



## ACUERDO

Reunidos, a 18/03/2014, 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 las incidencias en la entrega de un pedido realizado a través del portal [www.confoonline.es](http://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 #100005290 (Sofá 3 plazas) el pasado 16 de febrero, por un importe de 228,99 Euros. Según alega el particular, le informaron de que la entrega se produciría en 10 días a partir del 17 de febrero, pero el producto fue entregado el pasado 20 de febrero. No obstante, alega que el producto fue recibido con las patas rotas, motivo por el cual ha intentado contactar con la reclamada en múltiples ocasiones, sin lograrlo. Por todo lo anterior, solicita poder contactar con la empresa, así como la sustitución del producto o bien el reembolso del importe abonado.

**SEGUNDO.-** Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 14 (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 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 a la sustitución del pedido.

**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 18/03/2014.

Comité de Mediación de adigital

Conforama España, S.A.