



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 entrega defectuosa 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 87762269 (artículos de alimentación) el pasado 10 de abril, por un importe de 170,89 Euros. Según alega la particular, tras recibir el pedido, comprobó que los artículos no se correspondían con los solicitados, ya que no eran el modelo Ambar, sino el 0,0, no apto para celíacos. Por ello, afirma que, tras contactar en numerosas ocasiones con la empresa, no obtuvo una solución satisfactoria respecto a un nuevo envío, ofreciéndola la posibilidad de realizar nuevamente el pedido sin la aplicación de la promoción vigente durante la compra. No conforme, la reclamante solicita el envío de los artículos adquiridos, según las condiciones pactadas en el momento de la compra.

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, va a proceder a la validación de un nuevo pedido, según las condiciones pactadas en el momento de la compra.

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 06/05/2016.

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