



13106ACUERDO

Reunidos, a 27/03/2014, 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 cancelación unilateral de un pedido realizado a través del portal 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, la consumidora realizó el pedido nº 36001553 (Frigorífico de una puerta) el pasado 4 de marzo por un precio total de 109 Euros. Según afirma la particular, ante la falta de entrega en el plazo establecido, contactó con la reclamada a través de su servicio de atención al cliente, donde le comunicaron que por una incidencia en ese pedido, debía anularse y volverse a cursar efectuando de nuevo el pago, a lo que la reclamante les contestó que le realizasen una compensación ya que el pago ya se había realizado y les informó de que ese producto ya no estaba en stock en la página web. No obstante, tras esa conversación recibió un correo electrónico de la reclamada, en el que le comunicaban que procedían a anular su pedido sin ofrecerle ninguna solución alternativa. No conforme, solicita la entrega inmediata del producto o en su defecto, de otro de iguales o superiores características.

SEGUNDO.- Que la 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 producto ofrecido como sustituto de similares características.

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 la PARTICULAR reconoce quedar satisfecha 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 27/03/2014.

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



Comité de Mediación de adigital