

ACUERDO

Reunidos, a 19/01/2016, 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, el consumidor realizó el pedido nº 88420996 (Televisor LED Smart TV 3D LG 55LB671V 5”) por un importe de 813,96 Euros, basándose en las condiciones de la promoción “Ahórrate el IVA en Portátiles, Televisores y Foto”. Ante la falta de entrega en el plazo previsto, el consumidor manifiesta que contactó con la reclamada y ésta, en numerosas ocasiones, confirmó los datos para proceder a la entrega del pedido. No obstante, el reclamante afirma que la entrega se realizó con gran retraso sobre la fecha pactada y que cuando le enviaron el vale descuento ésta ya no se podía utilizar, pues lo recibió después de la fecha de caducidad del mismo. Por ello, afirma que contactó de nuevo en numerosas ocasiones con la empresa para solicitar el vale descuento, si bien afirma que a fecha de la interposición de la reclamación aún no lo ha recibido. No conforme, el reclamante solicita la entrega inmediata del cupón correspondiente, así como unas disculpas y una explicación de lo sucedido.

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 ha procedido a ampliar la validez del cupón hasta el día 30 de enero.

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 19/01/2016.

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