



ACUERDO

Reunidos, a 24/06/2014, 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 la cancelación unilateral 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 _____ (Smartphone libre I-Joy Elektra L 47 y relojbluetooth manos libres I-Joy Waxter) el pasado 26 de mayo de 2014, por un precio total de 126,9 Euros. Según afirma el particular, procedió a tramitar la devolución del pedido a través de la empresa de mensajería de su elección. No obstante, la reclamada no lo aceptó ya que no se realizaba a través de su empresa de transportes. Además el reclamante alega que el importe total cobrado difiere del detallado en la confirmación del pedido en 0,96 Euros. No conforme, solicita que la empresa se haga cargo de al menos la mitad del importe de los portes del transportista y que sean abonados juntamente con el importe de la devolución de mi compra, así como la devolución del importe de más cobrado indebidamente.

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 al abono del importe del pedido, de la diferencia del importe de más cobrado indebidamente y de los gastos de devolución.

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 24/06/2014,

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

CARREFOURONLINE, S.L.
SOCIEDAD UNIPERSONAL