

ACUERDO

Reunidos, a 20/11/2017, 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 el incumplimiento de las condiciones relativas a 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 41383996 (27 x Juguetes), por un importe de 485,18 Euros. Según alega la particular, realizó la compra bajo una promoción en la que se emitía un cupón descuento por el 40% del importe de compras en juguetes superiores a 50 Euros. No obstante, afirma que a fecha de la interposición de la reclamación no ha recibido el cupón ni la factura del pedido, y tras contactar con la reclamada le comunicaron que hiciera una compra para que se hiciera efectiva la promoción, sin embargo, al intentar realizar un pedido de alimentación le informaron que el descuento no era aplicable en esos productos. No conforme, afirma que esa condición no se indicaba en el momento de la compra, por lo que solicita la entrega del cupón y la factura, así como que cheque emitido tenga los días de validez acordados, y que se pueda utilizar en cualquier tipo de 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 ha procedido a la entrega del cupón descuento anunciado 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 20/11/2017.

Centros Comerciales Carrefour, S.A.