

## ACUERDO

Reunidos, a 09/07/2019, por una parte, \_\_\_\_\_, en nombre y representación propia y, por otra \_\_\_\_\_, en nombre y representación de Fleurop-Interflora 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 entrega defectuosa de un pedido realizado a través del portal [www.interflora.es](http://www.interflora.es), del que es responsable Fleurop-Interflora España, S.A. (en adelante Interflora), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 100961579 (Ramo de flores) el pasado 11 de junio, por un importe de 110,50 Euros. Según alega la particular, recibió un ramo distinto al adquirido, por lo que contactó con la empresa para la devolución del importe, desde la que le indicaron que el ramo que podía llegar podía ser de flores diferentes. No obstante, afirma que a fecha de la interposición de la reclamación aún no ha recibido una solución satisfactoria, por lo que solicita el reembolso del importe pagado.

**SEGUNDO.-** Que la 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 ha procedido a realizar las aclaraciones pertinentes y, va a proceder al abono del importe del 50% del valor del encargo, sin contar los gastos de envío.

**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 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, eliminando de forma pertinente los datos personales y firmas de las partes.

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 09/07/2019.

Fleurop-Interflora España, S.A.