



## ACUERDO

Reunidos, a 30/04/2015, 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 producto adquirido a través del portal [www.carrefour.es](http://www.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 36855418 (INDESIT IB 33 AA NFX. Combi No Frost) el pasado 1 de febrero, por un importe de 449 Euros. Según alega la particular, tras detectar el mal funcionamiento del aparato, contactó con la reclamada para tramitar la garantía. No obstante las instrucciones facilitadas telefónicamente por el servicio técnico, afirma que el aparato continuaba estropeado, por lo que acudió al establecimiento solicitando su sustitución. Sin embargo, le informaron que sólo procedía su reparación al transcurrir más de 15 días. No conforme, solicita la sustitución del aparato.

**SEGUNDO.-** Que la 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, va a proceder a la reparación del producto defectuoso a través del servicio técnico correspondiente.

**QUINTO.-** Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 41.6 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 30/04/2015.

Carrefouronline, S.L.U.

Comité de Mediación de adigital