

## ACUERDO

Reunidos, a 3/04/2014, por una parte, \_\_\_\_\_, en nombre y representación propia y, por otra el Centro de Atención al Cliente, en nombre y representación de Carrefouronline, S.L.U, 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 anulación unilateral de un pedido realizado a través del portal [www.carrefouronline.carrefour.es](http://www.carrefouronline.carrefour.es), del que es responsable Carrefouronline, S.L.U. (en adelante Carrefour), empresa adherida a CONFIANZA ONLINE. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 35914446 (Smartphone libre Brighton Bphone 500 QC) el pasado 16 de enero por un precio total de 135,95 Euros. No obstante la confirmación del pedido, el particular afirma que desde la reclamada le informaron de que no podían servirle el producto, debido a la falta de existencias. El usuario manifiesta que, le ofrecieron otro artículo de similares características con una promoción, sin embargo, el reclamante alega que no se respetó la promoción y que después de aceptar el cambio de producto en la página web de la reclamada anunciaban existencias del bien adquirido. No conforme, el reclamante solicita la entrega inmediata del producto adquirido o bien se respete la promoción vinculada al artículo alternativo ofrecido.

**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 Carrefour, 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, Carrefour habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder al envío del nuevo pedido al domicilio del PARTICULAR.

**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 Carrefour 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 3/04/2014.



Comité de Mediación de adigital

P.A. Responsable del Centro de Att. al Cliente  
Carrefouronline, S.L.U.

