

ACUERDO

Reunidos, a 08/11/2019, 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 Confiianza 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 las incidencias relativas a la garantía del artículo solicitado a través del portal www.conforama.es, del que es responsable Conforama España, S.A. (en adelante Conforama), empresa adherida a Confiianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 6962925204002 (Mueble zapatero) el pasado 9 de septiembre. Según alega la particular, en el momento de recibir el artículo, estaba roto por lo que el transportista se lo llevó. No obstante, se puso en contacto con la reclamada sin recibir ninguna solución a fecha de interposición de la reclamación. No conforme, la reclamante solicita el envío del mueble en buen estado.

SEGUNDO.- Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 9 (Garantía de bienes) del Código Ético de Confiianza 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, ha procedido a solicitar un nuevo zapatero al fabricante para tramitar la entrega lo antes posible.

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 Confiianza 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 08/11/2019.

Conforama España, S.A.