

ACUERDO

Reunidos, a 15/07/2015, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra el Centro de Atención al Cliente, en nombre y representación de Centros Comerciales Carrefour S.A. 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 a un pedido realizado a través del portal www.carrefour.es, del que es responsable Centros Comerciales Carrefour S.A. (en adelante Carrefour), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 82955630 (artículos de alimentación) el pasado 30 de junio, por un importe de 148,97 Euros solicitando entrega en la franja horaria de 10 a 12 horas. Según alega la particular, recibió el pedido fuera del horario, algunos de los artículos presentaban daños y no se aplicó el descuento de la promoción 2X1 del que podía beneficiarse de uno artículos. Por ello, afirma que contactó con la reclamada a través de correo electrónico. No obstante, afirma que a fecha de la interposición de la reclamación aún no ha recibido una respuesta satisfactoria, por lo que solicita el reembolso del importe total de 21,89 Euros.

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 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 del importe correspondiente a los artículos no entregados, así como a la activación de un cupón de gastos de envío gratuitos para una compra inferior a 90 Euros.

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 15/07/2015.

Responsable del Centro de Att. al Cliente
Centros Comerciales Carrefour S.A.