



## ACUERDO

Reunidos, a 20/05/2014, por una parte, \_\_\_\_\_, en nombre y representación propia y, por otra el responsable del 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 entrega 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, la consumidora realizó el pedido nº 36149941 (dos tumbonas) el pasado 2 de mayo por un precio total de 80,43 Euros, basándose en las condiciones de la oferta. No obstante, la particular afirma que, a pesar de haber dejado constancia que los artículos adquiridos debían subirse a la terraza de su domicilio, la empresa de transportes se negó a ello, condición no especificada en el momento de la compra. No conforme, solicita que la entidad reclamada proceda a servir el pedido en las condiciones contratadas dejando el mismo en su terraza.

**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 ha manifestado que habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas ha procedido a la recogida del producto y, tras su comprobación, al su sustitución por otro que ha sido entregado en el domicilio de la PARTICULAR.

**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 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 20/05/2014.

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

Comité de Mediación de adigital