



ACUERDO

Reunidos, a 14/04/2014, 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 las incidencias ocurridas con ocasión de un pedido realizado a través del portal, 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 35931950 (Acer AMC605. Cpu) el pasado 21 de enero, por un importe de 555,95 Euros. El usuario manifiesta que la forma de pago fue a través de financiación en 10 mensualidades. No obstante la confirmación del pedido, el particular afirma que desde la reclamada le informaron de que no podían servirle el producto, debido a causas ajenas a la empresa, de tal modo que, le ofertaron un producto distinto. No satisfecho, el usuario manifiesta que el pasado 7 de febrero la entidad anuló el pedido. No conforme, el reclamante solicita que no se carguen más recibos con motivo de la financiación realizada y que se proceda a la devolución del dinero inherente a los dos que ya se han efectuado, en las fechas y por los importes siguientes: 5 de febrero de 2014 por la siguiente cuantía 65,59 Euros y 5 de marzo de 2014 por la siguiente cuantía 55,59 Euros.

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, ha procedido, por un lado, al abono del importe del pedido y, por otro lado, al abono del importe de las llamadas realizadas a su Servicio de Atención al Cliente, así como a la activación de un cupón descuento como compensación.

QUINTO.- Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 42.6 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 14/04/2014

P.A. Responsable del Centro de Att. al Cliente

Carrefouronline, S.L.U.
SOCIEDAD UNIPERSONAL

Comité de Mediación de adigital