

ACUERDO

Reunidos, a 18/04/2017, por una parte, _____ en nombre y representación propia y, por otra, _____ 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 no correspondencia entre el artículo recibido y el adquirido 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 4089434 (Quitapelusas HSR3102-16) el pasado 31 de marzo, por un importe de 15,89 Euros. La particular alega que, de modo previo a la compra, contactó con la empresa para informarse sobre ciertas características del producto, y en concreto sobre si su funcionamiento era a través de pilas o de batería, y que le confirmaron este último extremo, el cual resultaba requisito esencial en la compra. La reclamante expone que, una vez entregado, el producto recibido no se correspondía con el adquirido, pues llevaba pilas y presentaba características diferentes a las que debiera, y que por ello llevó a cabo su devolución, si bien, desde la entidad le informaron de que se reembolsaría el precio del artículo pero no los gastos de envío. No conforme, solicita el abono del importe íntegro.

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 al abono del importe correspondiente a los gastos de envío.

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 18/04/2017.

Centros Comerciales Carrefour, S.A.