

## 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 relativas a la facturación 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 84942289 (artículos de alimentación), basándose en las condiciones de las promociones. Según alega la particular, tras recibir el pedido, recibió una llamada desde la reclamada informándole que no podían proceder al cobro. Por ello, afirma que, tras proceder a la comprobación de lo ocurrido, afirma que la entidad bancaria no autorizó el pago, debido a que el importe que desde la empresa intentaban cobrar era superior al que constaba en la confirmación del pedido y, por tanto, al importe autorizado. No obstante los múltiples contactos con la reclamada sobre la correcta aplicación de las promociones por si hubiese algún error, afirma que aún no ha obtenido una solución satisfactoria, por lo que solicita el abono de la diferencia entre el importe cobrado y el importe pactado en el momento de la compra, así como una mejora en el servicio.

**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 la diferencia entre el cobro y la cuantía acordada, así como a la aplicación correcta de la promoción “2ª Unidad al 50%” en los artículos de la marca.

**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.