

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 la falta de conformidad de un producto adquirido a través del portal _____, 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 79482988 (Frozen Tocador + Robot de Cocina Moulinex + Silla plegable) por un importe de 797,84 Euros. Según alega la particular, tras recibir el aparato, comprobó que estaba defectuoso, por lo que contactó con la reclamada en varias ocasiones para tramitar la garantía, sin obtener una respuesta satisfactoria. No conforme, la reclamante solicita la sustitución del producto, así como una compensación por las molestias ocasionadas.

SEGUNDO.- Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 19 (Garantía de bienes) 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 va a proceder al abono del importe del pedido (419,40 Euros) y a la activación de un cupón descuento (279,60 Euros) por la diferencia en el precio actual del artículo (699 Euros), para que así, tal como solicita la PARTICULAR, pueda acceder a la adquisición del producto nuevamente.

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.