

ACUERDO

Reunidos, a 14/09/2018, 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 el cumplimiento defectuoso 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, el consumidor realizó el pedido nº 696280430216 (Vitrina Alta Izquierda 1 Puerta Montreal + Montaje) el pasado 12 de febrero, por un importe de 329Euros. Según alega el particular, dos meses después de la recepción del pedido (28 de mayo), tras recibir el pedido y proceder a su montaje, los instaladores comprobaron que una de las piezas estaba dañada, por lo que retiraron el pedido al completo y se personaron de nuevo en el domicilio del reclamante el 25 de julio, tan sólo con una nueva pieza, olvidando el resto del pedido. No obstante, el reclamante afirma que, a fecha de interposición de la reclamación y a pesar de los numerosos requerimientos realizados, no se ha ejecutado el servicio de montaje contratado. No conforme, solicita la instalación inmediata del artículo, así como el abono del importe íntegro del pedido, a modo de compensación por las molestias ocasionadas.

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 Conforama, 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, Conforama, habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido al montaje del artículo y va a proceder al abono de un importe de 80 Euros, a modo de compensación.

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 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 14/09/2018.

Conforama España, S.A.