



## ACUERDO

Reunidos, a 25/03/2014, 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 las incidencias ocurridas con ocasión 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 35986022 (televisor LED 22" LG) el pasado 8 de febrero por un importe total de 169,95 Euros. No obstante, el particular afirma que realizó el pedido basándose en las condiciones de la oferta, esto es, por la realización de la compra se acumularía en su cheque ahorro/tarjeta club 30,42 Euros correspondientes al importe del IVA del artículo adquirido. Sin embargo, el reclamante afirma que no se ha procedido a acumular la citada cantidad en su tarjeta club nº 2798021503751. No conforme, solicita el abono de 30,42 Euros en su tarjeta Carrefour.

**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 a la acumulación del importe en la tarjeta del club Carrefour 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 25/03/2014.

Comité de Mediación de adigital

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

