



CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 06/05/2016, 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 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, el consumidor realizó el pedido nº 40190365 (Lavadora 8 kg Siemens) el pasado 20 de marzo, por un importe de 665,57 Euros. Ante la falta de entrega en el plazo previsto y tras varios emplazamientos realizados por la reclamada, el particular alega que, finalmente, le informaron que no podían servirle el artículo, debido a un error en el precio, ofreciéndole otro modelo que no cumplía sus expectativas. Por ello, afirma que propuso otros dos modelos distintos a la empresa y que no aceptó. No conforme, afirma que aún no ha obtenido una solución satisfactoria, por lo que solicita la entrega inmediata del producto o de los modelos propuestos.

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 ha manifestado que ha procedido a la entrega del pedido en la dirección facilitada por el PARTICULAR, así como al envío de la factura correspondiente al correo electrónico.

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 06/05/2016.

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