

ACUERDO

Reunidos, a 02/12/2016, 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 cancelaciones unilaterales de varios pedidos realizados 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 79498677 (Horno Multifunción Electrolux EOC5751FOX), por un importe de 162,64 Euros, utilizando un cheque descuento de 316,36 Euros obtenido por el pedido nº 79482988. No obstante la confirmación del pedido, la particular alega que desde la reclamada procedieron a la cancelación del mismo, reintegrando el cheque descuento por valor de 484,36 Euros. Por ello, la consumidora manifiesta que, tras realizar nuevos pedidos (40070185) utilizando este nuevo descuento, todos han sido cancelados por la reclamada, sin obtener una solución satisfactoria. No conforme, la consumidora solicita una compensación por las molestias ocasionadas, así como la validación del pedido (Horno electrolux EOC5751FOX).

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 ha procedido al envío del artículo a la dirección concretada por la PARTICULAR y al abono del importe correspondiente por la diferencia de precio existente en el producto debido a la temporalidad (42 Euros).

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 02/12/2016.

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