



ACUERDO

Reunidos, a 09/05/2014, 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 la realización de un pedido 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, el consumidor realizó el pedido nº 36045417 (teléfono DECT. Sologic B-901) el pasado 18 de marzo, por un precio total de 72,95 Euros. Según afirma el particular, el plazo de entrega era de 9 días, sin embargo no lo recibió hasta pasados 20 días. El reclamante alega que por este motivo contactó con la empresa, que le informó de que el retraso en la entrega se debía a ausencia de destinatario en el domicilio en dos ocasiones. No obstante, el consumidor ha manifestado que se trataba de un error ya que afirma que había personas en su domicilio para recepcionar el paquete, pero finalmente tuvo que desplazarse al almacén de transportes para recogerlo. Al no recibir ninguna respuesta satisfactoria de las quejas interpuestas ante la reclamada y la empresa de transportes, solicita la devolución de los gastos de envío que asciende a 6,95 Euros.

SEGUNDO.- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 17 (Plazos de entrega) del Código Ético de Confianza Online.

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 abono del importe de los gastos de envío.

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 09/05/2014

Comité de Mediación de adigital

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