



CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 19/11/2018, 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 falta de conformidad de un pedido realizado a través del portal _____, del que es responsable Fleurop-Interflora España, S.A. (en adelante Interflora), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 1000777076 (Ramo Templanza) el pasado día 28 de septiembre por un importe total de 71, 13 Euros. No obstante la imagen en la que el consumidor basó su elección, afirma que el ramo recibido difería totalmente, por lo que contactó con la reclamada y le ofrecieron un descuento. Sin embargo, el particular reclama la tramitación de una falta de conformidad, a lo que la empresa reclamada le informó que tal posibilidad no se contemplaba en sus condiciones. No conforme, solicita la entrega de un nuevo pedido o la rebaja del precio en un 50% en modo de reembolso.

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 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 va a proceder al abono de 19,50 Euros correspondientes a la diferencia entre el ramo modelo L y el modelo S.

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 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 19/11/2018.

Fleurop-Interflora España, S.A.