

ACUERDO

Reunidos, a 13/11/2015, 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 la cancelación unilateral de 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 86318480 (productos de alimentación) el pasado 30 de septiembre, por un importe de 183,62 Euros. Ante la falta de entrega en el plazo previsto, la particular afirma que contactó con la reclamada en numerosas ocasiones, y le informaron en un primer momento de que la entrega sufriría un retraso y, posteriormente, de que iban a proceder a la cancelación del pedido y reembolso del importe del mismo. No conforme, la particular solicita una compensación por las molestias ocasionadas.

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 a la activación de 2 cupones de 10 Euros de descuento, y 2 cupones para gastos de envío gratuitos, siendo la caducidad de los cupones GE1234696B y WT1357110F de fecha 31/12/2015, y la de los cupones WT1357210F y GE1234676B de fecha 30/11/2015.

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 13/11/2015.

Centros Comerciales Carrefour S.A.