

## ACUERDO

Reunidos, a 18/09/2015, 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 en la entrega de un pedido realizado a través del portal [www.carrefour.es](http://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 84685102 (artículos de alimentación) el pasado 15 de agosto por un importe de 140,14 Euros. Según alega la particular, tras una primera entrega fallida al no encontrarse en el domicilio, contactó con la reclamada solicitando una nueva entrega. No obstante el día y horario acordado, afirma que recibió los artículos con demora, tras haber contactado en numerosas ocasiones con la reclamada, por lo que le ofrecieron el abono de los gastos de envío, a modo de compensación. No conforme, la reclamante manifiesta, además, que no recibió el albarán ni la factura y que el servicio de postventa de la empresa aún no le ha ofrecido una solución satisfactoria, por lo que solicita el abono de los gastos de envío, así como una compensación por las molestias ocasionadas.

**SEGUNDO.-** Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 17 (Plazos de entrega) 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 del importe de los gastos de envío, así como a la activación de dos cupones descuentos para las próximas compras, por importe superior a 60 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 18/09/2015.

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