por otra en nombre y representación de Promofarma Ecom, S.L. 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.promofarma.com, del que es responsable Promofarma Ecom, S.L. (en adelante Promofarma),
empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el
pedido nº 11BCE (Artículos farmacia) el pasado 10 de junio, por un importe de 65,54 Euros. Según alega
el particular, tras revisar el pedido, detectó que había recibido una unidad simple de uno de los artículos
(A-derma Gel Sobregraso Duplo Ducray 500MI) en lugar de una unidad duplo o duplicada, por lo que el
13 de junio contactó con la reclamada para comunicar la incidencia, desde donde le informan, el día 15
de junio, que se va a contactar con el remitente del envío. No obstante, el particular afirma que a fecha
de interposición de la reclamación y pesar de los requerimientos realizados, no ha obtenido una solución
a su incidencia. No conforme, solicita la entrega del producto faltante, o en su defecto, el abono de su
importe.

SEGUNDO.- Que el 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 Promofarma, 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, Promofarma habiendo manifestado sus disculpas
por las molestias ocasionadas, ha procedido a la entrega del producto faltante.

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 el PARTICULAR reconoce quedar satisfecho con el cumplimiento, por parte de
Promofarma 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 07/07/2018.

Promofarma Ecom, S.L.