



ACUERDO

Reunidos, a 24/03/2014, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Conforama España, S.A. ante el Secretario Técnico del Comité de Mediación de adigital, _____, 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 pedido realizado a través del portal www.confoonline.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 100001009 (Frigorífico combi Balay 3KF1061T) el pasado 19 de diciembre de 2013, por un precio total de 621,50 Euros. Según afirma el particular, el producto presentaba un golpe en la parte superior izquierda, por lo que contactó con el servicio de atención al cliente de la reclamada, donde le comunicaron que recibiría una solución. No obstante, transcurridos 20 días desde la fecha de entrega, no ha recibido ninguna respuesta por parte de la reclamada. No conforme, solicita o bien el cambio por otro en perfecto estado, o en su defecto la devolución del dinero.

SEGUNDO.- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 19 (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 34.6 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 envío del producto ofrecido como sustituto.

QUINTO.- Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 34.6 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, en triplicado ejemplar, el presente documento, para que sea firmado manuscritamente por las partes intervinientes.

En Barcelona, a 24/03/2014.

Conforama España, S.A.

Comité de Mediación de adigital