

ACUERDO

Reunidos, a 11/12/2015, 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 financiación de un pedido realizado a través del portal www.carrefour.es/pass, del que es responsable Centros Comerciales Carrefour S.A. (en adelante Carrefour), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 37037314 (Lenovo Ideapad Z50-70) el pasado 17 de junio, por un importe de 695,95 Euros. Según alega el particular, eligió el pago con financiación a 10 meses sin intereses, pero desde la reclamada procedieron a modificar las condiciones a 3 meses de financiación. Por ello, afirma que no conforme procedió a solicitar la cancelación del pedido que intentó devolver a través de varios medios. No obstante el tiempo transcurrido y los requerimientos realizados, afirma que a fecha de la interposición de la reclamación, desde la reclamada le han incluido en un fichero de morosos y no aceptan la devolución del pedido. Por todo lo anterior, solicita tener acceso a la grabación en la que especificaba la financiación a 6 meses, así como la recogida del producto cuya devolución solicitó en plazo y la eliminación de sus datos del fichero de morosos con una certificación de que el no fue responsable del impago.

SEGUNDO.- Que el 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 recepción del artículo, así como a la cancelación de la financiación. Por último, han regularizado el expediente del PARTICULAR, para así evitar y/o eliminar sus datos de cualquier fichero de deudas pendientes.

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 el PARTICULAR reconoce quedar satisfecho 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 11/12/2015.

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