



CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 11/03/2019, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Conforama España, S.A. 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 conformidad de un artículo adquirido 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 696290290591 (Conjunto de mesa, banco y 2 sillones Bahama) el pasado 29 de enero, por un importe de 162,84 Euros. Según alega la particular, tras desembalar la mercancía, comprobó que estaba defectuosa. Por ello, afirma que contactó con la reclamada y le informaron que no tenían responsabilidad alguna porque el albarán había sido firmado como conforme. No conforme, solicita la devolución del dinero.

SEGUNDO.- Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 9 (Garantía de bienes) 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 habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder al abono del importe correspondiente descontándole los gastos de recogida del artículo.

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 11/03/2019.

Conforama España, S.A.