

ACUERDO

Reunidos, a 07/11/2018, 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 la entrega defectuosa 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, la consumidora realizó el pedido nº 696281250416 (Chaise Longue Soon + Estructura de armario Zeus) el pasado 5 de mayo, por un importe de 704,57 Euros. Según alega la particular, uno de los artículos recibidos no fue entregado con las piezas necesarias para su montaje, posteriormente, se hizo una nueva entrega con las piezas faltantes, pero las mismas presentaban desperfectos, en consecuencia, no se pudo proceder a la instalación del producto. Ante la falta de resolución de la incidencia en un plazo razonable, la consumidora afirma haber contactado con la reclamada solicitando el reembolso de la compra y la retirada del material. No obstante, a fecha de interposición de la reclamación y a pesar de los numerosos requerimientos realizados, la reclamante asegura no recibir una respuesta a su petición, por lo que, no conforme, solicita el abono del importe íntegro del pedido, así como la retirada de la mercancía entregada.

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 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 va a proceder al abono de 289 Euros, importe correspondiente al artículo no instalado, previa recogida y recepción de dicho producto en sus almacenes.

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 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 07/11/2018.

Conforama España, S.A.