

## ACUERDO

Reunidos, a 30/11/2018, 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 falta de entrega de un artículo adquirido a través del portal [www.conforama.es](http://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 696283030396 (Canapé de madera XXL + Armario 2 puertas correderas 2M Nevadas) el pasado 31 de octubre, por un importe de 509,64 Euros. El particular alega que, pese a haber transcurrido el plazo de entrega establecido (14 días laborables), tan sólo ha recibido uno de los artículos que conformaban la compra (armario). Ha contactado en varias ocasiones con la reclamada sin recibir una respuesta a su incidencia, por lo que, no conforme, solicita la inmediata cancelación del pedido y el abono correspondiente o, la entrega (a lo largo de la próxima semana) de un canapé de características semejantes según las condiciones pactadas en el momento de la compra.

**SEGUNDO.-** Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 7 (Plazos de entrega) del Código Ético de Confianza Online.

**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 del importe íntegro del pedido, previa cancelación del mismo.

**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 30/11/2018.

Conforama España, S.A.