



CONFIANZA ONLINE

## ACUERDO

Reunidos, a 08/02/2019, por una parte, \_\_\_\_\_, en nombre y representación propia y, por otra \_\_\_\_\_, en nombre y representación de Promofarma Ecom, S.L. ante el Mediador designado por el Comité de Mediación de Confianza Online, \_\_\_\_\_, 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 pedido realizado a través del portal [www.promofarma.com](http://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, la consumidora realizó el pedido nº PF1F696A2156203 (Productos de belleza) el pasado 20 de enero, por un importe de 37,06 Euros. Ante la falta de entrega en el plazo previsto (22 de enero), la particular contactó con la reclamada quien le informó de que según la empresa de mensajería constaba como entregado. No conforme, afirma que a fecha de interposición de la reclamación no ha recibido el pedido por lo que, solicita, el abono inmediato del importe del pedido así como una mejora en el servicio de atención al cliente.

**SEGUNDO.-** Que la 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 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 al abono del importe faltante en el mismo método de pago que utilizó para realizar la compra.

**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 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 08/02/2019.

Promofarma Ecom, S.L.