



ACUERDO

Reunidos, a 17/06/2014, 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 relativas con ocasión de la devolución 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, el consumidor realizó el pedido nº 36168433 (Colchón Modelo Magic NMBK Pikolín 90x182) el pasado 5 de mayo, por un importe de 191,95 Euros. Según alega el particular, tras comprobar que el producto no se ajustaba a sus necesidades, contactó con la empresa para proceder a su devolución por uno de mayor tamaño. No obstante, afirma que desde la reclamada han manifestado que no admiten la devolución por haber sido abierto. No conforme, el reclamante solicita la sustitución del producto adquirido por otro colchón de medidas superiores 105x182.

SEGUNDO.- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 18 (Desistimiento y devolución) 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, ha procedido a la recogida del producto en el domicilio del PARTICULAR y al abono del importe del pedido mediante transferencia bancaria.

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 17/06/2014.

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

CARREFOURONLINE, S.L.
SOCIEDAD UNIPERSONAL

Comité de Mediación de adigital