

ACUERDO

Reunidos, a 10/07/2019, 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, del que es responsable Fleurop-Interflora España, S.A. (en adelante Interflora), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 100854787 (Ramo de flores) con fecha 13 de febrero de 2019, por un importe de 60,25 Euros. Según alega el particular, recibió un ramo de flores que no se correspondía con el ofertado en la página web de la reclamada, por lo que contactó con ellos. No obstante afirma que, tras enviar fotografías del producto, desde la empresa le indicaron que el ramo se ajustaba a la descripción de la ficha técnica del producto solicitado. No conforme, solicita la devolución del importe pagado.

SEGUNDO.- Que el 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 habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder al abono del importe total del pedido, en la misma forma de pago utilizada.

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 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 10/07/2019.

Fleurop-Interflora España, S.A.