



CONFIANZA ONLINE

## ACUERDO

Reunidos, a 22/11/2017, 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 falta de conformidad de unos artículos adquiridos a través del portal [www.carrefour.es](http://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 los pedidos nº 41243449 (Portátil Prixton PC10), nº 41256044 (Portátil Prixton PC10) y nº 41368621 (Portátil Prixton PC10), los pasados 12, 18 y 29 de septiembre, por un importe de 109 Euros cada uno ellos. Según alega la particular, tras recibir el pedido nº 41256044 detectó el mal funcionamiento del portátil y procedió a devolverlo y solicitar una nueva unidad, recibiendo nuevamente un artículo defectuoso. Ante la nueva falta de conformidad solicitó la devolución, además de realizar una nueva compra, sin embargo, a fecha de la interposición de la reclamación no se ha hecho efectivo el reembolso del segundo pedido, y respecto al último le informaron que el paquete había sido extraviado por correos. No conforme, solicita el abono del importe correspondiente a los pedidos nº 41256044 y nº 41368621, 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 ha procedido al reembolso de los pedidos originalmente realizados, a la activación de un cupón descuento por valor de 29,98 Euros, y al abono del importe de 4,20 Euros relativo a los gastos de envío del último pedido que ha realizado

**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 22/11/2017.

Centros Comerciales Carrefour, S.A.