

ACUERDO

Reunidos, a 26/03/2019, 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 el retraso de entrega 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, el consumidor realizó el pedido nº 696283600018 (Canapé Blanco Flex) el pasado 26 de diciembre de 2018, por un importe de 452 Euros. Ante la falta de entrega en el plazo previsto, el particular afirma haberse puesto en contacto con la reclamada en numerosas ocasiones, desde la que le informaron que el retraso se debía a un error informático, por lo que no se generó correctamente el pedido. No obstante, afirma que a fecha de la interposición de la reclamación le entregaron el artículo, pero no ha recibido una respuesta satisfactoria, por lo que solicita una compensación por las molestias ocasionadas.

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 habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder a un reembolso de 30 Euros de la misma forma en la que hizo el pago del pedido, como compensación.

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 26/03/2019.

Conforama España, S.A.