



ACUERDO

Reunidos, a 23/02/2015, por una parte, _____ en nombre y representación propia y, por otra _____ 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 falta de conformidad 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 72471824 (jamón ibérico de cebo Dehesa de Quejigares), el pasado 14 de diciembre de 2014, por un precio total de 79 Euros. Según afirma el particular, el jamón no presentaba las condiciones de curación para que fuese ibérico, pero debido a las fechas navideñas lo consumió en parte, puesto que no tuvo tiempo para proceder al cambio. El reclamante afirma que, a medida que se consumía el sabor era más desagradable, por lo que contactó con la reclamada el 4 de enero de 2015, para solicitar la devolución de la parte no consumida (3,5Kg). El servicio de atención al cliente en esta comunicación le informó de que procederían a la recogida del producto y recibiría un mensaje indicándole el importe proporcional a devolver. No obstante la recogida del jamón el 9 de enero, el 26 de enero desde la empresa le informaron de que no procedía la devolución, ya que el producto había sido consumido, confirmando la devolución por el consumidor de 3,4Kg de un total de 7,5 Kg. No conforme, solicita la entrega de un jamón ibérico de las mismas características, precio y peso, con su calidad garantizada, aunque tenga que abonar 3 kg de la parte consumida.

SEGUNDO.- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 19 (Garantía de bienes) 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 42.6 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 de la mitad del importe del pedido (39,50 Euros) en la tarjeta bancaria del 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 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 23/02/2015.

Carrefouronline, S.L.U.

Comité de Mediación de adigital